

Chatbots: você está preparado para conversar com robôs?

Daniela Schermann (*)

No mundo do marketing, 2016 entrará para a história como o ano da invasão dos chatbots. Se o termo é novo para você, pode se acalmar que eu explico: Chatbots são sistemas de inteligência artificial utilizados para automatizar conversas e tarefas

A tecnologia ainda é nova, mas já se sabe que ela vai revolucionar, e muito, a forma como os consumidores se relacionam com marcas e empresas.

Com os chatbots, será possível inúmeros tipos de conversas e transações automáticas com as empresas. Imagine tirar dúvidas, agendar consultas, fazer pedidos e reclamações e confirmar pagamentos sem precisar interagir com seres humanos? Algumas marcas já estão adotando esse sistema em partes de sua comunicação e a tendência é que os chatbots cresçam em velocidade e escala incríveis.

A Take, empresa de tecnologia móvel com 17 anos de atuação no mercado latino-americano, convidou-nos para realizar uma pesquisa sobre o tema. O objetivo era entender o que os consumidores desejam em termos de comunicação com as empresas.

Nós entrevistamos 2.022 pessoas em mais de 400 cidades de todas as regiões do Brasil. 40% dos internautas que participaram da pesquisa disseram que preferem se comunicar com as empresas por texto. 30% escolheram a comunicação por telefone e outros 30% optaram pelos contatos presenciais, diretamente com um representante da marca.

A pesquisa foi além e quis saber quais canais os consumidores brasileiros estão dispostos a adotar na comunicação por texto com empresas. O Facebook Messenger já foi aberto para uso pelas empresas e conta com uma API para a publicação de bots. E o WhatsApp já alterou os seus termos de uso e em breve deve disponibilizar também uma API.

Por isso, nós quisemos saber a opinião dos entrevistados, e os resultados foram animadores: 70% disseram que estão propensos a conversar com as empresas através do WhatsApp e do Facebook Messenger. 15% disseram que provavelmente não utilizariam esses canais e 15% não souberam responder.

Antes de começar a falar sobre os chatbots, especificamente, a pesquisa quis entender qual o canal que as pessoas mais utilizam hoje quando precisam entrar em contato com uma empresa

para fazer uma reclamação, um pedido ou uma sugestão. O telefone é o mais utilizado e foi apontado por 81% dos entrevistados, seguidos pelos e-mails (60%), aplicativos de mensageria (55%) e chat online (44%).

O curioso é que, ao questionarmos qual o canal mais adorado e o mais odiado, o telefone ficou em primeiro lugar nos dois casos, sendo o mais amado por 37% e o mais odiado por 24%.

O mesmo acontece quando o contato é iniciado pela própria empresa. O telefone é o canal mais utilizado, citado por 84% dos entrevistados. Novamente, ele é o mais adorado, apontado por 39%, e o mais odiado, na opinião de 31% dos participantes. O que justifica o uso massivo do telefone é que geralmente é o canal onde se chega mais facilmente até a solução. Enquanto isso, nos canais de texto nem sempre a experiência é boa, por diversos motivos. Bons exemplos são velocidade, no caso do Twitter e Messenger, e a quantidade excessiva de mensagens, no caso das SMS.

No caso dos chatbots...

Metade dos entrevistados se mostraram dispostos a conversar com chatbots, pois preferem atendimentos automatizados. Chama a atenção que, apesar de ser relativamente novo, 77% dos entrevistados já passaram pelo atendimento automático das empresas.

Porém, entre esses que já tiveram pelo menos um contato com bots, 52% acharam a experiência ruim ou péssima. Desses, 67% prefeririam ter falado com um humano, 52% não conseguiram resolver o problema, 42% disseram que a máquina não entendia o que o cliente queria dizer e 27% acharam que o atendimento foi mais lento do que o normal.

Já entre os que gostaram da experiência, 54% afirmaram que tiveram o problema resolvido, e também 54% consideraram o atendimento mais rápido do que o normal.

O que podemos concluir?

Primeiramente, o óbvio: os consumidores esperam, antes de mais nada, um bom atendimento, independentemente do canal ou da interface. As interações dos clientes com as marcas precisam ser atendidas com agilidade e cordialidade e trazer soluções reais.

Assim, novas tecnologias, como os chatbots, devem ser empregadas com o objetivo de melhorar a experiência do usuário. A pesquisa revela que os consumidores não são resistentes a testar novas tecnologias, desde que sejam bem atendidos.

(*) É líder de marketing do Opinion Box, empresa referência em soluções digitais para pesquisas de mercado.

