

# Inteligência Artificial & Chatbots

C. Lente – 06/08/2019

# Sobre mim

Bacharel em Ciência da Computação pelo IME-USP

Aluno do mestrado em Ciência da Computação no IME-USP

Cientista de dados na Terranova Consultoria

Professor e sócio na Curso-R

# Inteligência Artificial

# O que é?

O estudo de "agentes inteligentes", ou um sistema que

- **Interprete** corretamente dados externos
- **Aprenda** com novos dados
- Use novos conhecimentos para **desempenhar** tarefas

Exemplos incluem:

- Compreensão de fala humana
- Competição em jogos de alto nível estratégico
- Carros autônomos

Lawrence Tesler chegou a afirmar que

▮ *"AI is whatever hasn't been done yet"*

# O que não é?

Entusiasmo + abrangência = confusão

- Qualquer **programa** de computador é inteligência artificial?
- **Estatística** preditiva é inteligência artificial?
- Inteligência artificial é a mesma coisa que **machine learning**?

Especialistas vs. marketing

- Muitos produtos estão sendo chamados de IA para valorizá-los
- Muitas empresas acham que precisam de IA por causa do *hype*
- Se tudo é IA, então nada é IA

Muita promessa, pouca entrega:

- **What Went Wrong With IBM's Watson**

# State of Service 2019

Terceira edição de um relatório publicado pela Salesforce:

- Foco em **atendimento ao cliente** e futuro da área
- Quarta revolução industrial + inteligência artificial

Resumo executivo sobre IA:

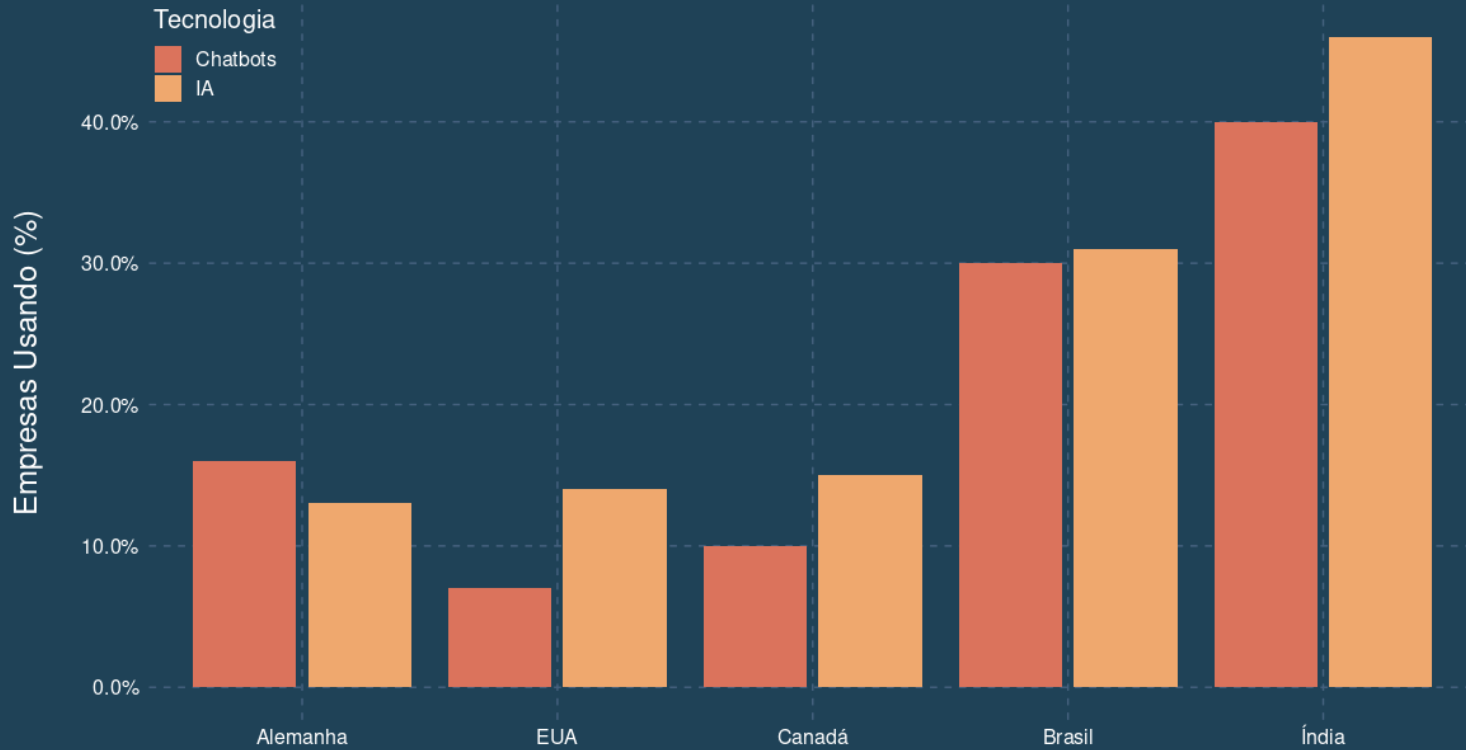
- 24% das organizações **usam** IA atualmente
- 34% **pretendem usar** IA nos próximos 18 meses
- 143% de **crescimento projetado** para IA nos próximos 18 meses

Usos da IA:

- Recepcionar um cliente no primeiro contato...
- Pré-preencher campos em formulários...

# Uso da IA por país

## Uso de IA e Chatbots por País



# Chatbots



# O que é?

Principais utilidades:

- Responde **perguntas** de um cliente
- **Redireciona** um cliente para um atendente específico
- Coleta **feedback** ou envia **emails**

Vantagens:

- Garante que uma conversação não será perdida por questões de **horário**
- Diminui a carga de trabalho de atendentes humanos
- Filtra clientes de acordo com suas necessidades

Desvantagens:

- Se falhar, pode gerar uma **má impressão** no cliente
- Pessoas normalmente preferem falar com outras pessoas

# Diversas plataformas

Diferenciais: preço, redirecionamento para atendente humano, geração de log, programação, número de plataformas, embedding, idiomas, ...

## Sem IA:

- Chatfuel
- FlowXO
- Botsify
- Pandorabots

## Com IA:

- Wit.ai
- Dialogflow

Obrigado! Perguntas?