

# JORNADA ASSISTENTE VIRTUAL

---

Como obter uma implementação de  
Assistente Virtual de sucesso

Atuamos na **Transformação Digital** das empresas,  
através de **Automação** com foco em **Eficiência  
Operacional** e **Experiência do Usuário**

# O QUE É UM ASSISTENTE VIRTUAL?

Um Assistente Virtual é um software que simula conversas utilizando processamento de linguagem natural para entender a intenção do usuário e fornecer a melhor resposta.

Segundo o Gartner, Assistentes Virtuais (VA) são soluções que auxiliam usuários ou empresas em tarefas que antes eram realizados apenas por humanos, utilizando de aprendizado semântico, processamento de linguagem natural (NLP) e Machine Learning (ML) com modelos de previsão, recomendação e personalização, ajudando na automatização das tarefas.

O VA pode atuar de diversas formas: ser um assistente pessoal virtual (VPA), assistente virtual de clientes (VCA) ou assistente virtual de funcionários (VEA).

Atualmente os assistentes virtuais para clientes finais (VCA) tem apresentado grande êxito nos casos de uso de atendimento ao cliente, vendas e apoio ao backoffice. No processo de automatização de tarefas para os clientes finais, a empresa colhe benefícios a longo prazo, sendo alguns deles a redução de custo e aumento do índice de satisfação por parte do cliente. Esses benefícios são gerados por conta do suporte 24x7 em um ou mais canais, pela redução de falhas humanas no atendimento através da padronização e o principal: pela experiência fluída e altamente personalizada devido a possibilidade de identificar o cliente e o seu micro momento.

Já nos casos de uso de assistentes virtuais dentro do ambiente profissional (VEA), um dos principais benefícios é o ganho de produtividade, podendo ser usado para agendamento de reuniões, respostas rápidas sobre processos internos, em apoio à atividades de técnicos de campo ou em respostas consolidadas com base em consultas em diferentes sistemas. De acordo com o Gartner há uma grande tendência de crescimento desses assistentes dentro das organizações nos próximos anos, dentro de iniciativas de Human Augmentation\*.

VA: *Virtual Assistant* | NLP: *Natural Language Processing* | VPA: *Virtual Personal Assistant*, ex: Siri, Alexa  
VEA: *Virtual Employee Assistant* | VCA: *Virtual Customer Assistant*

\*O Gartner chama de Human Augmentation o uso de tecnologia para melhorar a capacidade humana. O uso de Assistentes Virtuais, ajuda o funcionário a desempenhar melhor o seu trabalho, com mais eficiência e independência. Veja mais em:  
<https://www.icarotech.com/human-augmentation>

# COMO TER SUCESSO EM UM PROJETO

Apesar de não existir uma receita de bolo, depois de alguns anos desde o surgimento das soluções de assistente virtual, entendemos que o mercado já está maduro o suficiente para expor boas práticas para esse tipo de projeto e aqui vamos falar das que consideramos mais importantes:

- ▶ Definição do caso de uso e canal
- ▶ Equipe multidisciplinar
- ▶ Curadoria constante

Ao iniciar um projeto de assistente virtual é importante definir qual problema queremos resolver ou o objetivo que queremos atingir e avaliar a real necessidade de um assistente virtual para solucioná-lo.

Melhorar o relacionamento com os clientes, aumentar o engajamento, reduzir o tempo/custo de atendimento ou aproveitar melhor os meus recursos, são alguns dos pontos de partida para esse tipo de projeto.

Após essa definição, precisamos entender, quais os recursos, processos e esforços envolvidos para então definir o escopo inicial do projeto. Por exemplo, minha equipe gasta 30% do tempo respondendo dúvidas simples ou classificando leads ou executando tal processo manual e ao automatizar essa demanda, poderão usar esse tempo para atividades mais complexas e estratégicas. Esse mapeamento inicial é importante para entender onde estão os principais gargalos que ao ser substituído pelo atendimento automatizado pode trazer o maior retorno, ou seja, pensar na regra de pareto 80-20.

Então, precisamos definir qual o canal ideal para o(s) cenário(s) escolhido(s), afinal nem todo mundo quer baixar um novo aplicativo para resolver um problema pontual com uma empresa ou para saber mais informações de um produto. E utilizar-se de canais já utilizados pelos usuários é uma das vantagens desse tipo de solução.

