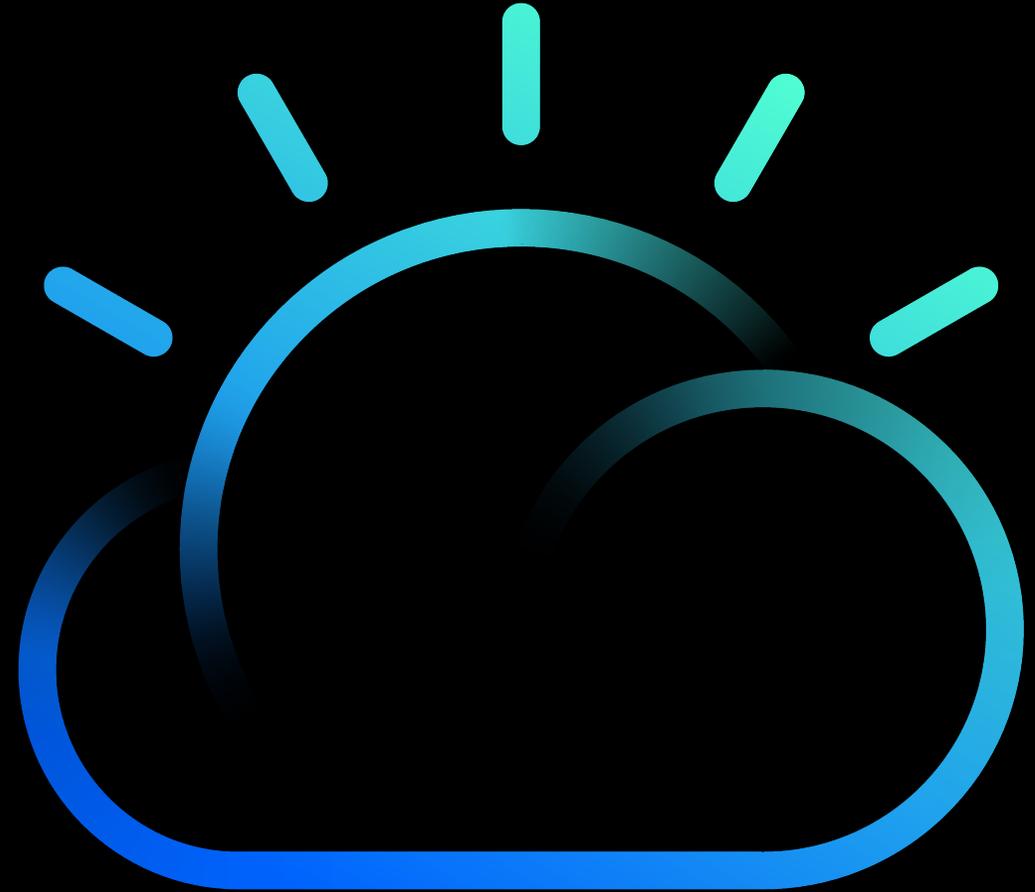


Inteligência Cognitiva
Aprimorando o
Gerenciamento da
multicanalidade

Fabício Barth
Líder Técnico, IBM Data & AI



Multicanalidade

- Já é uma realidade
- O cliente quer ser atendido por diversos canais:
 - Off-line
 - On-line
- No caso do on-line, usando diversas mídias/interfaces:
 - Voz
 - Texto
 - Aplicativos convencionais

Como podemos fornecer, para cada cliente, uma **experiência customizada** e unificada através de vários canais?

