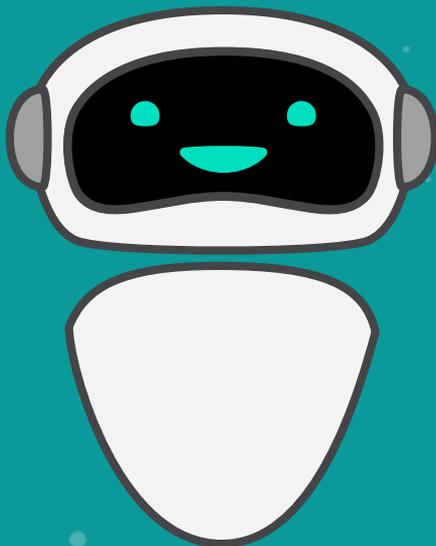


cosmrobots

GUIA COMPLETO

TUDO O QUE VOCÊ PRECISA SABER
SOBRE CHATBOTS PARA PME'S



TUDO O QUE VOCÊ PRECISA SABER SOBRE CHATBOTS PARA PMES

Continue a leitura e confira!

A democratização dos chatbots permitiu que tecnologias como Inteligência Artificial, NLP e Machine Learning deixassem de ser vistas como algo distante e impalpável. O impacto dessa democratização já pode ser vista em pesquisas como a Panorama MobileTime 2019, **onde é mostrado que no Brasil, gira em torno de 1 bilhão o volume médio mensal de mensagens em conversas com chatbots.** Em pequenas e médias empresas os chatbots tem ajudado a otimizar e automatizar interações de áreas como de relacionamento e atendimento ao cliente. Porém, as vantagens não se limitam apenas a esses setores.



VEJA NESSE CONTEÚDO:

01.

Como tecnologias inovam os processos nas PMEs

Pág. 06

03.

Como contratar essa tecnologia para o meu negócio?

Pág. 13

05.

Conheça mais sobre a CosmoBots

Pág. 18

02.

Quais as vantagens dos Chatbots em PMEs?

- Atendimento ao cliente
- Redução de custos
- Impulsionar vendas e Retenção de clientes
- Personalização
- Geração de relatórios de atendimento

Pág. 08

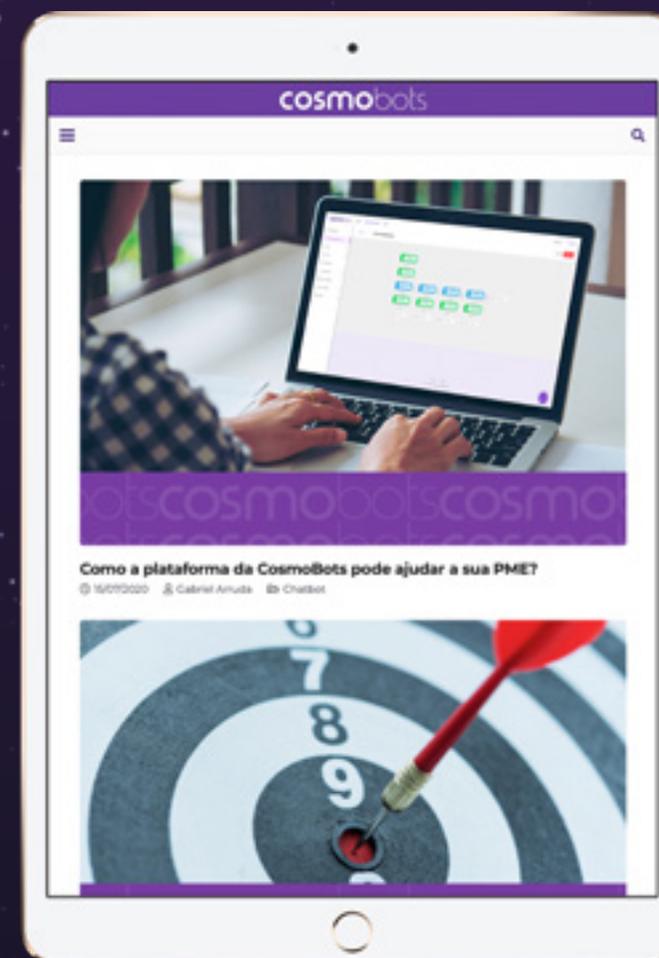
04.

O que é um Chatbot?

