

# Watson Assistant

O assistente de IA que resolve os problemas do cliente desde o primeiro momento



## Destaques

Depois de ler este briefing, você entenderá melhor o valor de:

- Automatizar tanto consultas simples quanto consultas mais complexas dos clientes em qualquer canal
- Compreender linguagem complexa, bem como digressões de conversação
- Aprender e melhorar continuamente as conversas com os clientes por meio do Processamento de Linguagem Natural (PNL)
- Integrar a IA conversacional em aplicações, conteúdo e dados existentes
- Garantir a segurança e a propriedade dos dados, mantendo a flexibilidade contínua
- Selecionar um assistente virtual amplificado pela IA versus um chatbot simples
- Economizar tempo e dinheiro evitando as armadilhas dos sistemas legados e aproveitando os recursos mais recentes do Watson

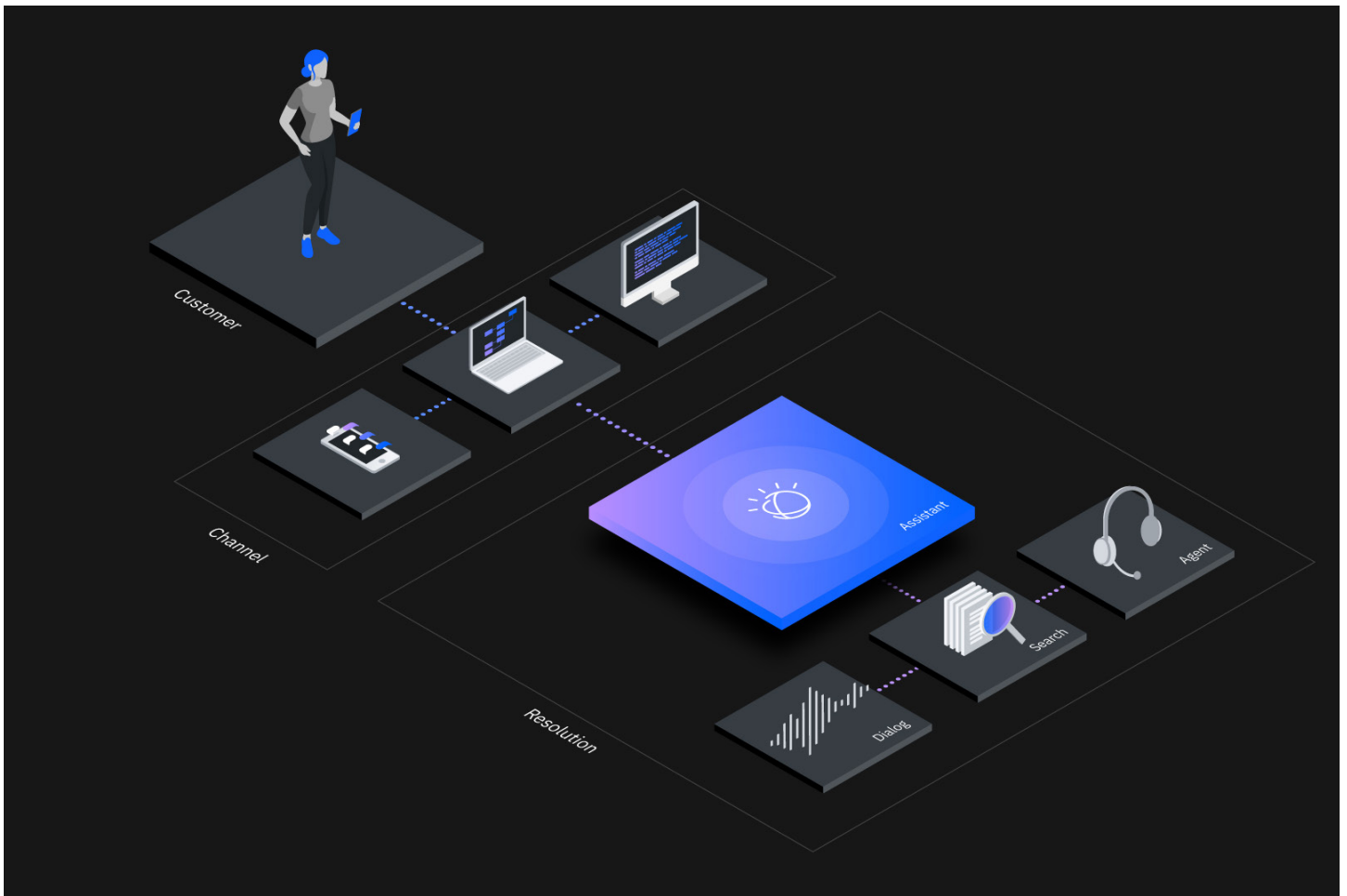
## Ofereça aos seus clientes o que eles precisam onde quer que eles estejam

