



Cliente: **Banco Bradesco** Setor: **Bancário**
Produtos: **Watson Assistant, Watson Discovery, IBM Dev Ops Monitoring and Analytics**

Atendendo milhões, um a um.

Como um banco brasileiro fornece atendimento personalizado a cada um de seus 65 milhões de clientes

O Watson é a IA da IBM que pode ser incorporado facilmente em seus fluxos de trabalho e que se integra às plataformas e ferramentas líderes que as empresas já usam. Colocar a IA ao alcance de seus funcionários quando eles precisam - e onde eles precisam - significa capacitar suas equipes para que elas foquem no que fazem melhor.

Com mais de 5.200 agências, o Bradesco é um dos maiores bancos do Brasil

Existe até mesmo uma agência dentro de um barco na Amazônia. Quando os funcionários de uma agência tinham dúvidas sobre produtos ou serviços, eles ligavam para um escritório central, mas geralmente havia uma longa espera pelas respostas. Isso significava que o cliente também ficava esperando e, como um gerente salientou, "Ninguém gosta de esperar."

Em um setor tão competitivo quanto o bancário, se os seus clientes não tiverem uma ótima experiência, eles poderão não ser seus clientes por muito tempo. Então, o Bradesco começou a buscar uma maneira de aumentar a velocidade do atendimento, além de melhorar o nível de personalização para cada cliente. Foi quando eles encontraram a IBM e o Watson.

O parceiro certo, desde o início

"Nós fomos o primeiro cliente da IBM no Brasil, então houve um relacionamento de muita confiança desde o início," disse Maurício Minas, EVP de Tecnologia do Bradesco. "Nossos concorrentes não são mais apenas bancos; existem as startups, as fintechs." Portanto, o desafio do Bradesco agora é falar com esse novo público, mais digital, de uma maneira atraente. "E, para isso, nós contamos com o Watson."

Como o Watson aprendeu, em cinco etapas:

- **O Watson foi treinado.**
Por uma equipe dedicada, em português e sobre o setor bancário, com 10.000 perguntas de clientes.
- **O Watson foi testado.**
Em um número limitado de agências, até que o banco ficasse satisfeito com as respostas.
- **O Watson foi lançado.**
E disponibilizado para os funcionários de todas as 5.200 agências em todo o país.
- **O Watson obteve resultados.**
E, à medida que os funcionários começaram a confiar no Watson, os tempos de resposta foram reduzidos de 10 minutos para alguns segundos.
- **O Watson continua aprendendo.**
E melhorando, graças ao feedback de mais de 10 milhões de interações.

Como o Watson AI contribui para tornar seus negócios mais inteligentes:

- 1. O Watson enriquece seus fluxos de trabalho.**
Pois o Watson pode ser integrado dentro de suas plataformas e aplicativos.
- 2. O Watson aprende com menos dados.**
Diferentemente de outros sistemas de IA, o Watson não precisa de uma quantidade excessiva de dados. O Watson pode encontrar insights em conjuntos de dados menores.
- 3. O Watson protege seus insights.**
Você precisa manter a propriedade sobre seus dados, seus algoritmos, seu IP - com o Watson, isso é possível.

Ensinando ao Watson o idioma do Brasil - e do setor bancário.

A primeira tarefa foi ensinar português ao Watson, o que inicialmente gerou algumas dúvidas. "É algo mais que simplesmente aprender o idioma," disse Katia Vaskys, IBM Managing Director. "Também é necessário entender a cultura do Brasil, os sotaques regionais e a maneira como cada região faz uma pergunta."



—
O Watson foi treinado em 62 produtos e respostas 283.000 perguntas por mês, com taxa de precisão de 95%.
—

Katia Vaskys
IBM Managing Director

Depois de dominar as nuances do português, o Watson estava preparado para ser treinado sobre a área de negócios bancários. Para isso, o Bradesco e a IBM trabalharam juntos para desenvolver uma equipe que ensinasse ao Watson sobre os produtos e serviços do banco, fazendo e respondendo perguntas para o Watson no idioma natural - da mesma maneira que um cliente faria.

