

E - B O O K

# MERCADO DE CHATBOTS

COMO SE DESTACAR  
NESSE SEGMENTO

getbots

getbots

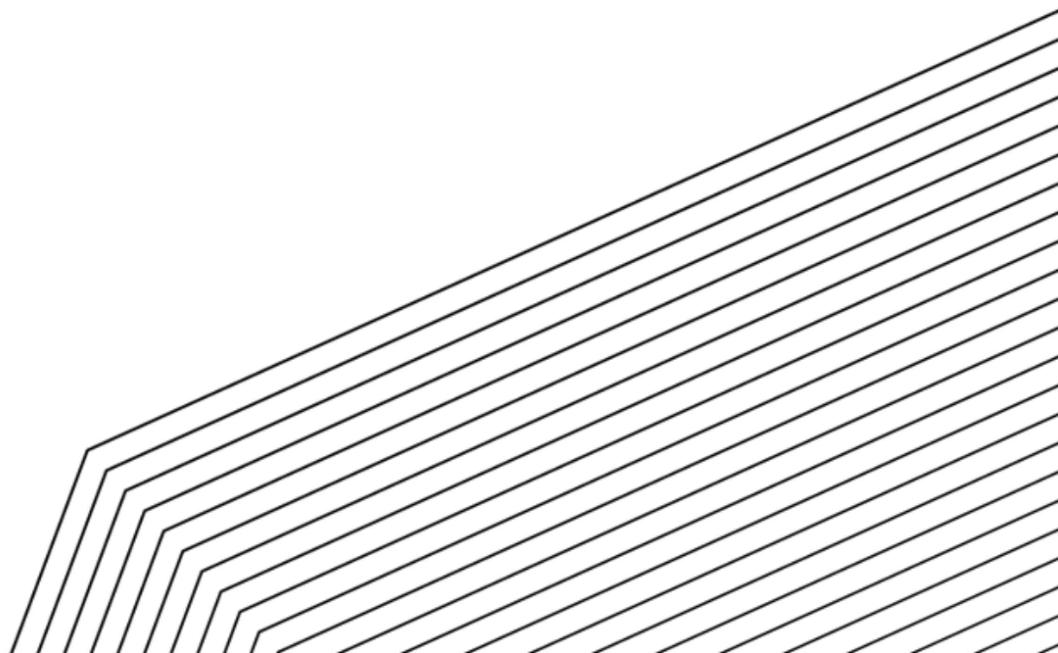


Clique nos ícones ao lado e seja direcionado para as páginas correspondentes.



# SUMÁRIO

Introdução .....	02
Chatbots no Brasil .....	03
Dicas da Getbots para você se destacar .....	04
Quanto mais, melhor .....	05
Faça seu cliente esquecer que está falando com um robô .....	07
Não se esqueça de atualizar o bot .....	07
A Getbots pode te ajudar .....	09