Pág. 16

ACESSE O BLOG COSMOBOTS

<https://blog.cosmobots.io>



COMO TECNOLOGIAS INOVAM OS PROCESSOS NAS PMES

Novas tecnologias estão se multiplicando e moldando a maneira como vivemos numa velocidade cada vez mais rápida. Em apenas três décadas, vimos a sociedade transformar e criar novos hábitos, e hoje em dia, mal conseguimos pensar como seria nossas vidas sem smartphones, internet e conectividade.

A tecnologia se tornou aliada do homem em muitos aspectos e **isso nos proporcionou agilidade, eficiência e maior acesso à informação.** Entretanto, fica claro que esses benefícios estão longe de se limitar apenas à vida pessoal, promovendo também **grande relevância para o mundo corporativo.**



“

PMEs estão sempre buscando formas de reduzir custos, ganhar eficiência e garantir vantagem competitiva. E uma das grandes aliadas para atingir esses objetivos certamente é a tecnologia.

”

Não tem como negarmos que a expansão do acesso à internet é um dos grandes motores dessa evolução tecnológica que está ocorrendo no mundo. O uso de smartphones e computadores vieram para tornar vários processos de trabalhos mais econômicos e também facilitou o trabalho em home office, onde muitas PMEs já estão aderindo ao formato de trabalho remoto, cortando custos com escritório. Softwares que ajudam em processos de atendimento, comunicação, logística, transações, são ótimas fontes para otimizar recursos da empresa.

Porém, **é importante lembrar que novas tecnologias podem trazer riscos e oportunidades,** cabe a empresa entender a melhor forma de utilizá-las. Alguns exemplos de tecnologias que mais estão revolucionando e trazendo eficiência para as PMEs são **Blockchain, Internet das Coisas, Cloud Service, Plataformas de HelpDesk e ServiceDesk e Chatbots.**

QUAIS AS VANTAGENS DOS CHATBOTS EM PME'S?



ALÉM DE SER UMA TECNOLOGIA REVOLUCIONÁRIA, O USO DE CHATBOTS SÃO UMA ÓTIMA SOLUÇÃO PARA EMPRESAS QUE BUSCAM REDUZIR CUSTOS, MELHORAR PROCESSOS, VENDER MAIS E AUTOMATIZAR ÁREAS VOLTADAS AO ATENDIMENTO AO CLIENTE.

Assuntos como Inteligência Artificial, NLP, Ferramentas de Automação, Machine Learning ainda são conteúdos bastante técnicos e comentados em grandes cases, que parecem não fazer parte das pequenas empresas. A tendência é que os chatbots fiquem cada vez mais espertos, diversificando o uso dessa tecnologia. **Ele pode ser o primeiro ponto de contato entre empresas e**

consumidores, resolvendo problemas rotineiros, dando suporte imediato e ajudando em processos de venda. Os chatbots tem ajudado diversas PMEs a otimizar e automatizar o atendimento ao cliente, SAC, canais de marketing e vendas, além de outras áreas. Entre as principais vantagens do uso dessa tecnologia para PMEs estão:

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Conforme mostrado anteriormente, gira em torno de 1 bilhão o volume médio mensal de mensagens em conversas com chatbots. Já imaginou o número de pessoas necessárias para atender esta demanda? Ao ligar para uma central de atendimento de uma empresa para tentar tirar dúvidas ou resolver algum problema com um produto, quantas vezes



Você já se pegou escutando aquela música chata de elevador esperando pelo atendimento? Você sabia que em média, as pessoas demoram **7 minutos até serem atribuídas a um atendente?** Com os chatbots, essa situação acaba se tornando mais agradável e **melhoram a experiência dos clientes.** Além de prestarem um **atendimento 24 horas por dia nos 7 dias da semana,** os chatbots **não demandam de filas de atendimento e as respostas são realizadas instantaneamente.**

REDUÇÃO DE CUSTOS

Chatbots podem tomar a frente no atendimento de assuntos repetitivos durante o dia. Poucando o horário dos atendentes para cuidarem de assuntos mais complexos e difíceis. Isso gera menos gastos com a central de atendimento. Lembramos que os chatbots não irão substituir os atendentes, até porque, muitos bots têm a funcionalidade de passar o atendimento para um humano dar continuidade.

Pesquisas já demonstram que cerca de 70% das empresas que utilizam chatbots para o atendimento ao cliente tiveram uma redução de 20% nos custos desse serviço.