Em um mundo de opções aparentemente ilimitadas, as organizações confiam na experiência do cliente como a principal forma de definir e diferenciar suas marcas, assim como construir e manter a fidelidade do cliente. Na verdade, de acordo com um relatório recente da NTT, mais de 80% das organizações dizem que a experiência de cliente oferece uma vantagem competitiva, e mais da metade delas a considera seu principal diferencial.<sup>1</sup> Contudo, em vez de decidir entre satisfação do cliente ou custos, um estudo recente do IBM Institute for Business Value mostrou que organizações unidirecionais podem conseguir ambos. Com base no estudo, 99% das organizações que utilizam tecnologia de agente virtual baseado em IA relatam que ela aumenta a satisfação do cliente e 96% excederam, alcançaram ou esperam alcançar retorno sobre o investimento em agente virtual<sup>2</sup>.

O Watson Assistant fornece aos clientes respostas rápidas, simples e precisas às suas perguntas, através em qualquer aplicação, dispositivo ou canal. Ao automatizar as respostas às perguntas comuns e complexas dos clientes, o Watson Assistant reduz os custos, permitindo que seus agentes se concentrem em perguntas mais complexas, e não em questões repetitivas.

## Qual é o diferencial do Watson?

Os clientes de hoje exigem mais dos assistentes virtuais e chatbots simples, com respostas padronizadas e vida útil limitada, não estão dando conta. O Watson usa tecnologia sofisticada de aprendizado de máquinas e Processamento de Linguagem Natural (PNL) para elevar as experiências dos clientes e realizar muito mais do que retransmitir informações básicas de um site. Pode ajudar os clientes a mudar um compromisso, rastrear uma remessa ou consultar um saldo. Ele se lembra de quem são os clientes e pode apresentar informações com base em interações anteriores. O Watson usa o aprendizado de máquina para fazer perguntas de acompanhamento para entender melhor os clientes, e pode passá-las a um agente humano quando necessário dentro do mesmo canal.



O Watson Assistant oferece aos clientes um único caminho para resolver seus problemas desde o primeiro momento, com a IA conversacional e busca amplificada por IA que podem se conectar a qualquer aplicação ou sistema de atendimento ao cliente.

# O Watson Assistant é compatível com qualquer canal

Todos nós tivemos más experiências de atendimento ao cliente em que precisamos retransmitir a mesma informação para uma série de bots e agentes, e mais alguns agentes, ficando mais frustrados a cada minuto.

Os clientes precisam de um assistente virtual que se lembre deles, onde quer que estejam e como quer que escolham interagir. Além disso, esses clientes esperam o mesmo nível de serviço em cada ponto de contato, seja em seu aplicativo de mensagens do Facebook, em seu site (na janela de bate-papo) ou em um telefonema. Eles querem ser conseguir retomar rapidamente do ponto em que pararam, não importa qual seja.

Como o Watson Assistant é uma solução única que funciona em qualquer canal, sua organização pode simplesmente treinar a assistência uma vez e proporcionar uma experiência omnichannel consistente, não importa como o cliente opte por interagir.

## **Adicione o Watson Assistant aos seus canais de telefone, web e nas redes sociais**

Os dias de aguardar em espera, as opções de menu de discagem e as confusas transferências entre agentes enfim acabaram! O Watson Assistant integra-se perfeitamente aos seus sistemas de telefonia e voz interativa existentes, eliminando os tempos de espera nas chamadas e aumentando a capacidade de chamadas em até 90%<sup>3</sup> sem a necessidade de recrutamento adicional.