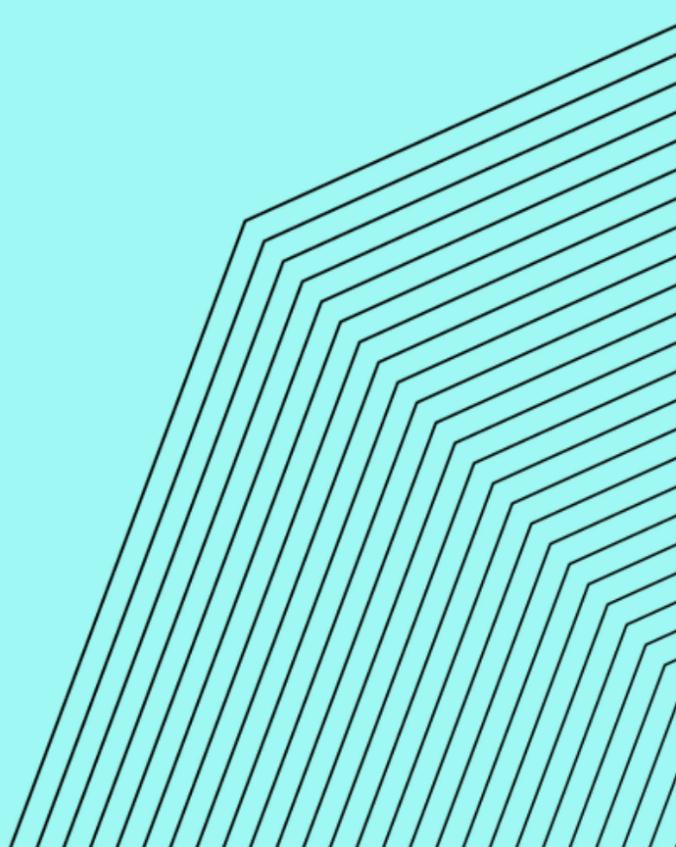


Os chatbots são uma das tecnologias mais quentes do momento. Mas você sabe o que exatamente eles são? O termo chatbot é uma junção entre as palavras chat (conversa) e bot (abreviação de robot, que significa robô). Ou seja, basicamente um chatbot é um robozinho que troca mensagens de texto, como é o caso do ChatGPT, ou de voz, como a Alexa.

Viu como os chatbots não são algo tão distante do nosso dia a dia e que, quando nos referimos a robôs, não necessariamente estamos nos referindo a ciborgues, mas, sim, a softwares? Pois é!

E como é possível existir chatbots tão inteligentes, como o ChatGPT e a Alexa, e chatbots que deixam tanto a desejar, como aqueles que não respondem nada além daquilo que está dentro de uma lista? Fácil! Há dois tipos de bots: aqueles baseados em regras preestabelecidas e aqueles baseados em inteligência artificial – e são esses últimos que estão ganhando destaque no mundo empresarial.

E não é por menos. Ferramentas com essa tecnologia resolvem problemas de clientes em 90% dos casos, segundo o relatório MIT Technology Review: Humans + Bots: Tension and Opportunity.





De acordo com a Forbes, líderes empresariais afirmam que o uso de inteligência artificial aumentou as vendas em 67%. Já um relatório da Accenture mostra que 57% das empresas veem um retorno substancial sobre o investimento com pouco esforço ao utilizar esses modelos de linguagem.

E não é só isso. A HubSpot divulgou que 47% dos clientes afirmam estarem dispostos a efetuar compras com a ajuda de chatbots. A Juniper Research ainda prevê que essas interfaces conversacionais vão economizar cerca de US\$ 11 bilhões nos setores de varejo, finanças e saúde até 2023, além de usuários e empresas economizarem mais de 2,5 bilhões de horas de atendimento ao cliente até lá.

E parece que o setor varejista será o mais beneficiado, com mais de 70% dos chatbots acessados via plataformas disponibilizadas aos consumidores por esse segmento, impulsionando as transações do comércio eletrônico para atingir US\$ 112 bilhões até 2023.

Se todas essas previsões estiverem certas, o mercado global deve saltar de US\$ 2,6 bilhões em 2020 para US\$ 10,5 bilhões em 2026, segundo a Markets and Markets. É dinheiro que não acaba mais, hein?

Ao que tudo indica, os chatbots vieram para ficar. Mas como se destacar em meio a essa explosão de chatbots? A resposta é mais simples do que parece: investindo em tecnologia de ponta, com expertise e extrapolando a criatividade humana. Quer entender como fazer isso e saber mais sobre o mercado de chatbots no Brasil? Então venha com a gente!



# CHATBOTS NO BRASIL

Um estudo recente conduzido pelo ISG Provider Lens Intelligent Automation e TGT Consult revelou que o Brasil está mandando bem na competição global de plataformas de inteligência artificial e automação de processos. Isso é graças às iniciativas do governo e ao grande investimento na criação de bots feito pelos setores financeiro, varejista e de saúde.

E não para por aí! Nossas plataformas nacionais de automação inteligente são um arraso, oferecendo soluções que atendem perfeitamente às necessidades locais. Mas não é fácil, viu? Nossa legislação tributária é bem complexa e exige tempo e esforço para se adequar.

Mas sabe o que mais está ajudando a gente a se destacar? Os chatbots! Eles estão sendo superutilizados em áreas como atendimento médico, setor público e varejo, e são um verdadeiro sucesso. As tecnologias mais usadas incluem aprendizado de máquina, visão computacional, reconhecimento de voz, processamento de linguagem natural (NLP), dispositivos e sensores de IoT e automação de processos robóticos (RPA).

