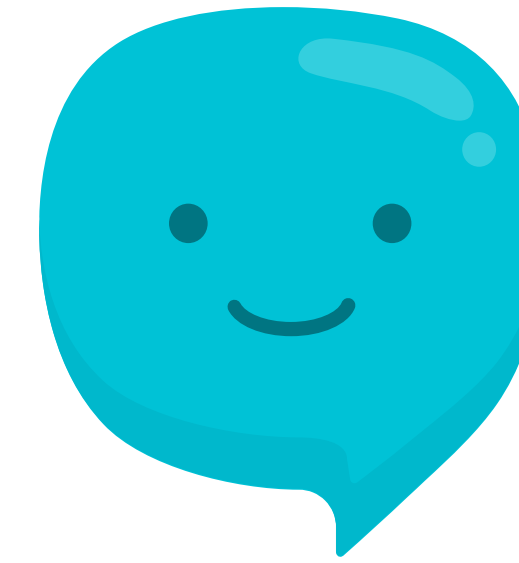


Revolução tecnológica

Conceitos, tendências
e como encantar o
consumidor 4.0



1. A revolução da Inteligência Artificial (IA)



IA é uma área da Ciência da Computação responsável por simular a inteligência e o comportamento humano usando apenas máquinas.

A definição de IA que faz mais sentido é a de Luger, feita em 1993:

“Inteligência artificial trata-se da automação do comportamento inteligente.”

IA também é um termo usado para abranger todas as máquinas, ferramentas, métodos e dispositivos que realizam atividades inteligentes. Isso significa que, tudo aquilo que é dotado de IA, tem a capacidade de raciocinar, solucionar problemas, planejar, manipular objetos ou reconhecer vozes, rostos e imagens.

O que é *Machine Learning*?



IA é a máquina, os dados são o combustível e o **Machine Learning** é o motor. Esse motor é capaz de correlacionar um volume imenso de informações para extrair conhecimentos e orientar decisões.



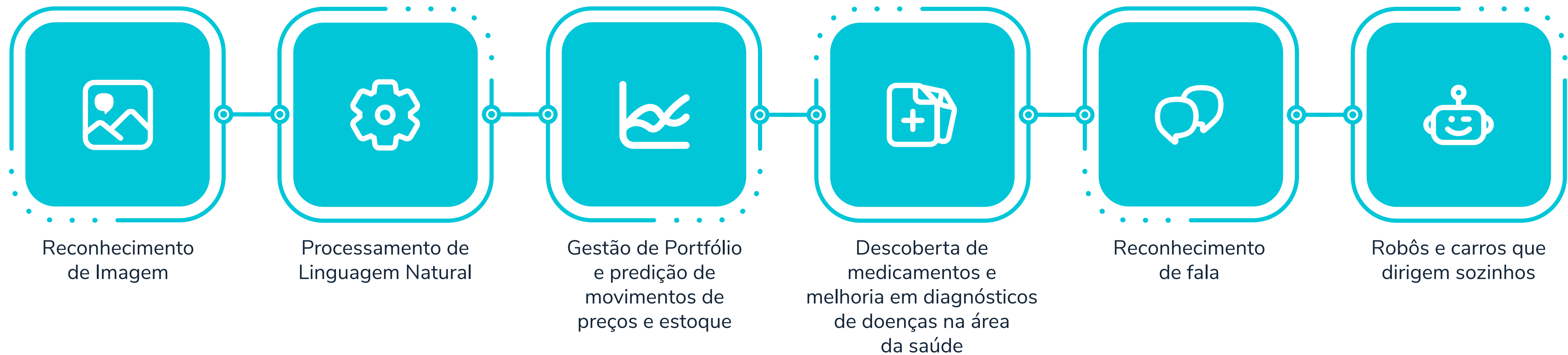
E Deep Learning?



Um dos aspectos mais importantes do machine learning são os algoritmos chamados de **Deep Learning**: eles são métodos evoluídos que se inspiram nas redes neurais do cérebro humano e nas suas propriedades, como a **capacidade de aprender e generalizar**.

O deep learning configura parâmetros básicos a partir dos dados e treina o computador para reconhecer sozinho outros padrões nas várias camadas do processamento.