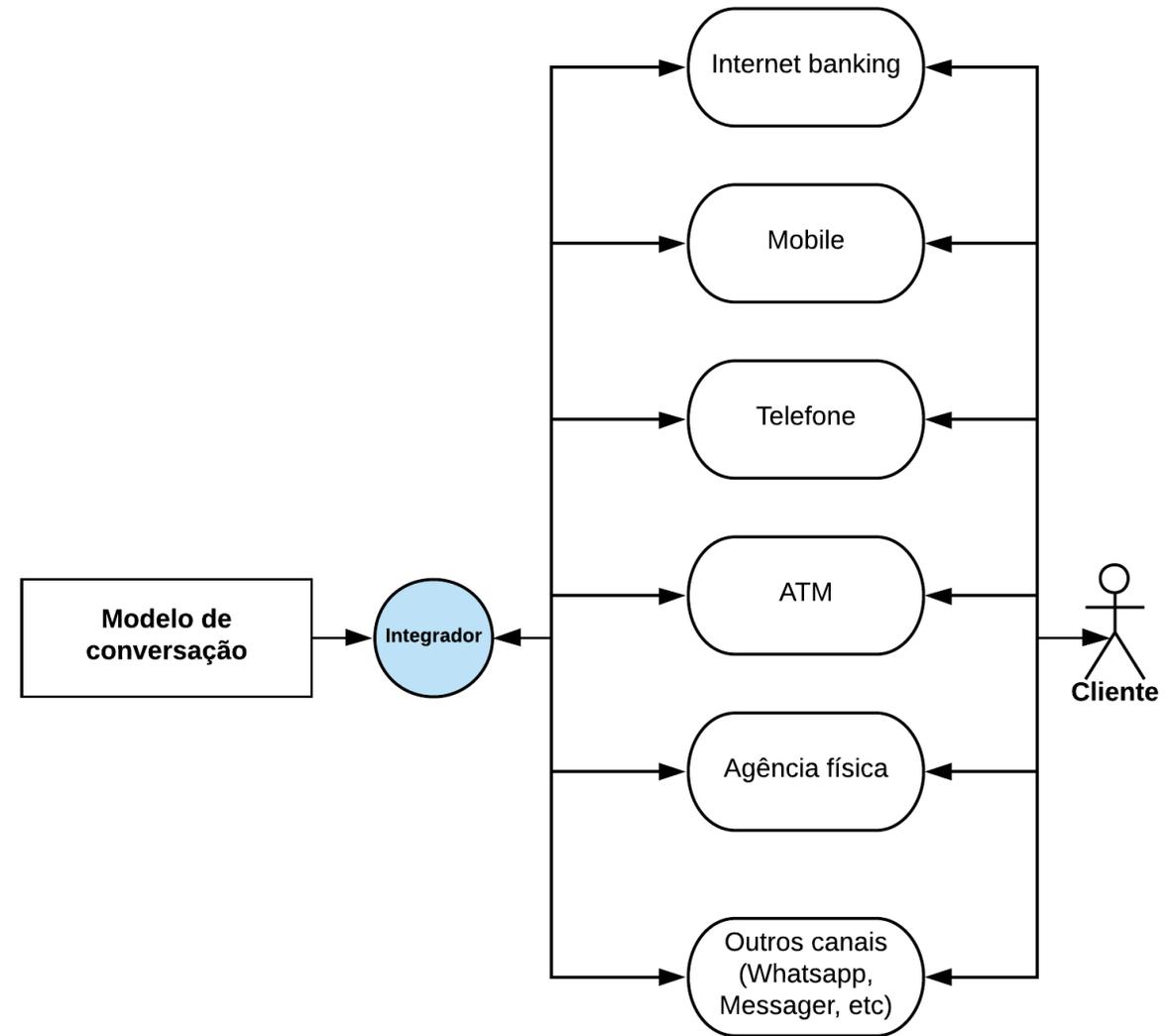
Onde **experiência customizada** significa: entregar ao cliente o que ele quer da forma mais rápida possível.

Realidade: Inteligência Cognitiva + Multicanalidade

Uso de assistentes virtuais em **diversos canais** para **executar tarefas e sanar dúvidas** dos clientes.

Uso de linguagem natural com voz ou texto.