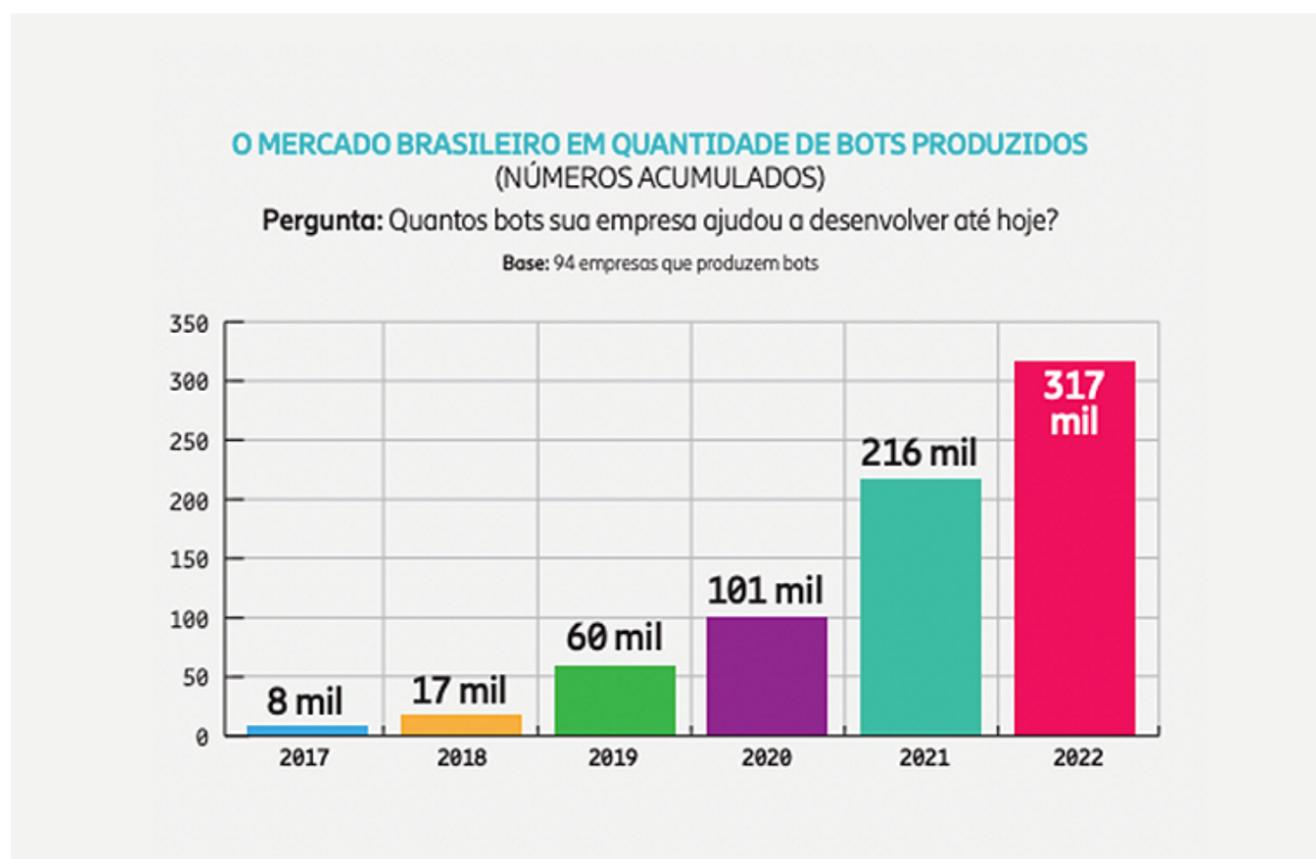
É graças a essas tecnologias que os chatbots conseguem aumentar a satisfação dos clientes, reduzir custos nas empresas e promover mais vendas. E não é a gente que está dizendo isso, são os dados:



Porém, não somos perfeitos, não é mesmo? Na área de Descoberta e Mineração de Processos, ainda estamos engatinhando. Mas estamos na fase inicial de automação de processos com uso de robôs (RPAs). E em outras áreas, como automação empresarial inteligente, inteligência artificial para operações de TI (AIOps) e automação de próxima geração (Next-Gen), estamos no mesmo patamar que outros países.

