

# – O QUE PODE CORRER MAL COM OS CHATBOTS? –

*A Gartner prevê que "em 2020, a pessoa comum terá mais conversas com bots do que com o cônjuge". Parece um pouco extremo, certo?*

**COM OS RECENTES** avanços da tecnologia, o crescimento da inteligência artificial e o aumento de assistentes inteligentes, talvez não pareça muito longe da realidade, afinal.

O mercado de chatbot está a crescer rapidamente. Essa pode ser a razão pela qual as organizações estão a procurar maneiras de usar bots para as ajudar a tornarem-se mais eficientes.

Muitas empresas e organizações estão a começar a usar bots mais sofisticados que podem ser integrados em plataformas externas para facilitar as informações e automatizar processos para colaboradores e clientes.

Os chatbots podem funcionar de duas maneiras diferentes. A primeira, tendo um programa existente que permita seguir certo tipo de regras. Essas regras são comandos muito específicos, como responder a perguntas simples: "como está o tem-

po hoje?" ou "a que horas é a partida do meu voo?". A segunda é mais avançada e usa tecnologia inteligente artificial, como processamento de linguagem natural (NLP) e machine learning (ML), para ajudar a entender e desenvolver conversas mais detalhadas com os utilizadores. O processamento de linguagem natural ajuda o bot a interpretar a linguagem humana da maneira mais precisa e natural possível, enquanto o machine learning permite melhorar a forma como interagem com os utilizadores.

## PARA QUE É UTILIZADO O CHATBOT?

Os bots têm muitas utilizações. Podem ajudar a reservar um voo ou até mesmo verificar os extratos do seu



**- Hugo Batista -**  
Pre Sales and Delivery  
Director Southern Europe da  
EasyVista

cartão de crédito. As possibilidades são quase infinitas e dependem da complexidade do bot e da sua programação. Segundo o Salesforce's State of Service Survey, "64% dos agentes do *service desk* com chatbots de IA conseguem ter mais tempo para resolver problemas complexos, *versus* 50% dos agentes sem chatbots de IA".

No final do dia, trata-se de perceber quanto tempo o *service desk* gasta a resolver problemas de suporte e com que rapidez e eficiência.

## 10 RAZÕES PELAS QUAIS OS CHATBOTS MELHORAM O SEU SERVICE DESK

Os bots desempenham um papel importante no mundo do *self service* de clientes e colaboradores. Ao fornecer uma experiência positiva para esses utilizadores, também pode ajudar a melhorar a eficiência do IT e reduzir potencialmente os custos operacionais.

Graças a estes 10 tipos de utilização, os chatbots vão melhorar o seu *service desk*:

### 1. Resolução automática de perguntas comuns do Service Desk

O *reset* de password, por exemplo, é uma das solicitações mais comuns, e os chatbots podem ajudar na resolução desses tipos de problemas.

### 2. Categorização e atribuição de tickets de suporte

Conforme mencionado no primeiro ponto, os bots podem desviar os *tickets* de Nível 1, para que os agentes possam concentrar-se em questões de alta prioridade.

### 3. Disponibilidade 24/7 para os utilizadores

Ao contrário dos humanos, um bot pode estar disponível a qualquer momento e sempre que os utilizadores precisarem.

### 4. Orientação e assistência para o suporte do agente

Os bots também podem alertar o *service desk* ou a equipa de IT quando houver um problema grave na organização.

### 5. Acesso fácil a relatórios para agentes do Service Desk

Um chatbot pode ajudar o agente a pesquisar informações na base de dados, preparando e entregando um relatório.

O acesso a relatórios instantâneos pode ajudar os agentes a serem mais eficientes na solução de problemas.

### 6. Otimização de Recursos Humanos

Os bots criados especificamente para os RH podem facilitar a integração, simplificando os processos e respondendo a perguntas dos novos colaboradores.

### 7. Otimização da gestão do conhecimento

Os chatbots não são apenas outra maneira de fornecer informações, podem sugerir informações relevantes no local, graças às tecnologias de IA, identificar lacunas de conhecimento na sua base de conhecimento e até receber feedback dos utilizadores para melhorar o conhecimento.

### 8. Integração com soluções ITSM

A integração de chatbots baseados em IA em plataformas ITSM existentes permite às organizações automatizar melhor os



processos e redirecionar as solicitações do *service desk*.

### 9. Expansão do suporte Omnichannel

Como mencionado anteriormente, os bots podem ser integrados às ferramentas e soluções de ITSM, incluindo também portais de *self service*, plataformas de mensagens como Skype, apps corporativos e em qualquer lugar em que colaboradores ou clientes estejam. Os bots também podem identificar o canal mais apropriado para os utilizadores resolverem os seus problemas sem precisar passar pelo *service desk*.

### 10. Melhoria da experiência do cliente, colaborador e equipa de IT

Por último, os bots podem beneficiar a organização como um todo. Primeiro, ajudando os clientes, respondendo às perguntas o mais rápido possível e encaminhando-os para o contato certo, se necessário. Também dão suporte aos colaboradores, independentemente da sua localização - seja por meio de uma app, de

portal ou site. Por fim, ajudando os agentes do *service desk* a serem mais eficientes automatizando consultas simples e guiando-as através de procedimentos complicados.

Tendo por base estas utilizações dos chatbots há que ter em consideração que a implementação de um chatbot enfrenta vários desafios (custo, aceitação, evolução, contextualização, entre outros). Olhando para o desafio da contextualização e evolução, a maioria dos chatbots depende de NLP para entender a intenção do ser humano e de árvores de decisão para encontrar o caminho certo da solução (*happy path*). É neste ponto que se encontram os grandes problemas da implementação atual dos chatbots, as árvores de decisão têm de ter por base conhecimento, isto é, procedimentos de conhecimento que os chatbots irão seguir para encontrar a solução certa. Ao criar-se um chatbot sem ligação ao conhecimento, o mesmo só saberá responder o que tem na sua programação, podendo ser muito bom a entender a questão do utilizador, até a fazer tarefas meca-

nizadas, mas não fornece respostas contextualizadas às perguntas colocadas. Só chatbots com integração com o conhecimento poderão usar o conhecimento dos especialistas para responder às questões, e sendo esse conhecimento estruturado em procedimentos de resolução (árvores de decisão), essa resposta do chatbot será contextualização com o utilizador e responderá ao problema efetivo do mesmo, proporcionando uma melhor experiência ao utilizador.

Há que ter em conta que um chatbot sem conhecimento não conseguirá dar as respostas aos utilizadores, pode até realizar algumas tarefas, mas não irá proporcionar uma boa experiência de utilização. Também tem de se ter em conta a criação das árvores de decisão usados pelos chatbots, devendo estas ser fáceis de configurar e com o mínimo custo possível, para uma evolução constante.

É importante que o seu chatbot funcione como um complemento às ferramentas e plataformas da sua empresa, para melhorar o suporte e fornecer aos clientes e colaboradores uma experiência consistente e interativa. ■