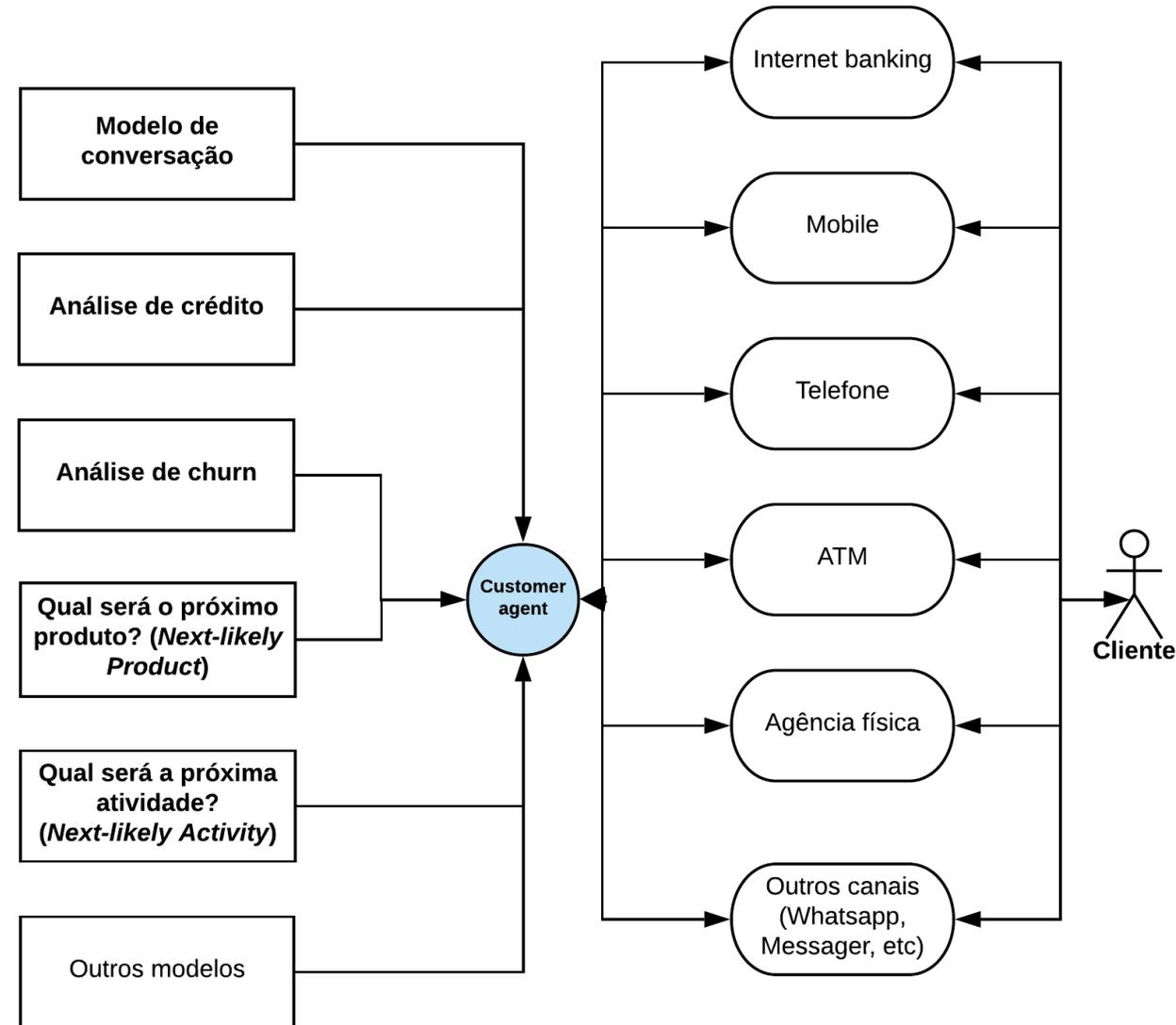
Isto está entregando ao cliente uma experiência customizada?



Próximas etapas: Inteligência Cognitiva + Multicanalidade

Customer agent integra diversas fontes de informação para realizar as tarefas que o cliente quer executar da forma mais eficiente possível, aumentando a satisfação do mesmo.

Atuando em diversos canais:
Internet Banking, Mobile, Telefone, ATM, Agência física, Whatsapp, etc.