O estudo também destaca que estamos cada vez mais intensivos no uso de inteligência artificial e suas ramificações, como machine learning e deep learning, para reconhecimento de padrões de documentos, identificação de processos realizados por humanos e computadores e reconhecimento de voz e linguagem natural para resolver problemas diversos. E aí, não é para se orgulhar do Brasil?

Pois é, não é à toa que somos um dos cinco países que mais usam chatbots, segundo dados do Collect.Chat, e que continuamos em ritmo acelerado de expansão, apresentando um crescimento de quase 50% na criação de bots. Isso considerando apenas o intervalo de tempo entre 2021 e 2022, que você pode conferir no gráfico abaixo, além do histórico de crescimento do mercado de bots:



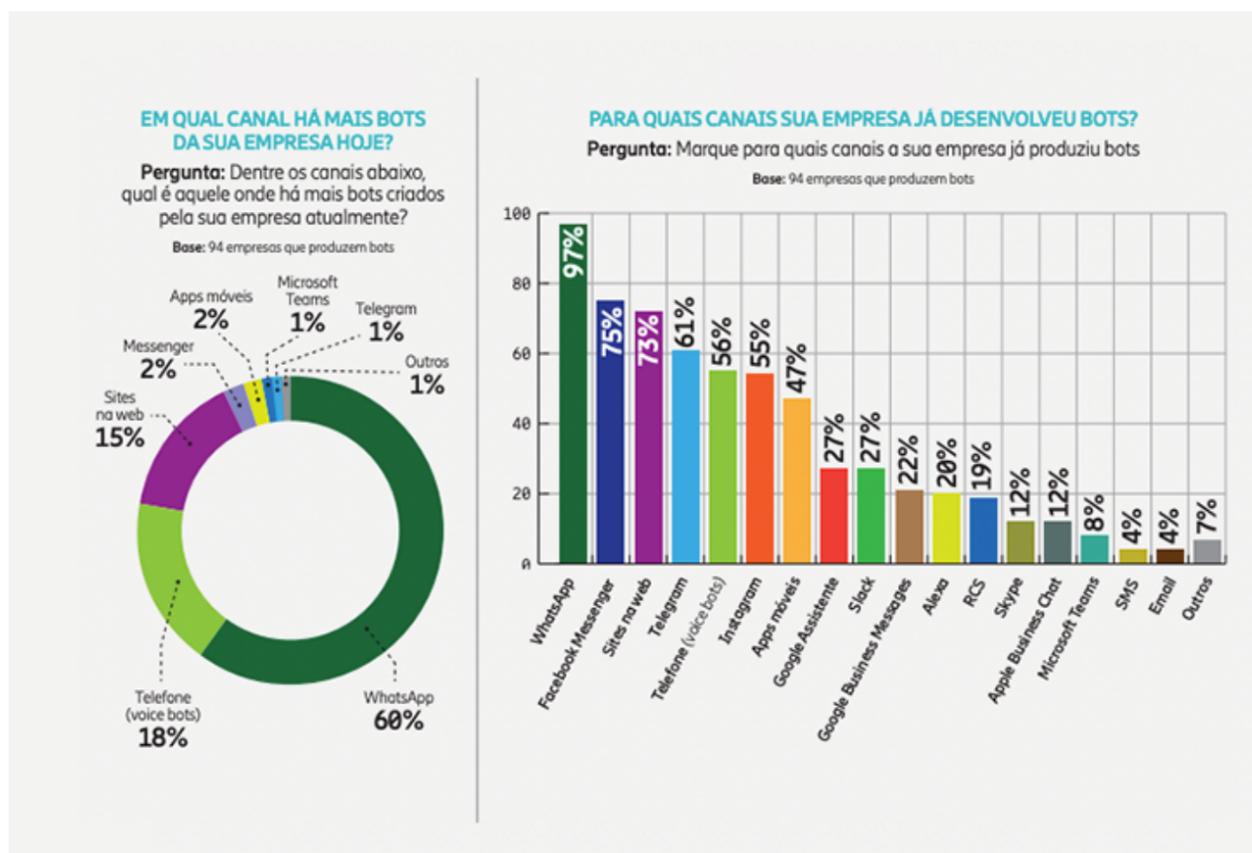
Reprodução: Pesquisa Panorama Mobile Time  
Mapa do Ecossistema Brasileiro de Bots - Agosto de 2022