IMPULSIONAR VENDAS E RETENÇÃO DE CLIENTES

Chatbots são um ótimo aliado para as empresas que querem automatizar e alavancar as vendas de forma significativa. Como citado anteriormente, o chatbot é uma tecnologia que está disponível 24 horas do dia e nos 7 dias da semana, consegue imaginar ter um vendedor disponível por todo esse tempo? Além disso, os chatbots estão **presentes em diversos canais de comunicação.**

Em vendas, o chatbots para PMEs podem trabalhar na **captação de leads, conversão em vendas, divulgação de ofertas e até na realização de pesquisa de satisfação.** O chatbot ajuda o time de vendas promovendo um maior engajamento com os clientes e ajudando a captar informações necessárias que ajudarão na hora de fechar a compra

PERSONALIZAÇÃO

O chatbot pode ser moldado da forma que a empresa desejar. Você já entrou em contato com uma empresa e não percebeu que estava falando com um assistente virtual? Provavelmente isso ocorreu pois o bot te chamou pelo nome, usou gírias, emojis, foi atencioso e gentil. Com a tecnologia de Processamento de Linguagem Natural (NLP) essa conversa pode ficar ainda mais fluida. As empresas que utilizam uma linguagem mais descontraída para falar com seus clientes, podem aplicar esse tipo de comunicação no bot, **o que gera mais aproximação ao público que você atende**, promovendo a fidelização do mesmo.

GERAÇÃO DE RELATÓRIOS DE ATENDIMENTO

Todos os dados e informações geradas pelas conversas e atendimentos no chatbot são armazenados em bancos de dados e traduzidos em relatórios detalhados que facilitam a mensuração, análise e tomada de decisão da equipe.

Procure não implementar um chatbot sem saber o que deverá ser analisado. Tenha em mente qual será o objetivo do seu bot. As informações computadas pelo bot e o uso da Inteligência Artificial ajudam a tornar as interações mais proveitosas, além de fornecerem mais insumo para a criação de campanhas.

COMO CONTRATAR ESSA TECNOLOGIA PARA O MEU NEGÓCIO?

As principais dores encontradas que impedem PMEs de utilizarem chatbots estão relacionadas **à falta de orçamento, tempo e de uma equipe focada apenas no desenvolvimento dessa tecnologia**. Realmente, quando falamos em criação de chatbots, a primeira coisa que nos vem à cabeça é a programação necessária para isso.

Pensando nessas dores, a **CosmoBots** desenvolveu uma plataforma voltada para criação de chatbots onde **não se faz necessário conhecimentos de programação**, ou seja, **não é preciso escrever nenhuma linha de código para criar um chatbot na plataforma**.

A plataforma tem como objetivo **democratizar o uso de chatbots em empresas que ainda não utilizam essa tecnologia**.

Na plataforma da CosmoBots os chatbots podem ser criados de





maneira totalmente gratuita. Basta criar uma conta na plataforma, realizar seu primeiro login e começar a utilizar! Os chatbots são criados através de uma ferramenta muito intuitiva e de fácil gestão chamada de Builder, e como mencionado anteriormente, não é necessária a utilização de programação nessa etapa. Caso você já tenha um fluxograma de um chatbot planejado e os conteúdos criados, é só estruturar na plataforma.

Veja o exemplo:



Para facilitar ainda mais e focar seus esforços no que realmente importa. **A plataforma disponibiliza mais de 30 templates com conteúdos prontos e de acordo com a sua finalidade.** Qualificação de lead, questionário, FAQ, cotação de seguros, e-commerce e restaurante são alguns dos exemplos de templates prontos para bots.

O template também está livre para ser configurado da melhor forma e como preferir. Com apenas alguns ajustes e um bom planejamento você já terá um chatbot funcional e com a cara da sua empresa.