A maioria dos clientes que procuram o autoatendimento começarão no seu site. Porém, criar uma interface de bate-papo na Web tradicionalmente é um processo longo, e requer um período ainda mais longo de testes e iteração para garantir uma experiência relevante para o usuário. O Watson Assistant inclui uma interface de bate-papo na web pronta para uso, construída com a experiência de nossos clientes e as melhores práticas de design. Pode ser implantado em minutos usando um único script.

O Watson também funciona bem com os aplicativos de redes social, como Facebook, Slack e Intercom, permitindo aos seus clientes conversar com o seu assistente sem precisar sair do ambiente atual.

## **Integra-se a outras plataformas**

A experiência moderna de atendimento ao cliente não é limitada a uma única conversa. Ela envolve um ecossistema abrangente que inclui representantes de atendimento ao cliente, assistentes virtuais e uma gama cada vez maior de aplicações de terceiros. O Watson é concebido para se conectar a esse ecossistema, integrando-se com suas plataformas e ferramentas, tornando toda a experiência de atendimento ao cliente mais inteligente e simples do início ao fim. Isso faz com que as interações dos clientes com o seu negócio pareçam mais um relacionamento relevante com alguém que realmente se importa e menos como uma série de conversas aleatórias e fragmentadas com estranhos.

É fácil integrar o Watson a sistemas de atendimento ao cliente como Salesforce, Zendesk, Intercom, entre outros, usando integração com um clique ou criar conexões personalizadas para qualquer plataforma que o cliente utilize. Você pode se conectar a aplicações, sites ou sistemas externos, permitindo que o Watson Assistant forneça informações, traduza textos, acione uma notificação e muito mais. Também é possível reforçar suas aplicações com a IA conversacional do Watson usando nossa API de REST e os SDKs correspondentes.

# Crie ótimas experiências para os clientes com a melhor IA da categoria

Existem muitas ferramentas, produtos e melhores práticas sobre como criar a experiência de cliente ideal, porém, em um nível básico, o fundamental é ajudar os clientes a alcançar suas metas no menor número de passos.

Embora isso pareça bastante simples, na realidade, as necessidades variadas da sua base de clientes tornam isso incrivelmente complexo. A maioria dos chatbots fracassa quando tenta compreender essas metas e intenções distintas, bem como as diferenças na forma como os clientes os comunicam.

## **O Watson sabe o que você quer dizer e conhece as próprias limitações.**

O Watson Assistant já vem com as mais recentes técnicas de PNL, uma cortesia da pesquisa IBM. Isso significa que o Watson Assistant pode tratar de consultas e conversas complexas de clientes desde o primeiro dia.

Por exemplo, os clientes podem iniciar uma conversa sobre um tópico, depois fazer uma pergunta não relacionada e então voltar ao encadeamento original. O Watson Assistant pode gerenciar esses diferentes tópicos, responder à pergunta fora do tópico e de voltar ao tópico original.

O Watson Assistant também reduz a frustração ao pedir o contexto aos clientes quando eles fazem declarações ambíguas, em vez de fazê-los reformular continuamente a pergunta. Se a intenção do cliente ainda não está clara, o Watson Assistant lhes dá algumas sugestões e, se não conseguir resolver um problema particularmente complexo do cliente, pode passar o cliente ao agente humano diretamente no mesmo canal.

## **Deixe o Watson com a sua cara**

Ninguém gosta de ter uma conversa engessada com uma voz robótica e sem personalidade. O Watson Assistant entende a linguagem humana, mas também pode aprender o vocabulário da sua indústria e até mesmo a terminologia interna específica da sua organização. Você também pode personalizar o Watson para entender as nuances da linguagem humana, como dialetos regionais e coloquialismos.