# DICAS DA GETBOTS PARA VOCÊ SE DESTACAR

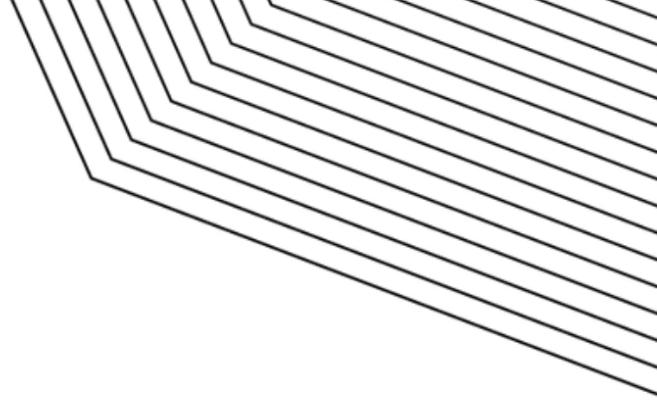
Não fique para trás da concorrência e confira as dicas da Getbots para destacar o seu chatbot e conquistar ainda mais clientes!

## QUANTO MAIS, MELHOR

Você sabia que uma maneira de fazer seu chatbot se destacar é colocá-lo em várias plataformas de mensagens? Como você verá nos próximos gráficos, a maioria dos bots são feitos para o WhatsApp. Então, oferecer um atendimento automatizado nos demais canais utilizados pelo público-alvo pode ser um grande diferencial para sua empresa.



Reprodução: Pesquisa Panorama Mobile Time  
Mapa do Ecossistema Brasileiro de Bots - Agosto de 2022



Agora, falando em chatbots famosos, você já ouviu falar da Lu do Magalu? Esse robozinho é tão popular que responde bilhões de mensagens por ano no “Whats do Magalu”. Mas não é só por lá que a Lu dá o ar da graça, não. Ela também está pronta para atender seus clientes de forma automatizada no Instagram e no Facebook, mostrando que a estratégia omnichannel da empresa está com tudo em cima.

## **FAÇA SEU CLIENTE ESQUECER QUE ESTÁ FALANDO COM UM ROBÔ**

Os chatbots são ferramentas poderosas para as empresas que buscam se destacar em um mercado cada vez mais competitivo. E para criar um chatbot que ofereça uma experiência única e personalizada para o usuário, é preciso ter em mente algumas coisinhas.

Primeiramente, é importante conhecer o público-alvo. Saber o que seus clientes querem, do que precisam e o que esperam da sua empresa é fundamental. Assim, você pode programar o chatbot com respostas personalizadas e conteúdos relevantes para atender às demandas deles.

Além disso, para que a conversa com o chatbot seja tão natural que o usuário esqueça que está falando com um robô, é preciso investir em um bom fluxo de conversa. Nada de enrolar, hein? A linguagem precisa ser clara, objetiva e capaz de entender as intenções do usuário para fornecer respostas adequadas.



[Assista ao nosso case de sucesso para o Prêmio E-Commerce Brasil 2021](#)