Aplicações do Deep Learning



Fonte: houseofbots.com

2. Internet Conversacional e a Comunicação Assíncrona

Agora vamos falar das interfaces conversacionais, uma revolução na comunicação que só existe por causa da evolução tecnológica criada pela IA.

O que é interface conversacional?

Interface conversacional é aquela em que todas as ações são acionadas por meio de palavras ao invés de cliques em botões e menus. Tudo isso é trocado pelo ato mais natural do ser humano: a conversa.

E é por isso que elas são tão significativas e intuitivas, pois elas buscam uma comunicação parecida com a humana.

Esses sistemas conversacionais utilizam frases escritas e orais, além de terem a capacidade de entender e dar comandos, funcionando como assistentes virtuais.

Por meio de ações pré-determinadas, essa IA consegue auxiliar no suporte ao usuário, fazendo com que ele chegue ao final da sua experiência de forma positiva.



Como ela funciona?



Para uma interface conversacional ter sucesso, é necessário que ela entenda o que as pessoas querem quando entram em contato. Com isso, a interface poderá colocar a pessoa no fluxo adequado à resolução da sua necessidade.

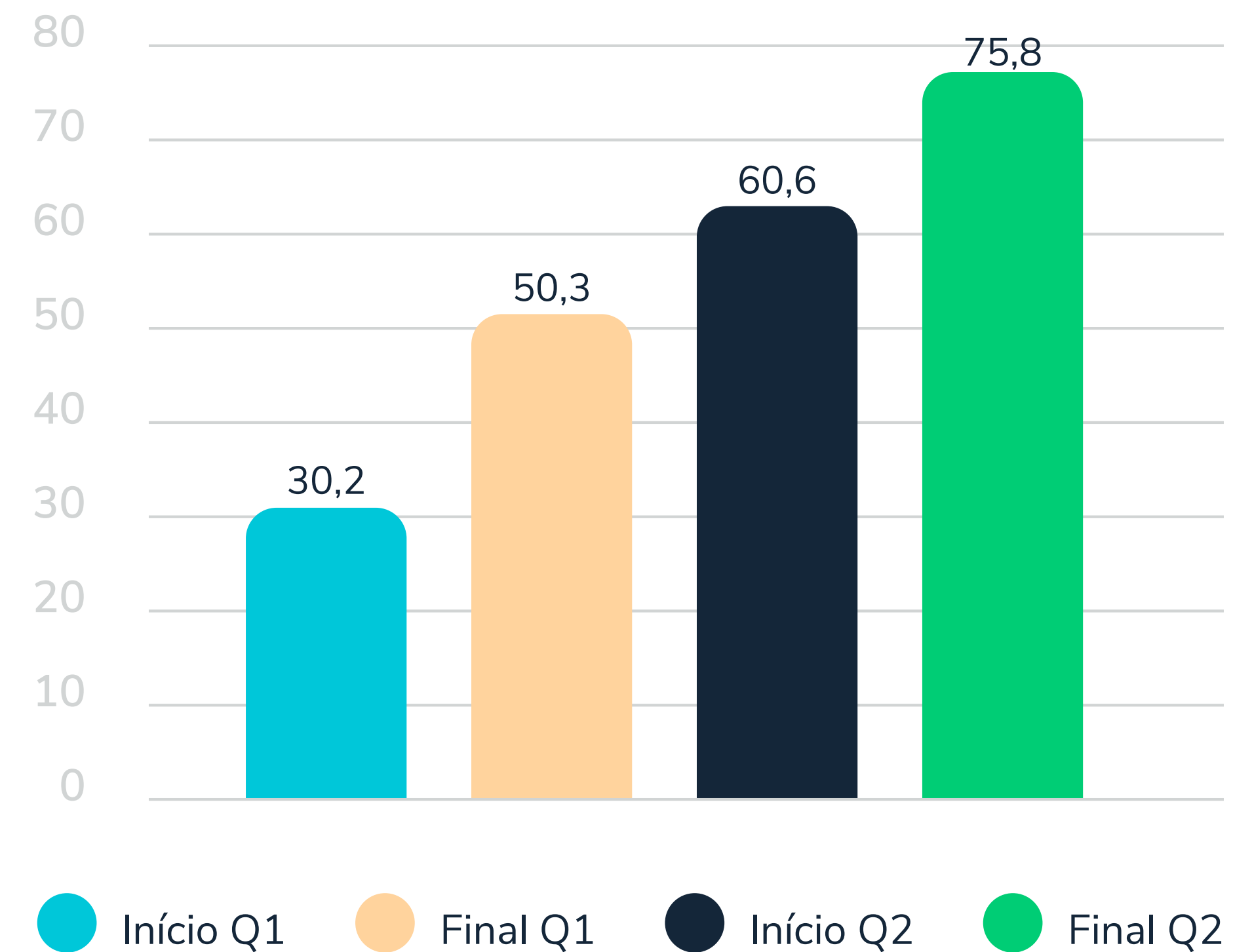
É aí que entra a Classificação, um dos recursos do NLP – Natural Language Processing –, ou processamento de linguagem natural, que possibilita **identificar a intenção do usuário** (motivo do contato – solicitar uma segunda via da fatura) e a entidade a que se aplica essa intenção (do cartão de crédito).