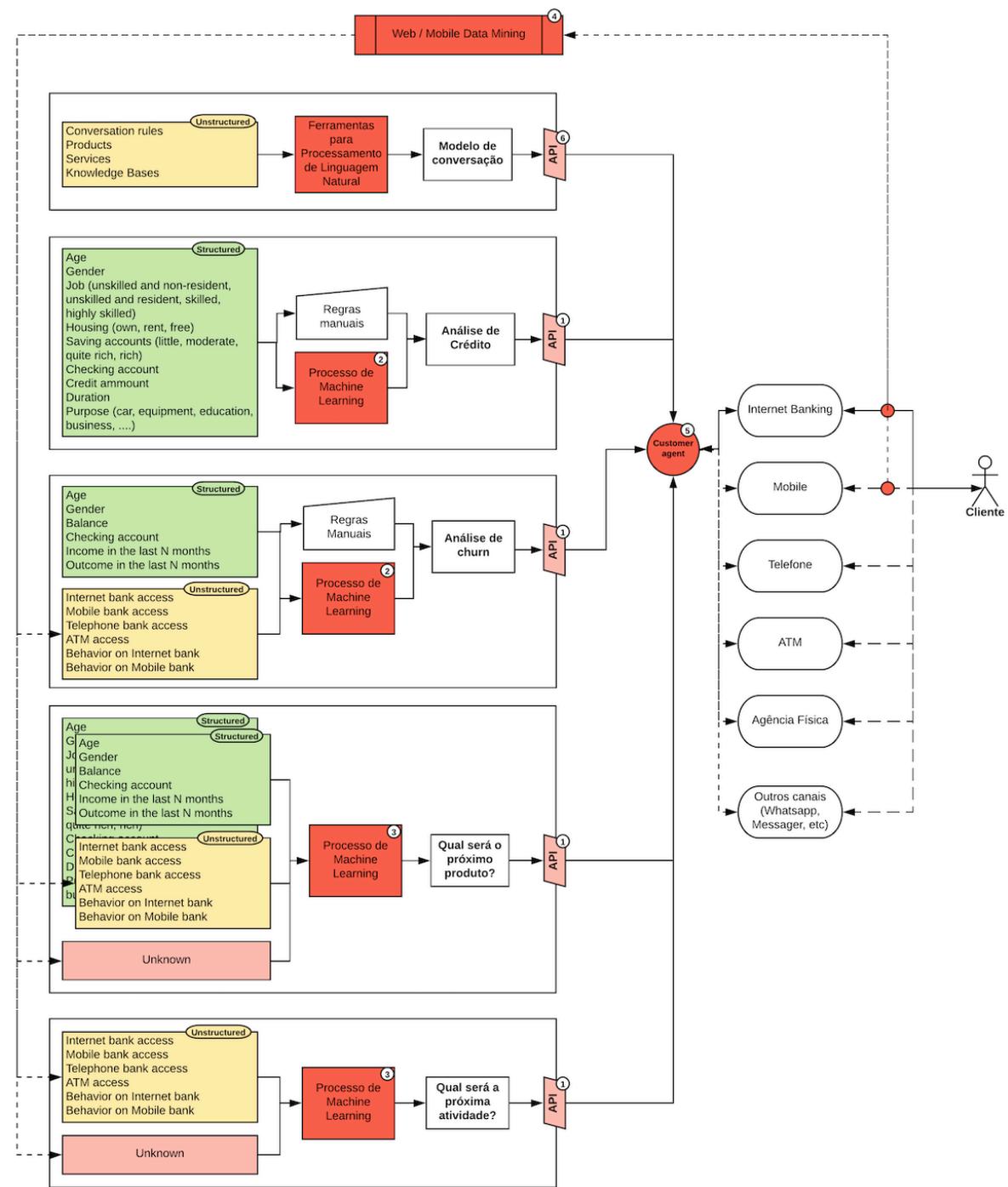
Onde está a Inteligência Cognitiva?

Cada componente de uma solução **multicanal personalizável** faz uso de algum tipo de tecnologia de Inteligência Cognitiva.

Modelo de conversação: processamento de linguagem natural.

Análise de crédito, churn, próxima atividade: machine learning.