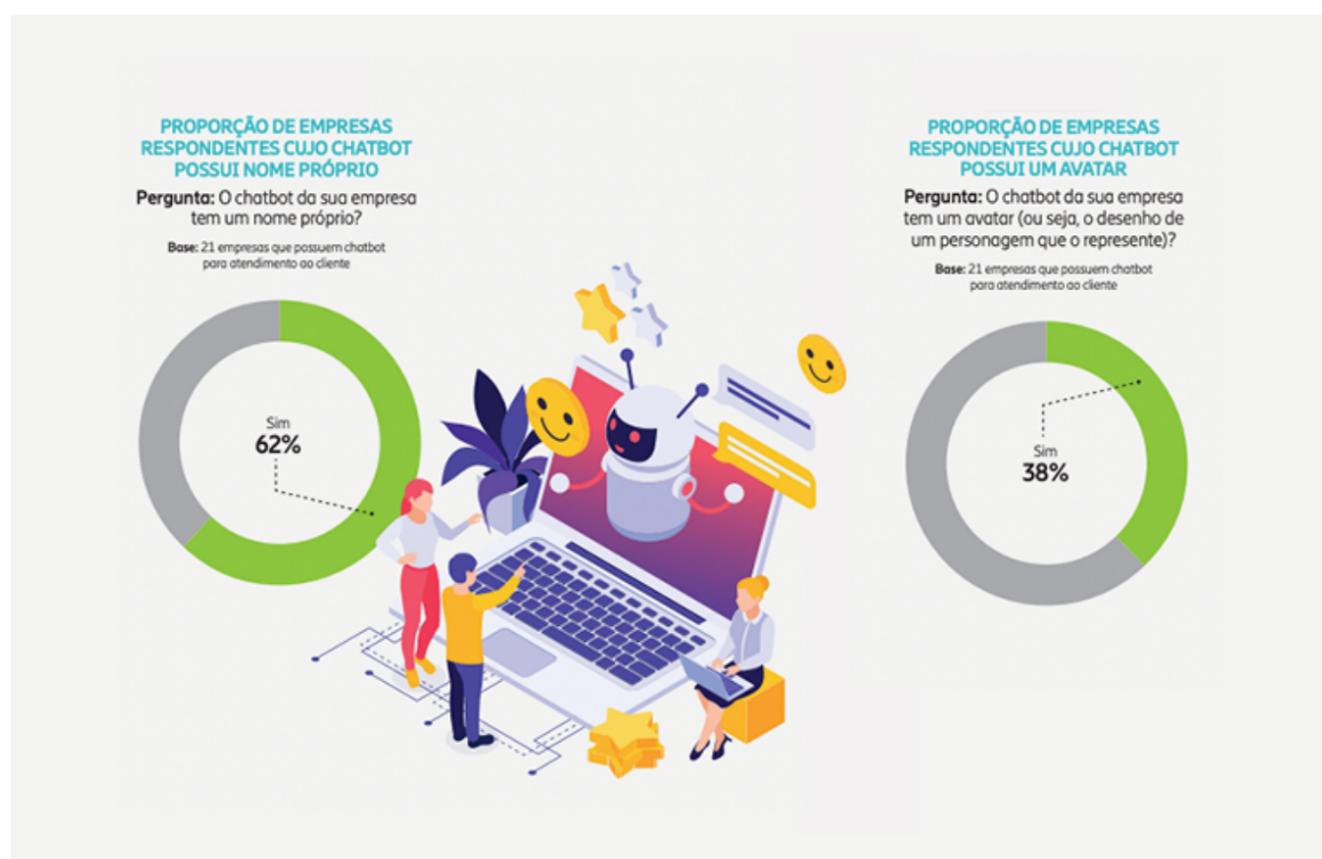
E para dar aquele toque especial, vale personalizar a conversa. O chatbot pode ser programado para se adaptar ao perfil do usuário, oferecendo, por exemplo, recomendações de produtos ou serviços que sejam do interesse específico dele. E ainda dá pra incluir elementos de gamificação na conversa, como desafios ou quizzes que tornem a experiência mais lúdica e interativa. Tá bom ou quer mais?

Confira o que desenvolvemos para a Friboi:





Ah, e não se esqueça de dar um nome bem legal para seu chatbot e criar um avatar, até porque a maior parte tem um nome próprio, mas quase metade dos bots criados no Brasil não tem, e uma parcela ainda maior não conta com um avatar, como você pode observar nos gráficos a seguir:



Reprodução:  
 Pesquisa Panorama Mobile Time  
 Mapa do Ecossistema Brasileiro de Bots  
 Agosto de 2022



## NÃO SE ESQUEÇA DE ATUALIZAR O BOT

Lembre-se de que a criação e o lançamento de um chatbot não são as únicas etapas do processo de implementação. Depois de colocá-lo em operação, é crucial que a empresa monitore o desempenho do bot, avalie sua eficácia e faça ajustes sempre que necessário.

É importante lembrar que as necessidades dos usuários podem mudar e novas tecnologias podem surgir, então é crucial que o chatbot esteja sempre se adaptando e evoluindo para se manter eficiente e útil.