Compreensão das mensagens no Blip



Na nossa plataforma completa de gestão da jornada dos clientes, o **Blip**, o entendimento da mensagem enviada acontece tanto por Processamento de Linguagem Natural quanto pela consulta no mapeamento de padrões, feito a partir da **análise da interação dos usuários**.

Progressão da compreensão



+ interação + informação > velocidade de evolução



Take Blip está no centro da revolução digital



E esta transformação não é uma questão de futuro, estamos falando do presente onde...

Conversation Are Eating Apps.

As mensagens estão superando os apps e moldando um novo paradigma para interações digitais. Confira na próxima página:



Websites

O crescimento da Internet tornou obrigatória para as empresas a presença on-line.



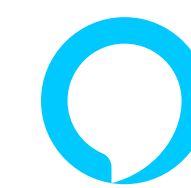
Apps

Aumento da atratividade dos celulares impulsionou o uso de aplicativos.



Messaging

Mensagens em tempo real se tornaram o canal padrão para interações digitais.



Enquanto as pessoas já estão
vivendo na era conversacional...



2bi

usuários mensais



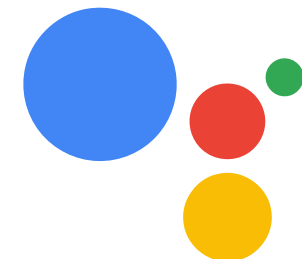
1.3bi

usuários mensais



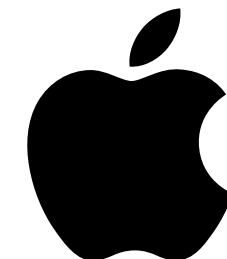
1bi

usuários mensais



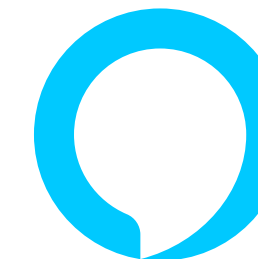
~1bi

dispositivos ativos



1.3bi

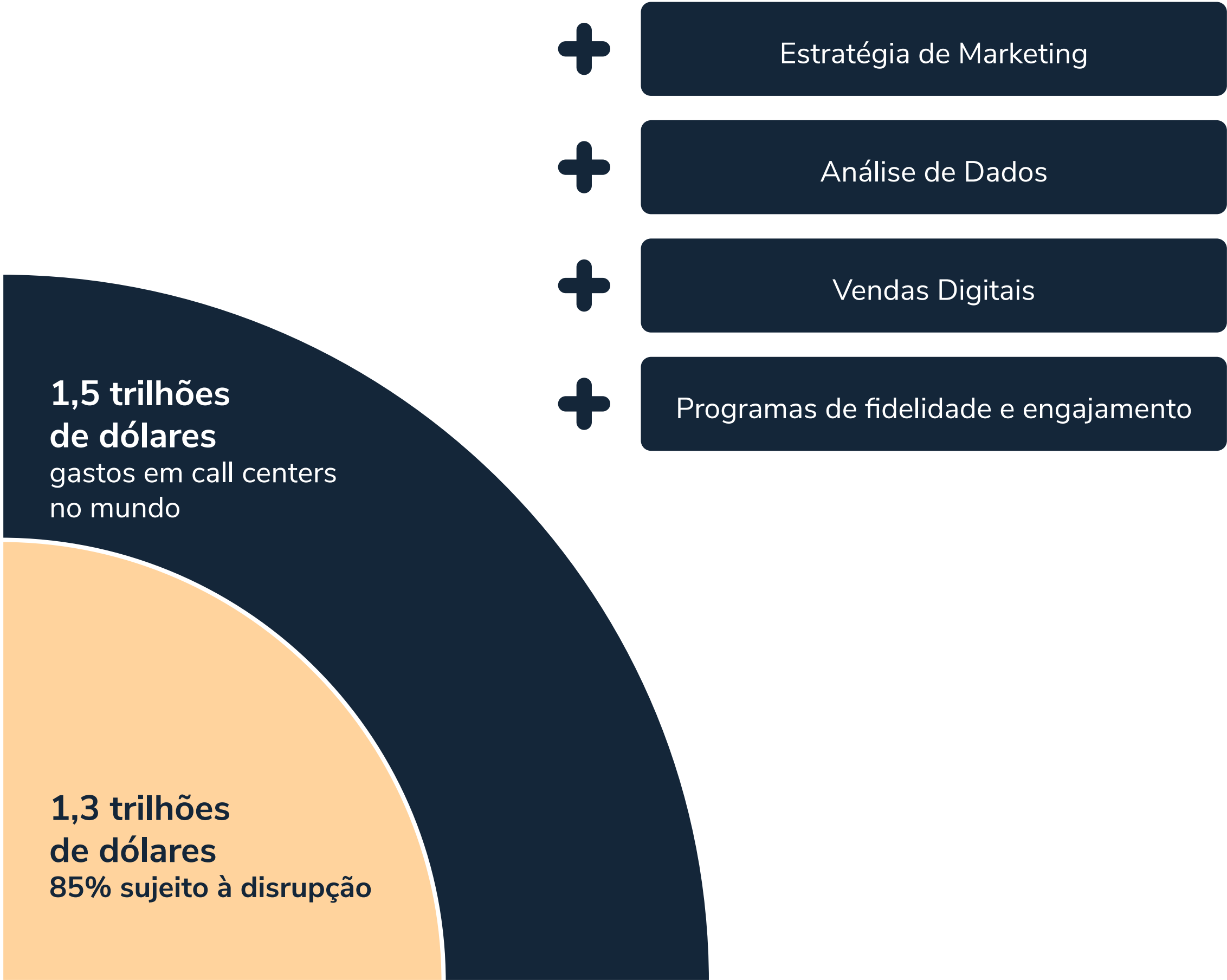
usuários mensais



100m

dispositivos ativos

...as marcas ainda estão correndo atrás.



Mais de 1,3 trilhões de dólares sujeitos à disrupção

3. Economia da APIs