**80% DOS PROBLEMAS SÃO RESOLVIDOS COM  
20% DE ESFORÇO (SHORT-TAIL), ENQUANTO  
OS 20% RESTANTES SÃO RESOLVIDOS COM  
80% DE ESFORÇO (LONG-TAIL).**



Atualmente os principais canais utilizados no Brasil, são WhatsApp, página Web, telefone (assistente de voz) e Facebook Messenger. Para definir o canal podemos pensar se os clientes ou usuários já buscam este tipo de atendimento em determinado canal, caso não seja possível responder essa pergunta, podemos utilizar o bom e velho bom-senso, se quero atingir muitas pessoas, posso pensar qual canal o meu público-alvo está mais presente, agora se quero atender apenas um público que já é meu cliente, talvez um assistente dentro do aplicativo faça mais sentido, já em casos de assistentes para funcionários, podemos pensar em utilizar um canal mais seguro que a empresa tenha mais controle. Aqui estamos abordando canais que podem ser automatizados através de assistentes.

No entanto, é importante ter uma estratégia omnicanal para que haja um atendimento consistente e interconectado entre os canais e para que não aconteça o famoso: *"vou reclamar no Twitter/Facebook/etc, porque só assim sou atendido."*

**A FASE DE DEFINIÇÃO DO CASO DE USO IRÁ NORTEAR O SUCESSO DO PROJETO, PORTANTO É IMPORTANTE QUE OS STAKEHOLDERS ENVOLVIDOS ESTEJAM PRESENTE NAS DECISÕES. AFINAL, SÃO ELES QUE ENTENDEM DO NEGÓCIO E CONHECEM MELHOR AS DORES DOS FUTUROS USUÁRIOS.**

Com base no cenário escolhido, precisamos detalhar as jornadas do usuário e mapear o que será implementado e como.

Essa fase de refinamento envolve diversas atividades desde a definição da persona ou tom de voz, construção do corpus de treinamento do robô, até a definição da arquitetura, integrações necessárias e métricas desejadas. Ou seja, são necessárias diferentes skills, que serão desempenhadas por uma equipe multidisciplinar.

Não existe uma regra de quantas pessoas farão parte da equipe ou quais os perfis necessários, mas o ideal é que a equipe em seu conjunto atenda as skills:

- 1. Negócio** para visão sistêmica, apoio na tomada de decisão e priorizações e detalhamento
- 2. Tecnologia** para o desenvolvimento do setup da solução, Integrações e IA
- 3. UX** para escrita de conteúdo e design conversacional, pensando na melhor experiência
- 4. Dados** para definir como registrar e disponibilizar os dados que apoiarão na tomada de decisão e no acompanhamento do desempenho da solução.

Cada um desses papéis/skills irá apoiar no projeto com um ponto de vista porém sempre com o mesmo objetivo, entregar a melhor solução para o cliente/usuário final.

Com uma equipe multidisciplinar podemos minimizar algumas frustrações futuras, como por exemplo:

- ▶ criar uma solução que o usuário não tem interesse em usar pois não apresenta valor,
- ▶ entregar um assistente com uma arquitetura pesada que demora para responder ou que tem um treinamento falho e não entende as dúvidas,
- ▶ apresentar um conversa sem empatia, com fluxos confusos ou complexos, levando a frustração do usuário final,
- ▶ não disponibilizar os dados necessários para acompanhar o desempenho operacional ou as métricas de negócio necessárias para saber se estamos indo pelo caminho certo ou não.

Importante: a equipe multidisciplinar desde a concepção da solução irá ajudar a entregar um projeto com mais chances de sucesso, porém a entrega do projeto no ar não é o ponto final, assistentes virtuais são vivos e precisam de constante acompanhamento e evolução da solução.

Uma equipe de curadoria deverá fazer a gestão da solução junto aos stakeholders buscando a evolução contínua do assistente.

Assim como na implantação, essa equipe precisa ser multidisciplinar, ou seja, contemplar as mesmas skills citadas anteriormente. Afinal o trabalho de curadoria também envolve diferentes atividades, pois com base em dados quantitativos e qualitativos (análise de conversas), serão identificadas as necessidade de novos treinamentos para melhorar o motor cognitivo aumentando a acurácia das respostas do robô, realizar ajustes de conteúdo ou de fluxo, assim como sugerir novos conteúdos e funcionalidades que serão implementadas na solução existente.

