

Chatbot: Conheça quatro motivos para sua empresa adotar um em 2021

O contato entre empresas e clientes via chatbot já não é mais novidade e, cada vez mais, as marcas têm inserido a tecnologia no seu modelo de negócio

Em 2020, o Brasil bateu a marca de 100 mil bots criados, um crescimento de 68% se comparado com 2019, segundo dados do Mapa do Ecossistema Brasileiro de Bots. A pandemia impulsionou a digitalização e o setor que mais aderiu à ferramenta nesse período foi o financeiro, informam 25% das empresas respondentes do Mapa, seguido pelo varejo (22%) e telecomunicações (14%).

Recentemente a Febraban anunciou que uma das tendências para os bancos em 2021 será o aumento do uso de inteligência artificial por meio de chatbots e assistentes virtuais. Com isso, Rodrigo Ricco, CEO e fundador da Octadesk, e que possui mais de 15 anos de experiência no setor de tecnologia, listou alguns benefícios para as empresas que querem adotar a tecnologia. Confira:

1) Velocidade no atendimento - Um dos principais motivos

no uso do assistente virtual se deve à rapidez no atendimento, pois o consumidor não tem mais horário para comprar um determinado produto ou serviço. Empresas costumam perder vendas porque muitos clientes entram em contato fora do "horário comercial", e com a demora no retorno, acabam desistindo da compra. Para se ter uma ideia, 35% dos consumidores preferem ser atendidos dentro de dez minutos durante a etapa de vendas, segundo o relatório CX Trends 2020.

2) Atendimento 24x7 - Qualquer profissional de atendimento ao cliente, que trabalha em horário comercial, sabe como é difícil encontrar centrais que funcionem 24 horas por dia, sete dias por semana. Porém, o suporte é um



Cada vez mais, as marcas têm inserido a tecnologia no seu modelo de negócio.

dos pilares que mais merecem atenção nas empresas, e chatbots podem auxiliar nesse quesito, sem precisar necessariamente aumentar de maneira exorbitante os custos para a companhia com mais mão de obra.

O interesse das marcas pelo chatbot cresceu, pois uma de suas funções é realizar um primeiro atendimento ao

cliente, independente do horário ou dia da semana, e até mesmo em feriados, respondendo dúvidas, registrando os contatos, compartilhando catálogos de produtos ou artigos informativos e direcionando para o vendedor atendê-lo no primeiro horário disponível, não deixando o consumidor sem resposta no momento do contato.

3) Fidelização do cliente - Com os atendimentos centralizados em resolver problemas específicos, a taxa de consumidores insatisfeitos diminuirá consideravelmente. Com isso, a loja consegue fidelizar mais pessoas à sua marca. Além disso, você pode usar o bot para realizar pesquisas com a sua base de clientes, como de satisfação, por exemplo.

É uma ótima oportunidade para aumentar seu NPS (da sigla em inglês Net Promoter Score, métrica responsável por medir a felicidade do cliente). Você também poderá descobrir quais são os produtos que cada cliente mais se interessa e com qual frequência ele costuma comprar, e enviar ofertas personalizadas de acordo

com o período de consumo.

4) Redução de custos - Um estudo realizado pelo IBM Institute for Business Value, feito com mil empresas de 12 setores e 33 países, que usam assistentes virtuais entre seis meses e quatro anos, apontou que 94% delas já recuperaram o investimento feito na tecnologia. Empresas que não utilizam a solução, costumam ter a necessidade de utilizar mais mão de obra, em diferentes turnos, o que eleva os custos da companhia.

Hoje, já é possível encontrar no mercado soluções intuitivas de chatbots por menos de R\$ 400,00 ao mês, com a possibilidade de o empreendedor personalizar e deixar com a cara da sua empresa, seja na identidade visual ou no tom de voz. Fonte e outras informações: (<https://pt.octadesk.com/>).

Publicidade legal em jornal é obrigação. Tá legal?

Não pode haver dúvida a respeito: publicidade legal deve ser divulgada no Diário Oficial e em jornal de grande circulação editado na localidade em que está situada a sede da companhia. Continua valendo o que diz a lei 6404/76.

Empresas, contadores, administradores devem ficar atentos aos efeitos da perda de validade da Medida Provisória 892, que previa mudanças nestes procedimentos. A MP

caducou no início de dezembro passado e, portanto, volta a valer a legislação vigente.

Achamos importante dar este aviso porque muitos profissionais e empresários ainda não se deram conta desta mudança e podem incorrer nas **punições previstas**.

Traga sua publicidade legal para o jornal **Empresas e Negócios**, uma publicação com 17 anos de tradição, bons serviços e qualidade editorial.

Aproveite também a praticidade de transitar online seus anúncios. O E&N foi o pioneiro entre os jornais privados na certificação digital de suas páginas, seguindo a tendência aberta pelo Diário Oficial.

Fale conosco: **11 3043-4171 / 2369-7611**

Empresas
& Negócios

The advertisement features three devices displaying the newspaper's content. On the left, a tablet shows a detailed financial table with columns for 'Empresas e Negócios' and various data points. In the center, a smartphone displays the newspaper's logo and a snippet of text. On the right, a laptop shows the newspaper's website interface, including the logo, navigation menu (ECONOMIA, POLÍTICA, ESPECIAL, EVENTOS, ESPAÇO EMPRESARIAL, TECNOLOGIA, ASTROLOGIA), and several news articles with images and headlines like 'Estados Unidos elevam alerta de segurança para viagens ao Brasil' and 'Bolsonaro quer dar transparência às despesas públicas'.