"Sim, o Watson pode aprender," disse um IBMista, "mas ele precisa de pessoas que o ensinam, pessoas que sejam comprometidas e pacientes." Devido ao esforço dessa equipe, o Watson pôde entender 100% das perguntas escritas e 83% das perguntas orais após apenas 5 meses de treinamento. E, após 10 meses, o sistema estava respondendo 96% de todas as perguntas corretamente.

A vantagem do Watson.

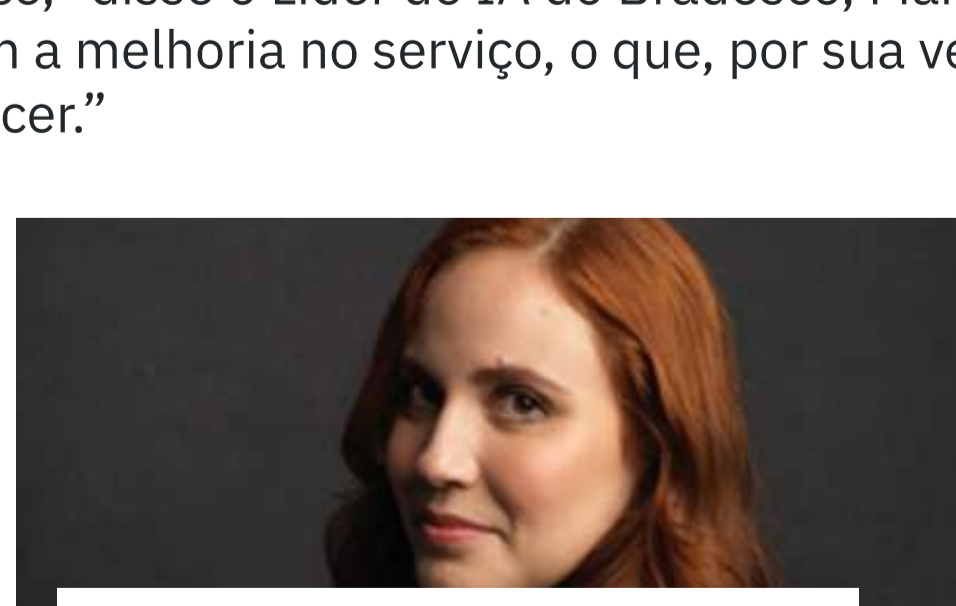
Agora, o Watson está treinado em 62 produtos e responde a 283.000 perguntas por mês com uma taxa de precisão de 95%, e apenas 5% de necessidade de chamadas para assistência adicional. Em alguns casos, os tempos de resposta foram reduzidos de 10 minutos para alguns segundos. "Ele é um fator "surpresa" real," exclamou um gerente.

Isso ajuda os funcionários a interagir com os clientes de forma mais enriquecedora, porque eles têm tempo de se dedicar e oferecer a melhor experiência possível ao cliente. "É nesse ponto que o crescimento acontece," disse o Líder de IA do Bradesco, Marcelo Camara. "Nossos clientes atuais percebem a melhoria no serviço, o que, por sua vez, atrai novos clientes e ajuda o banco a crescer."



O Watson é um fator "surpresa" real.

Henrique Albuquerque,
Gerente de IA do Bradesco



A maneira como o Watson responde soa como "Estou falando com uma pessoa".

Lorena Alves,
Gerente de Agência do Bradesco

Quais os próximos passos para o Bradesco e o Watson?

"Queremos alcançar as estrelas", disse o Marcelo Camara. Depois de ver o projeto inicial exceder as expectativas, ele disse que "estamos aplicando a inteligência artificial em novas áreas para trazer ainda mais eficiência e efetividade ao banco." E Maurício Minas concorda: "De agora em diante, nosso desafio é enxergar além. O que mais o Watson pode fazer?"

→ [Converse com o especialista](#)