A relação entre a segurança participativa e o conceito de smart cities

Nas últimas décadas, vivenciamos um avanço sem precedentes na tecnologia, principalmente na forma como ela interfere no nosso cotidiano. Ela está presente desde o momento em que acordamos e vemos as atualizações no smartphone, até as movimentações bancárias e o uso de aplicativo que nos informa o melhor trajeto para chegar ao cinema, cujo ingresso foi comprado e pago antecipadamente também via celular

Henrique Mafra (*)

Hoje, praticamente tudo está permeado pelos avanços tecnológicos. Mas, apesar de tantas inovações, algumas perguntas ficam no ar: como isto pode melhorar o dia a dia nas grandes cidades? Como, além dos nossos celulares, estes municípios também podem se tornar smart cities?

É a partir destas perguntas que surge o conceito de smart city, uma estrutura de soluções tecnológicas e de gestão com o objetivo de oferecer os melhores serviços para os cidadãos, sempre priorizando a eficiência dos processos. Seja com um avançado sistema de monitoramento de tráfego de veículos ou com um simples sensor nos postes de iluminação pública, passando por um software de controle da qualidade do ar. Atualmente, as cidades têm a seu dispor uma gama variada de recursos que auxiliam o poder público na tarefa de gerir os recursos e administrar as demandas das regiões.

Determinadas soluções envolvem investimentos elevados, outras nem tanto. Neste sentido, é de extrema importância ponderar a relação custo x benefício, pois ela é quem dirá se uma implantação é de fato viável para a cidade ou se outras menos tecnológicas atenderão de maneira mais adequada a realidade da região.

E nesta conjunção de soluções, recursos e investimentos, encontramos uma das principais preocupações no cotidiano das cidades de qualquer lugar do mundo: o combate ao crime. Em todo o planeta, independente do nível econômico da localidade, existe o cuidado por parte dos poderes públicos com a manutenção da segurança e ordem pública.

Durante anos de pesquisa e observação de resultados em países de primeiro mundo, onde os recursos são maiores, percebeu-se que investir grandes quantias em material tecnológico, treinamento e aumento de efetivo não foi o suficiente para que os resultados referentes à segurança pública fossem satisfatórios e condizentes ao volume investido. E, com isso, quem acabou sendo afetado por algum insucesso foi mesmo o cidadão.

Câmeras, radares ou outras ferramentas desenvolvidas são todas importantes para a segurança, mas, nenhum sistema tecnológico ainda é capaz de substituir a experiência das pessoas



Por que apostar nas ferramentas de monitoramento para as compras de final de ano?

Com a crise econômica, muitas pessoas se anteciparam e já realizaram suas compras de final de ano durante a Black Friday. Porém, alguns brasileiros estão em busca dos melhores preços e ainda não sabem o que vão dar de presente para seus familiares. Como todos os anos, o Natal é a data que mais se consome, mas também é o período em que as pessoas mais se endividam no Brasil.

Com o avanço da tecnologia, muitas empresas passaram a oferecer seus produtos na internet e a pesquisa por preços mais acessíveis se tornou muito mais fácil, gerando economia para os consumidores. O que percebo, é que alguns consumidores se sentem receosos em comprar algum produto pelo e-commerce e isso tem alguns motivos como, por exemplo, valor alto do frete, não entrega de produtos, valores inflacionados, medo de levar algum tipo de golpe, entre outros.

O que posso reforçar nesse artigo é que realizar compras por meio dos e-commerces ficou ainda melhor. Hoje, existem ferramentas de monitoramento de preço que facilitam a vida dos compradores e proporcionam maior economia durante a época de Natal. Além da comodidade e variedade de produtos, pela internet ainda é possível checar os comentários e opiniões de



em relação ao seu espaço: o vizinho que conhece os costumes dos arredores, o zelador que sabe como ninguém qual é a rotina do prédio e até mesmo o jornalista que está habituado à movimentação do bairro.

Todos possuem informações relevantes de inteligência e nem mesmo as forças policiais têm e, na maioria das vezes, podem ser peças-chave tanto na prevenção de crimes quanto para a sua solução. Em todo o mundo, há a preocupação em se criar um bom relacionamento entre as comunidades e os responsáveis pela segurança e a ordem pública, algo que no Brasil ainda está em desenvolvimento.

Para a nossa realidade, o desenvolvimento de ferramentas que criem meios de comunicação entre os moradores e a polícia de maneira segura e eficaz resultam no que chamamos de segurança participativa. Isto ajuda a disseminar no povo a ideia de que ele também é dono do espaço público e, como tal, deve observar e cuidar.