Em um mundo cada vez mais conectado, disponibilizar produtos e esperar os lucros não é mais suficiente. As empresas precisam se conectar e se transformar em plataformas para gerar negócios por meio das APIs.

As APIs são ferramentas importantes para o fornecimento de acesso a dados e recursos. As empresas as usam cada vez mais para reunir parceiros de ecossistema e criar novas fontes de valor.

Essa integração viabilizada pelo uso das APIs, representa um dos mais modernos

e inovadores modelos da atualidade, pois aumenta as possibilidades de oferta de serviços, resultando em qualidade e preços atrativos e competitivos.

As APIs permitem que componentes de software se comuniquem originando uma nova cultura corporativa de comunicação e de transformação digital.





Contato Inteligente



Um contato integrado a múltiplos canais, via API, permitindo que as empresas orchestrem CRM, Analytics, Pagamentos, Customer Service, IA, entre outras funções organizacionais.

Essa prática é chamada de API Economy, uma forma de economia colaborativa onde as empresas trabalham integradas para gerar, juntas, mais valor aos seus negócios do que teriam trabalhando de forma independente.

E não podemos esquecer que tudo isso está acontecendo a velocidades exponenciais graças a um mindset que possibilita a convergência de tecnologias que se potencializam.



4. Economia da Experiência

A revolução tecnológica, que está impulsionando mudanças no uso das tecnologias, também está transformando o comportamento dos consumidores.



