DINO - Divulgador de Notícias

Arie Halpern: os chatbots ganham espaço nos serviços de atendimento ao cliente

Arie Halpern é economista e empreendedor com foco em inovações e tecnologias disruptivas

19/08/2016 16:24:01

Durante o primeiro semestre deste ano, Jill Watson, uma inteligência artificial criada por Ashok Goel, respondeu perguntas e esclareceu dúvidas de centenas de estudantes em um fórum de um curso online do Instituto de Tecnologia da Georgia. O evento transcorreu sem que tivessem percebido que ela não era humana. O exemplo ilustra o que é um chatbot: programa de conversação por mensagem que utiliza inteligência artificial e machine learning para simular uma conversa humana.

“A revolução dos chatbots está em curso; em 2016, é visível o aumento nas interações humanas com esse tipo de robô”, explica Arie Halpern, economista e empreendedor com foco em inovação e tecnologias disruptivas. O avanço da programação de inteligências artificiais e a proliferação de aplicativos de mensagem permitiram que robôs especializados em conversar com humanos passassem a ser programados para atender clientes de lojas e bancos, reservar hotéis, lembrar o usuário de reuniões importantes e até mesmo comprar um novo par de sapatos.

O Facebook, uma das empresas que estão investindo na eficiência desses robôs, declarou à imprensa que os bots substituirão no futuro os serviços de atendimento ao cliente. O mercado para isso parece promissor: um estudo da Nielsen afirma que mais de um terço dos consumidores prefere usar as redes sociais ao invés do telefone para falar com o serviço de atendimento ao cliente e a maioria desses consumidores espera ser atendido em menos de uma hora.

Outros que enxergam nos chatbots uma oportunidade para melhorar seus serviços são os bancos. “As pessoas se sentem mais confortáveis trocando mensagens de texto e é nisso que as companhias estão focando”, explica Arie Halpern. “No caso dos bancos, o cliente pode realizar transações sem se preocupar em decorar códigos de segurança e ainda ter um atendimento personalizado.” O DBS, de Singapura, é uma das grandes instituições do setor financeiro que anunciou o uso de bots com capacidade para linguagem natural em seu atendimento. Um exemplo de conversa divulgada no portal Mashable com o chatbot do DBS seria assim: “você pode pagar minha conta de celular?”, escreve o usuário. “Sim, qual o valor”, pergunta o bot. Após informar o total da conta, o usuário recebe a confirmação do robô: “sua conta de celular está paga”.

No ramo da alimentação, a TacoBell, rede dos Estados Unidos de comida mexicana, lançou o TacoBot (https://www.tacobell.com/feed/tacobot), para fazer pedidos e informar o endereço de entrega, sem qualquer contato com outro ser humano. “Os chatbots não vão trazer grandes

inovações para os relacionamentos, o ponto é centralizar diversos tipos de serviço e alterar a forma com que usuários se relacionam com as marcas”, explica Arie Halpern.

Na educação, um dos bots mais famosos é o Archie Barwick, que na vida real foi um soldado australiano da 1ª Guerra Mundial. Programadores utilizaram diários escritos pelo combatente para alimentar uma inteligência artificial, que tomou a persona de Barwick. Por meio dele, estudantes podem fazer perguntas sobre a guerra, equipamentos, a vida na trincheira e outros assuntos relacionados. Já o Joy foi construído pensando-se na saúde mental das pessoas. Considerando que 20% dos americanos apresentam algum tipo de doença mental, esse bot pode oferecer um bom incentivo para que essas pessoas cuidem de sua saúde, oferecendo dicas, perguntando como o usuário se sente e ajudando as pessoas a manterem uma rotina.