Se focarmos exclusivamente na realidade da maioria das cidades brasileiras, que enfrentam a escassez de recursos, a segurança participativa tem um papel fundamental no sucesso das políticas públicas. Somar a inteligência vinda das ruas, dos cidadãos, ao trabalho efetivo das forças de segurança será mais preciso e poderá resultar em um aumento dos indicadores positivos referentes à segurança como, por exemplo, queda nos índices de assaltos, roubos e homicídios, sem, necessariamente ocorrer o aumento dos gastos dos governantes com o setor.

Ainda no contexto brasileiro, a adoção de políticas de segurança participativa pode contribuir para trazer de volta o papel do policial como integrante importante da sociedade, sobretudo em sua comunidade, cuja aproximação com os habitantes devolve a confiança em sua figura, valoriza a classe e incentiva a manutenção das boas práticas de trabalho.

Neste universo em que cidades se comunicam com os gestores por meio de bits e mensagens de texto, onde celulares dizem os caminhos a seguir e semáforos sabem a hora de abrir e fechar, a figura central para que todo esse mundo tecnológico seja seguro aos habitantes continua sendo a comunicação entre os seres humanos e a sua percepção do espaço que ocupam.

(*) É cofundador da Mooh Tech.



outros usuários sobre a venda de um produto ou até mesmo a reputação da loja.

Além da vantagem de não ter que enfrentar filas, trânsito, estacionamentos lotados, mal atendimento, entre outros desgastados, a compra online pode ser muito mais cômoda do que parece. O que muitos não sabem é que os preços das lojas online são mais baratos ou equivalente a lojas físicas, pois elas concorrem entre si. Isso faz com que você, por meio de ferramentas de monitoramento, possa comparar

os preços de ambas as lojas (online e física), além de outras semelhantes que vendem o mesmo produto.

Estamos na era do consumo consciente e as plataformas estão aí para facilitar a vida do consumidor. Hoje, realizar uma compra na internet é muito mais simples do que há alguns anos. Por meio de um plugin, por exemplo, é possível monitorar preços de diversas lojas e produtos e encontrar aquele que melhor se encaixa no seu orçamento. A partir daí, é só realizar a compra, esperar o produto chegar na sua residência e curtir o Natal.

(Fonte: Patrick Nogueira é sócio-fundador do Baixou, startup do Espírito Santo especializada em ferramentas online que monitoram a variação de preço de mais de 3 milhões de produtos em todo varejo nacional).

Primeiro app para identificar plantas daninhas por meio de imagens de celular

Digital Farming é a nova revolução da agricultura moderna, uma tendência que promete mudar a forma de gerenciar as fazendas por meio de diversas tecnologias que possibilitam a tomada de decisão mais assertivas. E nesse cenário a Bayer busca sempre inovar para oferecer as melhores soluções aos produtores, por isso lança o aplicativo WeedScout, que reconhece plan-

tas daninhas por meio de imagens tiradas com o celular. Com este app os produtores têm a possibilidade de identificar as plantas daninhas ainda nos estágios iniciais, quando o controle é mais fácil.

Nas últimas décadas, o desenvolvimento de plantas resistentes e de difícil controle tem tirado o sono dos agricultores. E com o WeedScout, ele poderá contar com um

auxílio no combate à resistência uma vez que, ao reconhecer a matocompetição, mune o produtor de informações necessárias para que ele use o defensivo agrícola mais adequado. Com mais de 30 mil imagens registradas, o aplicativo conta um sistema de atualização colaborativa, ou seja, utiliza as fotos tiradas pelos usuários para aprimorar os seus algoritmos (www.bayer.com.br).

News @TI

Projeto Guri lança loja virtual

@O Projeto Guri – maior programa sociocultural brasileiro, mantido pela Secretaria da Cultura do Estado de São Paulo – lança seu e-commerce, como parte das ações de 21 anos, produzido pela empresa band UPIStore, líder no comércio virtual de artigos de música, entretenimento e cultura popular. Nela, serão vendidos produtos com a marca do projeto, tais como camisetas femininas e masculinas, almofadas, canecas, copos, chinelo, mousepad, capa para notebook, capa de iPhone 5/5S e 6/6S PLUS, capa de Motorola Moto G, capa para Samsung Galaxy S4/S5, squeezes, entre outros produtos com estampas que remetem às atividades musicais e culturais do Projeto. Com produtos disponíveis a partir de R\$19,90, o e-commerce utiliza uma das melhores e mais confiável base tecnológica do Brasil para e-commerce, a Tray Sistemas. Parte do faturamento da loja será revertido ao projeto a fim de arrecadar fundos para investimentos (http://www.projeto.guri.org.br/faca-sua-doacao).