Consumidor 3.0

Com a internet, a disputa entre as empresas está cada vez mais acirrada, e esse neoconsumidor é multicanal, informado, compara preços, pede opinião aos amigos e é muito mais ativo no processo de compra.

Consumidor 4.0

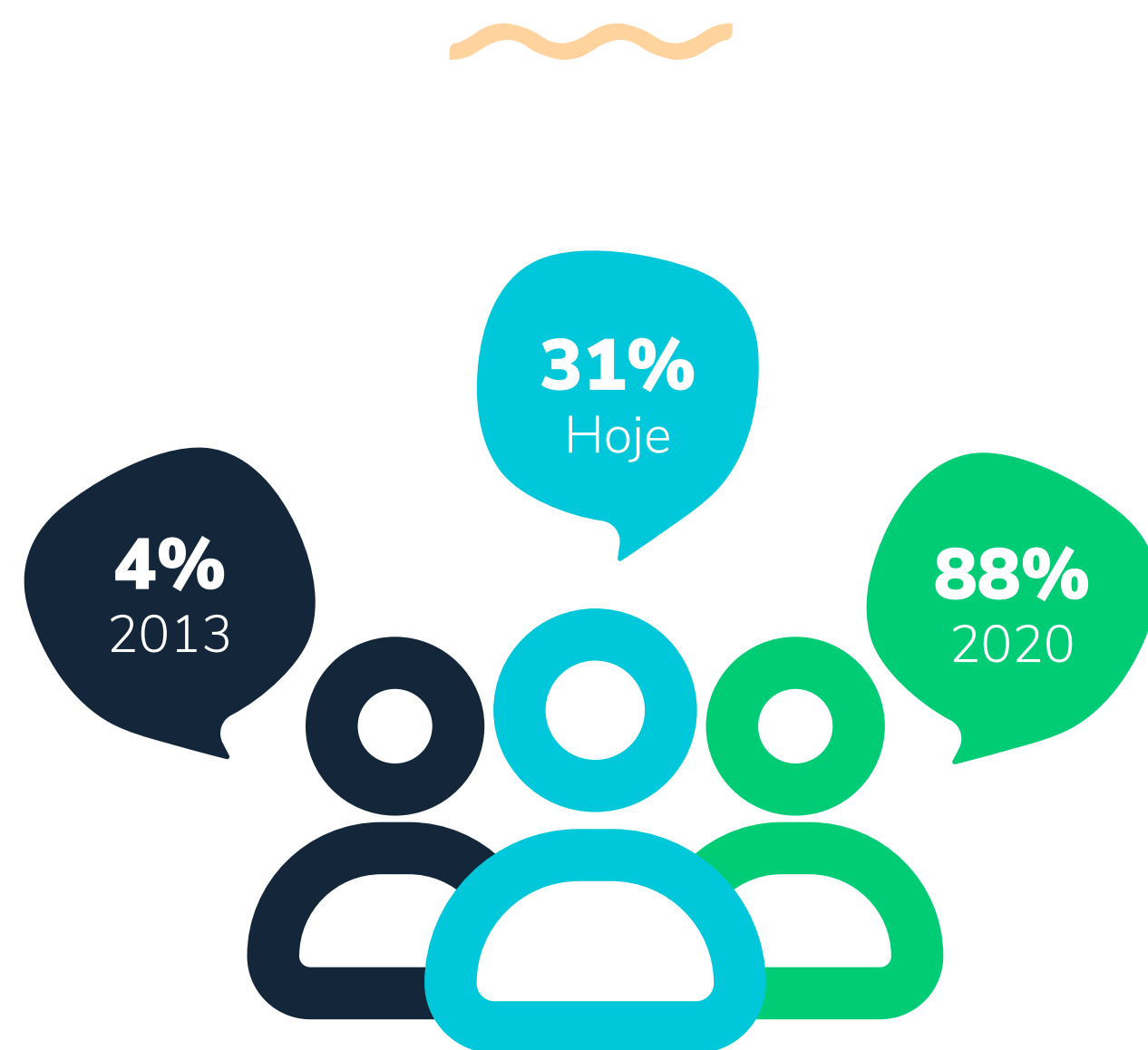
Neoconsumidor de segunda geração, não tem tempo e nem paciência, resolve tudo com o celular e não aceita mais ser tratado como massa. Ele quer se sentir único e especial.

