

ROBOTICS FOR CUSTOMERS

A Reply desenvolveu a sua própria abordagem de **Robotics for Customers** no contexto de Engajamento de Clientes Orientado por Dados.

Robotics for Customers é um framework construído em dois pilares fundamentais: **Sistemas de Recomendações** e **Sistemas Conversacionais**.

O FRAMEWORK DE ROBOTICS FOR CUSTOMERS

A era dos dados digitais está provocando o surgimento de sistemas inteligentes. Graças à disponibilidade exponencial de dados e ao crescimento contínuo de capacidades computacionais, **agora é possível criar máquinas capazes de antecipar proativamente as necessidades e intenções dos usuários humanos.**

Os dispositivos digitais estão sendo relacionados à noção de mente estendida, uma vez que os limites entre as capacidades cognitivas humanas e digitais se tornam cada vez mais unidas em um contínuo perfeito. Além disso, um elemento chave na compreensão do crescimento das economias e da riqueza na sociedade é o entendimento do crescimento da informação, gerenciado diariamente pelas plataformas digitais.

As técnicas de *Aprendizado de Máquinas* e *Inteligência Artificial* estão na vanguarda desta revolução. Uma vez que essas técnicas **se concentram em ajudar as pessoas em suas vidas reais, nos referimos à *Robotics for Customers*.**

As implementações bem conhecidas da *Robotics for Customers* são a base de muitos dos produtos que as pessoas adoram hoje. Exemplos são Amazon (no varejo), Facebook (Mídia Social), Google

(motores de busca), Netflix/Spotify (conteúdo de mídia), que construíram seus modelos de negócios colocando recursos data-driven no núcleo de seus produtos. Logo, esses recursos resultaram em mudanças disruptivas, alicerces que afetam e modificam definitivamente as fronteiras do mercado e segmentos inteiros da economia¹.

A iniciativa *Robotics for Customers* vem do objetivo de impulsionar essa evolução para o mercado e fornecer para qualquer cliente da Reply as mesmas tecnologias e recursos que permitem que os top players da internet tenham sucesso em suas áreas de negócios.

Robotics for Customers constitui um framework **projetado para fornecer um suporte adequado a qualquer processo de negócio**, desde os setores financeiros até o varejo.

¹ Como indica McKinsey [19], 35% daquilo que os consumidores compram na Amazon, e 75% do que assistem na Netflix vêm das recomendações de produto.

ROBOTICS FOR CUSTOMERS ESTÁ AQUI



O FRAMEWORK DE ROBOTICS FOR CUSTOMERS

Destina-se principalmente a *Serviços Personalizados*, a serem fornecidos nos canais digitais, habilitando a *Experiência do Usuário*, o *Engajamento do Cliente* e seus *Percursos*. Os pilares fundamentais para o framework de Robotics for Customers são os seguintes:

Sistemas de Recomendação lidam com uma forma particular de filtragem inteligente de informações, com o objetivo de extrair valor, encontrando semelhanças entre usuários e/ou itens, **gerando uma lista de itens adaptados às preferências do usuário final**.

As fontes de dados exploradas para alimentar o Sistema de Recomendação podem ser diferenciadas com base na atividade da empresa, como por exemplo, a carteira de clientes, os comportamentos exibidos, interesses pessoais, eventos relevantes, etc.

Sistemas conversacionais são máquinas inteligentes que podem compreender a linguagem e conduzir uma **conversa escrita ou oral com um cliente**. O seu uso visa melhorar a Experiência do Cliente ao direcionar a interação. Seu objetivo é fornecer respostas informadas, assistência e ajuda em uma interação com um canal direto e, possivelmente, em tempo real.

No contexto da interação e do engajamento de cliente avançados, os Sistemas Conversacionais como chatbots podem ser explorados para aprimorar os pontos de contato existentes ou podem até constituir um novo ponto de contato digital completo. Os Chatbots Avançados vão além das conversas básicas para realizar um trabalho real, automatizam os workflows, dimensionam o trabalho em equipe e exploram as oportunidades e recursos dos negócios.