## **Coloque seus dados em uso com o Watson Discovery**

O Watson Assistant é turbinado com o Watson Discovery, uma poderosa ferramenta de busca de IA que permite procurar rapidamente nos seus dados existentes para obter as informações mais precisas e atualizadas na hora. Seja em planilhas, bases de conhecimento ou dados não estruturados como PDFs, o Watson Discovery pode rapidamente encontrar e capturar as informações de que os clientes precisam. Esta capacidade de ampliar o conhecimento do seu assistente sem necessariamente precisar treiná-lo significa que menos consultas do cliente precisarão de intervenção manual. Além disso, como o Watson Discovery pode capturar informações com base nos intervalos que você decidir, os clientes sempre poderão obter as informações mais recentes, não importa em que local elas estejam.

# Gerencie o ciclo de vida do assistente

Com o Watson Assistant, você se beneficia das décadas de pesquisa de IA em nossos laboratórios desde o primeiro dia. E quanto mais você o utiliza, mais inteligente ele fica. Porém, ao contrário de outras tecnologias de IA voltadas apenas para cientistas e desenvolvedores de dados, o Watson Assistant foi projetado para que qualquer pessoa possa criar, modificar e manter um assistente virtual. Esta usabilidade significa que o cliente pode dar suporte às metas de curto e longo prazos da sua organização com capacidades que não apenas permitem ao cliente começar a usar o Watson Assistant rapidamente, como também que ele pode melhorar e expandir essa ferramenta ao longo do tempo.

## **Mais inteligente desde o princípio**

O Watson Assistant inclui um conjunto de ferramentas e capacidades que ajudam até mesmo usuários não técnicos a começar a usá-lo rapidamente. Um simples construtor de diálogo do tipo arrastar e soltar ajuda os usuários a projetar conversas baseadas em como um cliente discutiria um problema. O Watson Assistant também inclui pacotes de conteúdo predefinidos para casos de uso comum, incluindo serviços financeiros, telecomunicações, varejo, atendimento ao cliente e muito mais.

Em vez de construir todas as suas conversas a partir do zero, o Watson Assistant usa o aprendizado de máquina para extrair as transcrições das suas conversas existentes e os logs de conversação para tópicos repetitivos. Então ele sugere quais usar para treinamento, aproveitando as perguntas já respondidas para criar novas intenções, automatizando a manipulação do tópico quando ele voltar a surgir.

## **Fica mais inteligente com o tempo**

O Watson foi concebido para aprender ao longo do processo. Para fazer isso, o Watson fornece aos usuários um painel de análise robusto, permitindo-lhes detectar tendências, compreender pontos de atrito e tomar medidas para melhorar a forma como Watson opera. Você poderá controlar automaticamente as frustrações mais comuns do cliente, antes e durante as interações, e então utilizar esses dados para reduzir os tempos de chamada e alocar recursos de modo mais eficiente e eficaz.

O Watson também melhora automaticamente ao longo do tempo, obtendo conhecimento a cada conversa por meio de um processo chamado de “autoaprendizagem”. O Watson dá as respostas mais relevantes às consultas dos clientes, melhorando as suas capacidades sem a supervisão humana.

# Confie nas soluções prontas para a empresa da IBM

As conversas mais robustas não significam muito se os clientes estão preocupados com sua privacidade quando interagem com a sua empresa. É por isso que a IBM leva seu conhecimento de nível mundial em segurança, confiabilidade e conformidade para o projeto de todos os produtos Watson.

Além disso, a IBM ajuda a proteger o seu investimento dando-lhe a flexibilidade para implementar o Watson Assistant localmente, na nuvem IBM Cloud ou em outro fornecedor de nuvem de sua escolha.

## **Proteção para os seus dados e a sua rede**

Mantenha a propriedade sobre seus dados com isolamento de dados, autenticação mútua e privacidade de dados disponíveis por padrão. Sinta-se confiante de que a IBM tem a segurança de rede, física e da aplicação de que você precisa, desde criptografar dados em repouso até controlar quem pode acessá-los.

## **Alta disponibilidade e recuperação de desastres**

Às vezes não são os hackers que causam uma perda de dados, mas as inevitáveis falhas técnicas. O Watson Assistant fornece um serviço contínuo aos seus clientes, com disponibilidade de classificação corporativa e sem um ponto único de falha.