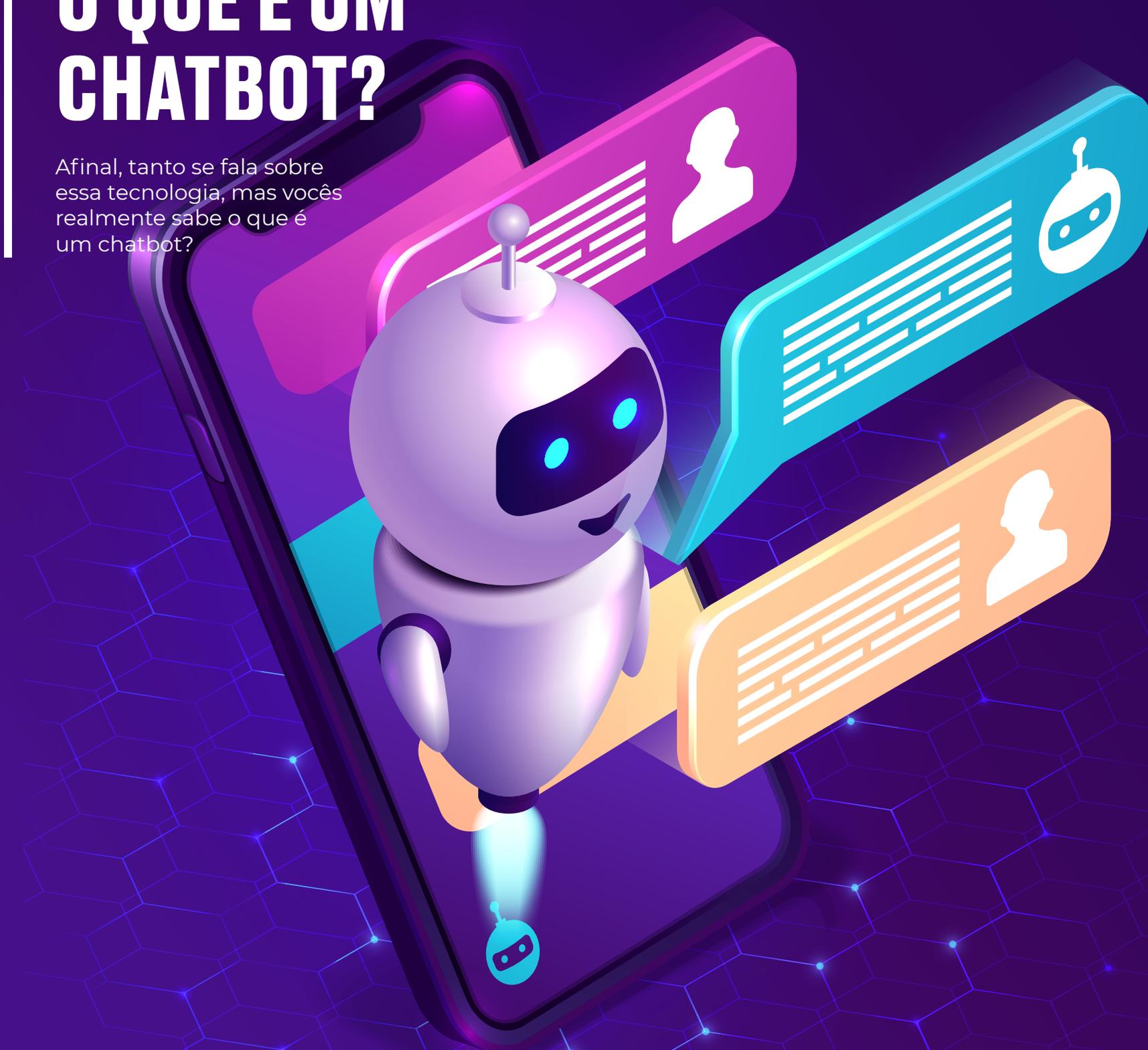


O QUE É UM CHATBOT?

Afinal, tanto se fala sobre essa tecnologia, mas vocês realmente sabe o que é um chatbot?

Podemos classificar um chatbot como uma tecnologia capaz de interagir com um usuário e simular uma conversa com começo, meio e fim.

Chatbots são mais do que apenas uma conversa engessada entre um humano e um robô. Atualmente, os chatbots utilizam de **tecnologias poderosas que envolvem Inteligência Artificial (AI) e Machine Learning** e são capazes de simular por completo uma conversa humana. Com o uso dessas **tecnologias avançadas e do Processamento de Linguagem Natural**, os bots são capazes de **entender o que falamos, de aprender novos padrões de conversas e estabelecer novos fluxos** conforme respondem os usuários.



CONHEÇA MAIS SOBRE A COSMOBOTS

Se interessou e gostaria de saber mais sobre a CosmoBots?
[Clique aqui](#) e entre em contato com um de nossos consultores!
[Clicar aqui](#) para acessar plataforma e comece a criar os bots
agora mesmo!

mov(da)
aluguel de carros

grupo **ZAP**

Sicredi

Duratex

movile

SulAmérica

Abbott

ifood

digimais::
banco

gsk

2600+ BOTS
1500+ CONTAS
62 CLIENTES
3 IDIOMAS
5 PAÍSES

cosmobots