Um **Produto Viável Mínimo (MVP)**, incluindo *Sistemas Conversacionais e de Recomendações*, produz uma **sinergia com resultados extraordinários pela perspectiva do Cliente.**

Primeiro, reforça uma nova abordagem da *Experiência do Cliente*, **promovendo uma interação avançada** baseada em técnicas de aprendizagem de reforço e de dados. Então, **inventa do zero um novo ponto de contato, que não só é personalizado, mas também é construído em linguagem natural e conversa ágil,**

consequentemente melhor do que as antigas interfaces baseadas em web.

Nesta base, permite a reinvenção de qualquer canal de Atendimento ao Cliente e venda com interações inteligentes e sem fricção. Além disso, fornece um meio unificado de elaborar percursos de clientes individualmente e em tempo real, onde recursos avançados de CRM ladrilham um ecossistema de *micro serviços* com base em *motores inteligentes e Advanced Analytics*.

ROBOTICS FOR CUSTOMERS

é um framework baseado em dois pilares

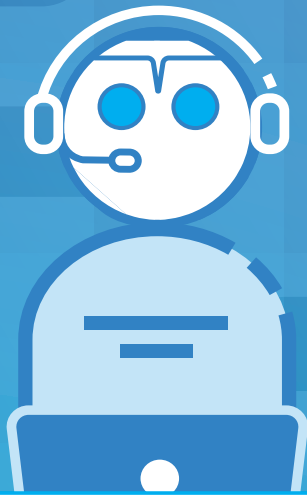
Sistemas de Recomendação

Sistemas Conversacionais
(chatbots)



O FRAMEWORK DE ROBOTICS FOR CUSTOMERS





Uma **nova abordagem** à **Experiência do Cliente**



Inteligência não somente baseada em regras (top-down), mas baseada em dados (Data-Driven e Aprendizagem de Máquinas)

Um **novo ponto de contato** para Engajamento do Cliente

Interação com recursos de Compreensão de Linguagem Natural



Um **novo modo** de conseguir **interações entre canais**

Design do canal especificamente para o **Percurso do Cliente** (ex. personality by design, zero-interface)