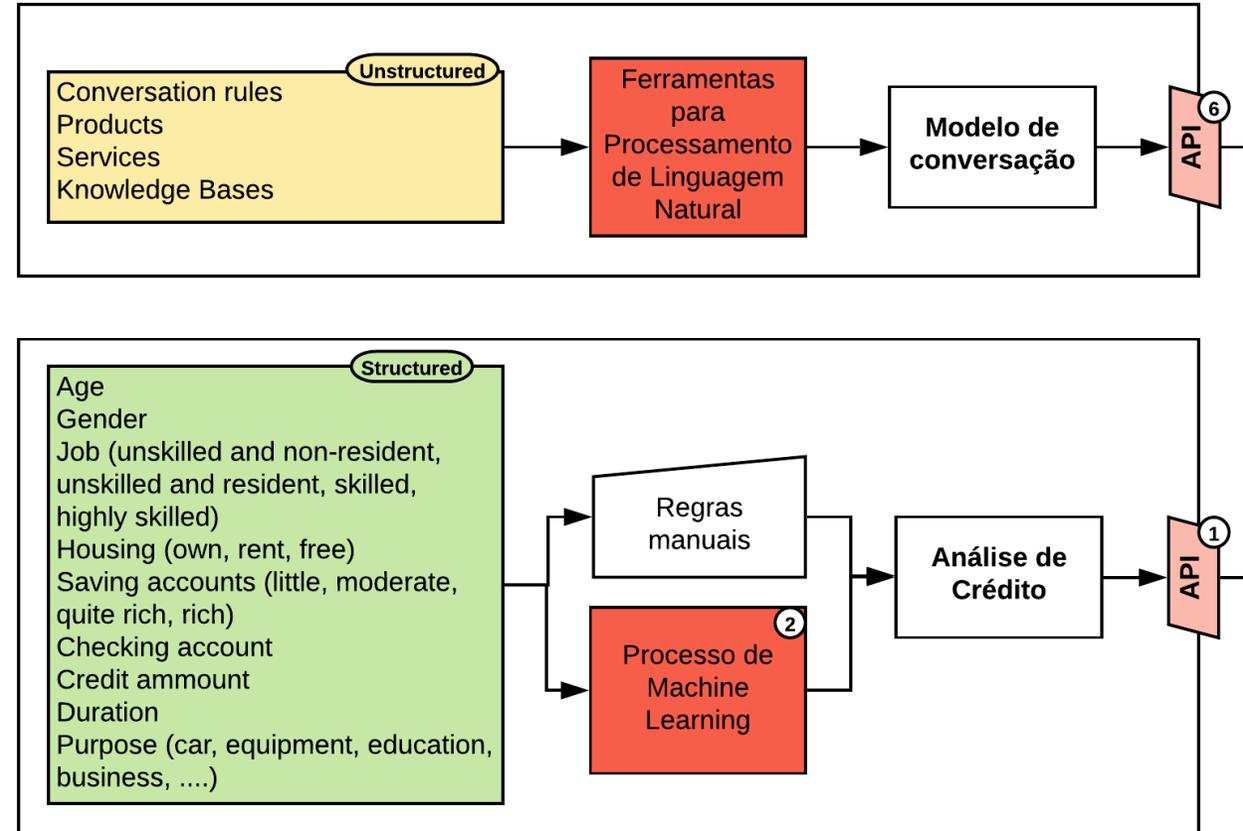
Aquisição de dados de comportamento: Web/Mobile Data Mining.



Modelo de conversação e análise de crédito

Modelo de conversação: necessário para todos os canais onde a interação acontece através de linguagem natural.

Análise de crédito: modelos criados a partir de técnicas de machine learning tem uma acurácia melhor que modelos manuais.