**VALE RESSALTAR QUE O ASSISTENTE SÓ IRÁ RESPONDER O QUE FOI TREINADO, E NÃO SUBSTITUIRÁ O HUMANO NAS DEMANDAS MAIS COMPLEXAS. É NECESSÁRIO ALINHAR AS EXPECTATIVAS DESDE O INÍCIO DO PROJETO.**

# BENEFÍCIOS DO ASSISTENTE VIRTUAL

---

- ▶ Disponibilidade 24x7 em todos os canais escolhidos, tornando mais acessível a comunicação com o usuário final;
- ▶ Aumento de produtividade das equipes com a automatização das tarefas repetitivas;
- ▶ Atendimento padronizado, com regras já programadas e permitindo modificações de acordo com a necessidade do negócio, reduzindo possíveis falhas no atendimento;
- ▶ Nos canais com autenticação, é possível realizar um atendimento personalizado, consultando o perfil do usuário, suas preferências, últimas ações ou notificações ativas.
- ▶ Quanto mais conteúdos e automatizações de tarefas, mais agilidade e mais inteligência o robô adquire, como consequência, haverá uma redução na fila de atendimento humano.

- Estando mais próximo e evoluindo de acordo com as necessidades dos clientes resulta num melhor relacionamento com eles. Damos destaque para o contexto de pandemia gerada pela COVID-19 - o mercado de assistentes virtuais aqueceu pois, com o fator isolamento social e restrições de contato, muitas empresas identificaram a necessidade de um canal de comunicação ágil e atualizada em resposta às constantes mudanças, não só para clientes externos como para clientes internos também. Assistentes Virtuais são uma maneira de garantir uma melhor comunicação e relacionamento com os clientes.
- ▶



# E QUAIS AS TENDÊNCIAS DE FUTURO?

---

Uma das tendências a monitorar são os assistentes de voz, apesar de ainda ser um mercado menor que o de texto no Brasil, percebe-se que é bem promissor, seja por sua praticidade ou ainda por ser mais inclusivo em casos de pessoas idosas, com baixo índice de alfabetização ou com algum tipo de deficiência.

Outra tendência que vale ressaltar é a hiper-personalização, com base em contexto e dados históricos, enviar no momento ideal e de forma proativa a mensagem que cada indivíduo necessita e no canal de preferência do cliente.

**DE ACORDO COM A FORRESTER 74% DOS TOMADORES DE DECISÕES CONSIDERAM QUE AS INTERAÇÕES DE AUTOATENDIMENTO PERSONALIZADAS SÃO CADA VEZ MAIS IMPORTANTES PARA DESENVOLVER RELACIONAMENTOS SÓLIDOS COM OS CLIENTES.**



# CONSIDERAÇÕES FINAIS

As soluções de Assistente Virtual não são todas iguais, nem os fornecedores de cada uma delas. Dependendo do objetivo inicial, apenas um robô baseado em palavras-chave para responder as principais dúvidas pode ser suficiente. No entanto, é importante procurar um fornecedor que tenha uma boa metodologia de implementação inicial, para evitar a queima do canal e nortear o sucesso do assistente a longo prazo.

A Icaro Tech atua há mais de 23 anos no desenvolvimento de soluções que transformam digitalmente as operações de seus clientes, auxiliando na superação dos desafios de negócio através da tecnologia. Aliando os melhores recursos tecnológicos a uma equipe experiente, capacitada e certificada, nossos profissionais têm desenvolvido projetos de sucesso desde a integração de sistemas até a automação inteligente. Possuímos uma solução para atender fim-a-fim todo a área de atendimento ao cliente, desde a consultoria para mapear e melhorar o processo até ferramentas como sistemas de contact center e bots.

Se você quer discutir melhor como a sua empresa pode se beneficiar com um assistente virtual, entre em contato conosco!

**CAMPINAS | SÃO PAULO | RIO DE JANEIRO | MIAMI**

**23+** anos de mercado

**180+** funcionários

projetos em **13** países

Gold  
Business  
Partner

IBM

With  
Watson™

A Icaro Tech Utiliza:

IBM Watson™ Assistant, plataforma posicionada como líder pelo Gartner\*, utiliza Inteligência Artificial, Natural Language Understanding (NLU) e Machine Learning associados à função do assistente virtual, o que permite um nível de serviço e experiência mais completo, e resolução de questões mais complexas.

Com o Watson Assistant, você reduz custos ao mesmo tempo que melhora a experiência do usuário - seja do cliente ou da equipe interna, podendo ser utilizado em qualquer nuvem ou ambiente local.

\*Gartner Magic Quadrant for Insight Engines 2019

Escrito por: Amanda Coelho - Analista de Customer Engagement

**ÍCARO**  
TECH

A Icaro Tech é uma integradora de serviços e parceiro IBM Gold Business Partner.

[www.icarotech.com](http://www.icarotech.com) | [sales@icarotech.com](mailto:sales@icarotech.com)