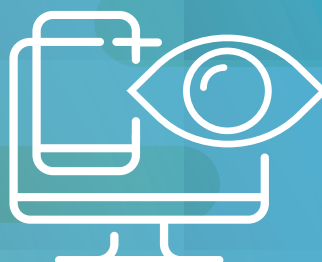


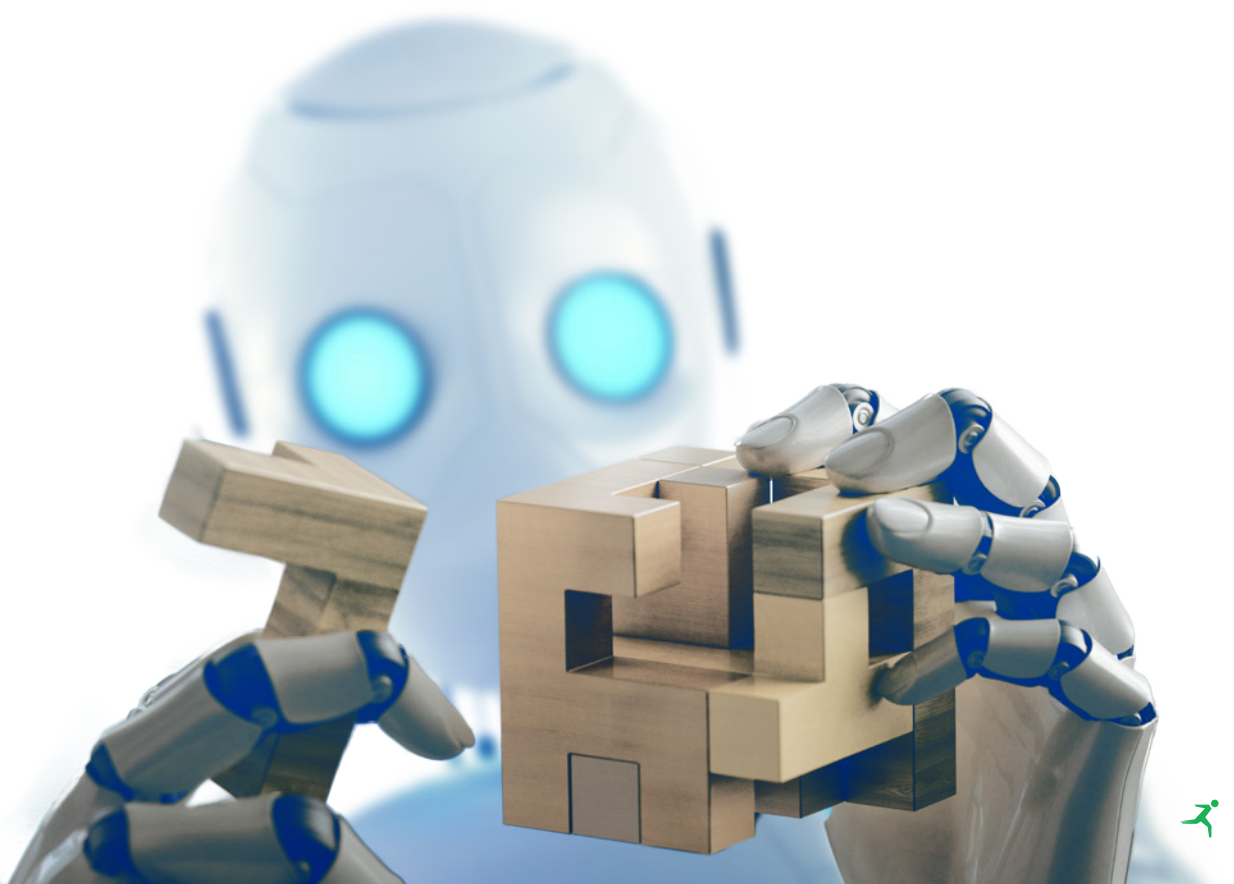
Figura 2 - Sinergias entre Sistemas de Recomendações e Conversacionais

Neste contexto, o framework **Robotics for Customers** permite que **os clientes criem e compartilhem um conjunto de trabalho consistente, potencialmente acelerando a inovação para qualquer cliente da Reply.**

Os resultados da iniciativa incluem a construção de uma força-tarefa internacional e de várias empresas, com o objetivo de aquecer e iniciar projetos e iniciativas a qualquer momento e em qualquer lugar.

Começando com a modelagem abstrata e a análise de fontes de dados existentes, até a definição das infraestruturas e a implementação de serviços finais, **o suporte é de ponta a ponta.**

A equipe da Reply fornece competências, aceleradores e práticas para **implementar soluções completas em domínios de mercado verticais.** Conseqüentemente, as principais parcerias tecnológicas são estabelecidas com um dos principais fornecedores de soluções, tanto no cenário empresarial quanto na comunidade de código aberto. **A Reply é capaz de realizar uma solução sob medida, identificando a tecnologia certa na indústria certa.**



REPLY é especializada em projetar e implementar soluções baseadas nos novos canais de comunicação e mídias digitais. Composta por uma rede de empresas altamente especializadas, Reply dá suporte aos grandes grupos industriais europeus do setor de Telecom & Mídia, Indústria e Serviços, Bancos e Seguradoras, e Administração Pública para a definição e desenvolvimento de modelos de business habilitados por novos paradigmas como Big Data, Cloud Computing, Mídias Digitais e a Internet das Coisas. Os serviços prestados pela Reply incluem: Consultoria, Integração de Sistemas e Serviços Digitais.