Para manter o chatbot atualizado, é preciso estar sempre de olho nas interações dos usuários com o bot. Saber quais são as perguntas mais frequentes e as dúvidas mais comuns dos usuários ajuda a programar o chatbot com respostas cada vez mais precisas e relevantes.

Outra forma de manter o chatbot atualizado é adicionando novas funcionalidades e recursos, como integrações com outras plataformas e sistemas. Que tal colocar o seu chatbot para se comunicar com as redes sociais ou com o seu CRM? Assim você poderá personalizar ainda mais a experiência do usuário.

E não se esqueça: treinar o chatbot com exemplos de conversas reais é essencial para que ele aprenda a lidar com as nuances da linguagem natural e desenvolva uma conversa mais fluida com os usuários.

Por fim, atente-se às tendências e evoluções tecnológicas para garantir que o seu chatbot esteja sempre atualizado.



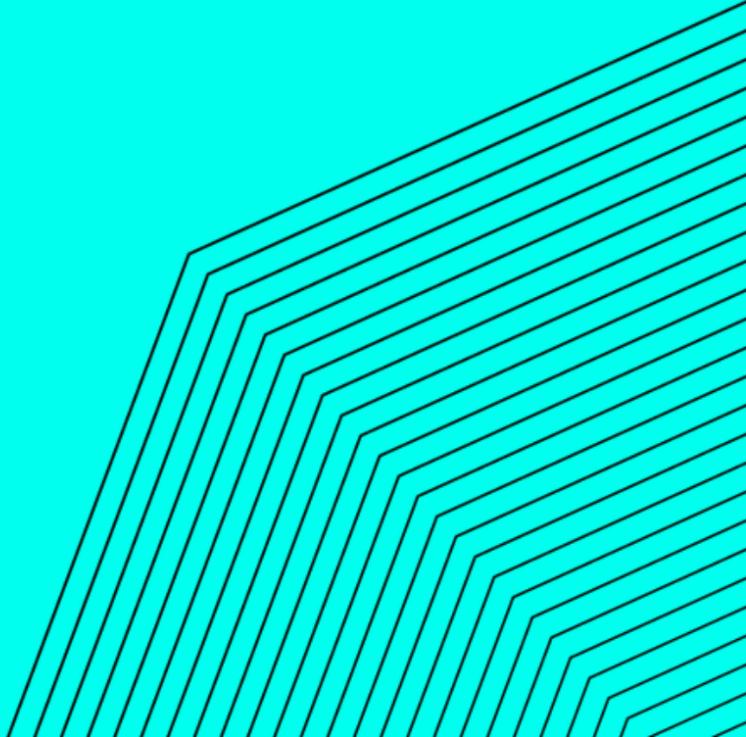
## A GETBOTS PODE TE AJUDAR

Se a sua empresa está precisando de uma mãozinha para impulsionar o negócio e se destacar no mercado, a Getbots pode ser a solução que você estava procurando! Com a crescente demanda por atendimento ao cliente on-line e a evolução da tecnologia, contar com um chatbot pode ser o diferencial de que a sua empresa precisa.

Ao optar pela Getbots, você tem acesso a uma equipe de profissionais altamente qualificados e experientes na criação de chatbots. Eles analisam as necessidades específicas da sua empresa e criam um chatbot que atende a essas demandas de forma eficiente e personalizada.

Com um chatbot personalizado, é possível adaptar a conversa para as necessidades específicas do lead, oferecendo respostas precisas e relevantes. E como se não bastasse, os chatbots são capazes de lidar com várias interações ao mesmo tempo e ficam disponíveis 24 horas, 7 dias por semana, aumentando a eficiência e reduzindo o tempo de espera dos usuários.

E se você estiver se perguntando “O que eu faço depois que o chatbot estiver funcionando?”, a Getbots também oferece suporte e manutenção contínuos, garantindo que o chatbot esteja sempre atualizado e eficiente. Se precisar de ajustes ou atualizações, a equipe da Getbots vai estar sempre pronta para te ajudar!





**WE  
SPEAK**  
HUMAN

**CONHEÇA  
A GETBOTS**



getbots