## **Conformidade e certificações**

Cumprir as regulamentações governamentais e industriais é tão importante quanto proteger os dados contra pessoas mal-intencionadas e problemas técnicos. Cumpra suas obrigações de conformidade e governança com uma solução certificada pela ISO 27001, 27017 e 27018 e com suporte para conformidade tanto com GDPR quanto com HIPAA.

## **Implementação em qualquer nuvem**

O Watson pode ser implementado em qualquer nuvem: IBM, Amazon, Google ou Microsoft, sua própria nuvem privada ou local com o IBM Cloud Pak for Data com a capacidade de mudar para uma implantação diferente com o Red Hat OpenShift. Essa agilidade permite que sua empresa selecione hoje a solução e o método de implantação certos, ao mesmo tempo em que experimenta mais opções à medida que suas necessidades mudam com o tempo.

## Saiba por que seus clientes detestam seu chatbot (e qual é a diferença de um verdadeiro assistente virtual)

As organizações e seus clientes entendem o valor de conseguir resolver problemas sem precisar esperar um agente humano. Porém, embora os chatbots historicamente ofereçam um modo simples de apresentar as respostas mais comuns, sua falta de compreensão muitas vezes deixa os clientes frustrados, em vez de satisfeitos.

Da mesma forma, as organizações estão criando chatbots para fins específicos, mas excessivamente simplistas, o que significa que, uma vez atendidos os casos de uso imediato, o chatbots tem pouca ou nenhuma utilidade.

Em vez de investir em soluções pontuais de curta duração, as organizações precisam adotar uma abordagem de plataforma, utilizando a mesma estrutura para projetar, implantar e gerenciar a IA conversacional que possa atender aos clientes de modo consistente, não importa o meio pelo qual eles interajam. Além disso, as organizações precisam de IA que possa identificar com precisão o que um cliente está tentando conseguir, especialmente quando a intenção não é clara.

Os chatbots não foram concebidos para aprender, expandir seus casos de uso ou encontrar respostas para as quais não foram treinados. Os assistentes virtuais tem um nome adequado: eles procuram formas de compreender, prever o significado e procurar as resoluções de que os clientes precisam, e fazer isso na escala e velocidade dos negócios.

## Próximos passos

Agora que o cliente entende o valor da IA para atender aos seus clientes, é hora de dar o próximo passo. Saiba como as organizações como a sua usaram o Watson Assistant para aprimorar a experiência de cliente em [ibm.com/watsonassistant](https://ibm.com/watsonassistant) Pronto(a) para criar sua história de sucesso? Agende uma consultoria gratuita com um de nossos especialistas em IA aqui: [agendar uma consultoria](#)



© Copyright IBM Corporation 2021

IBM Brasil Ltda  
Rua Tutóia, 1157  
CEP 04007-900  
São Paulo – SP  
Brasil

Produzido nos Estados Unidos da América  
Janeiro de 2021

A IBM, o logotipo IBM e o [ibm.com](http://ibm.com) são marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em vários países no mundo todo. Outros nomes de produtos e de serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas registradas da IBM está disponível na Web em “Copyright and trademark information” em [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

Este documento estava atualizado na data de publicação inicial e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países onde a IBM opera.

AS INFORMAÇÕES NESTE DOCUMENTO SÃO OFERECIDAS NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM (“AS IS”) SEM QUALQUER GARANTIA, EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO SEM QUAISQUER GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECIAL E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO VIOLAÇÃO. Os produtos IBM são garantidos de acordo com os termos e condições dos acordos sob os quais são fornecidos.

1 NTT 2020 Global Customer Experience Benchmarking Report, <https://www.dimensiondata.com/en-gb/expertise/intelligent-Customer-Experience/Customer-Experience-benchmark-report-2020>

2 IBM Institute for Business Value, “The Value of virtual agent technology”, <https://www.ibm.com/thought-leadership/Institute-Business-value/report/virtual-agent-technology>

3. MRS BPO, [ibm.com/case-studies/mrsbpo-voice-gateway](http://ibm.com/case-studies/mrsbpo-voice-gateway)