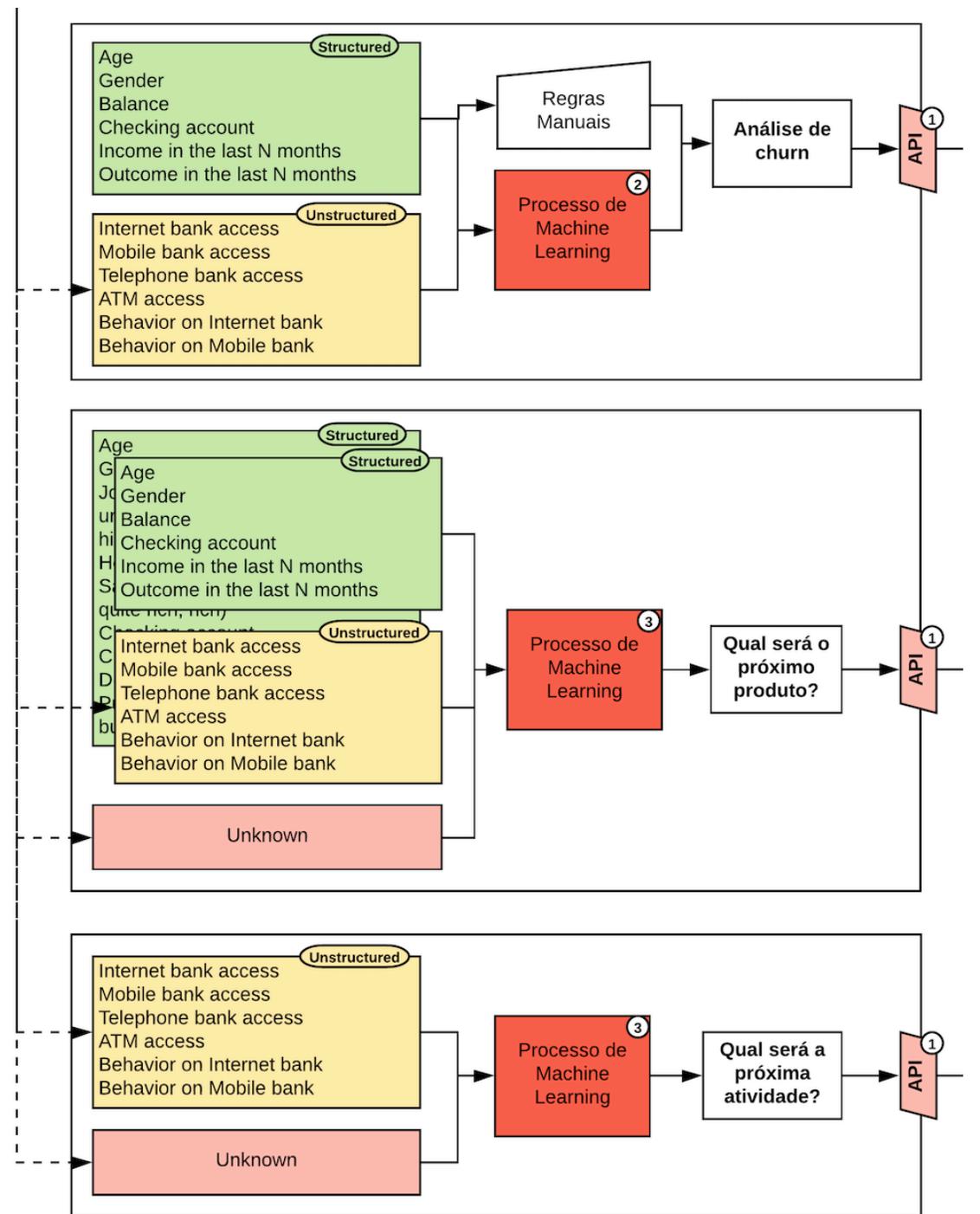


Outros modelos preditivos

Utilizam dados estruturados e não estruturados.

Os dados não estruturados podem ser de diversas fontes, inclusive, do comportamento dos clientes nos canais.

A implementação de alguns destes modelos só é possível com o uso de machine learning.



Considerações finais

A Inteligência Cognitiva pode **viabilizar** a entrega de uma experiência customizada para o cliente.

Para tanto, deve-se utilizar na camada de interface com o usuário e também no aprimoramento de modelos que identificam o que o cliente deseja.