Um consumidor que demanda por comunicação e uma relação mais digitalizada, mais simples, mais ágil e mais personalizada.

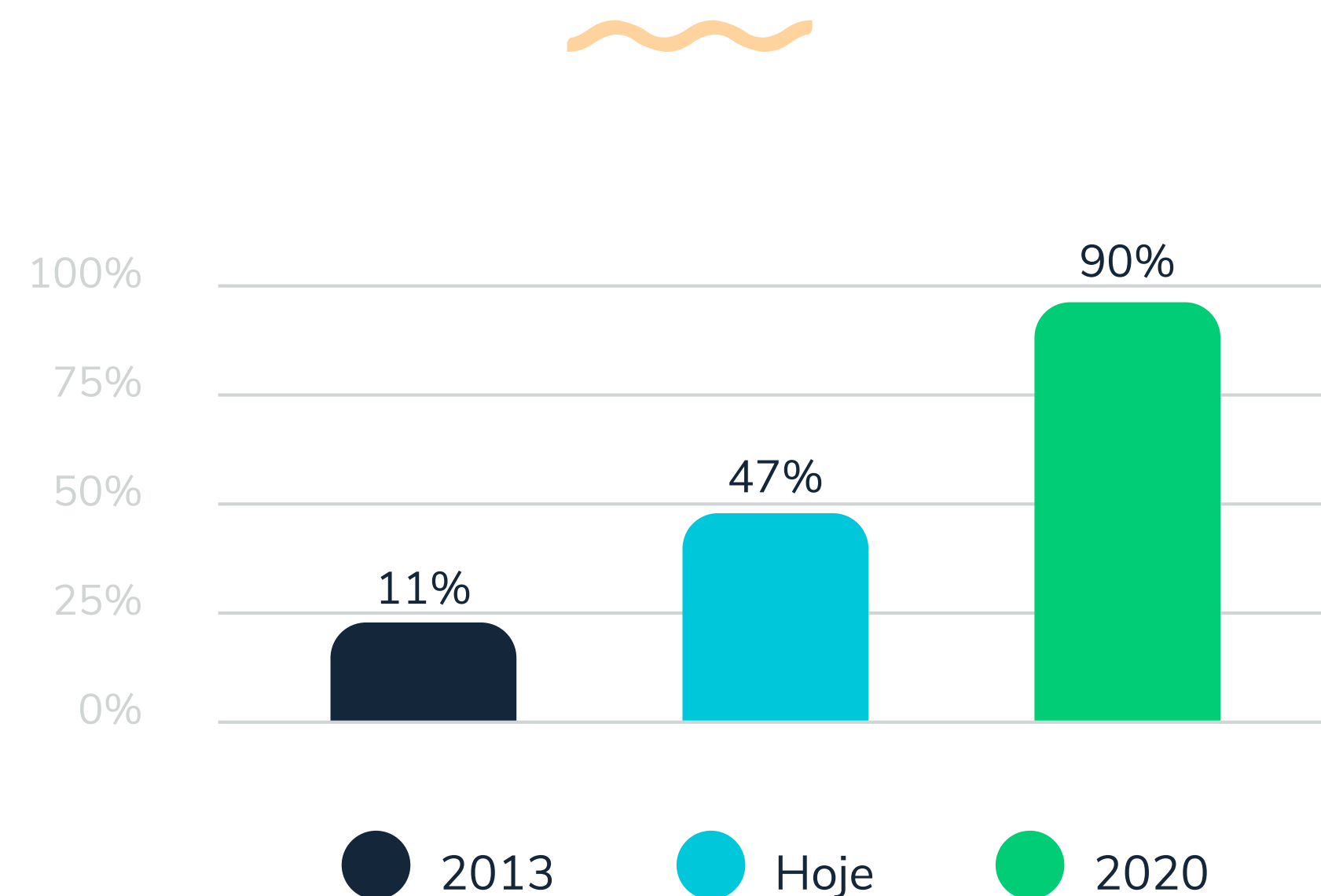
Veja a seguir os dados da pesquisa realizada pela Walker, no ano de 2017.



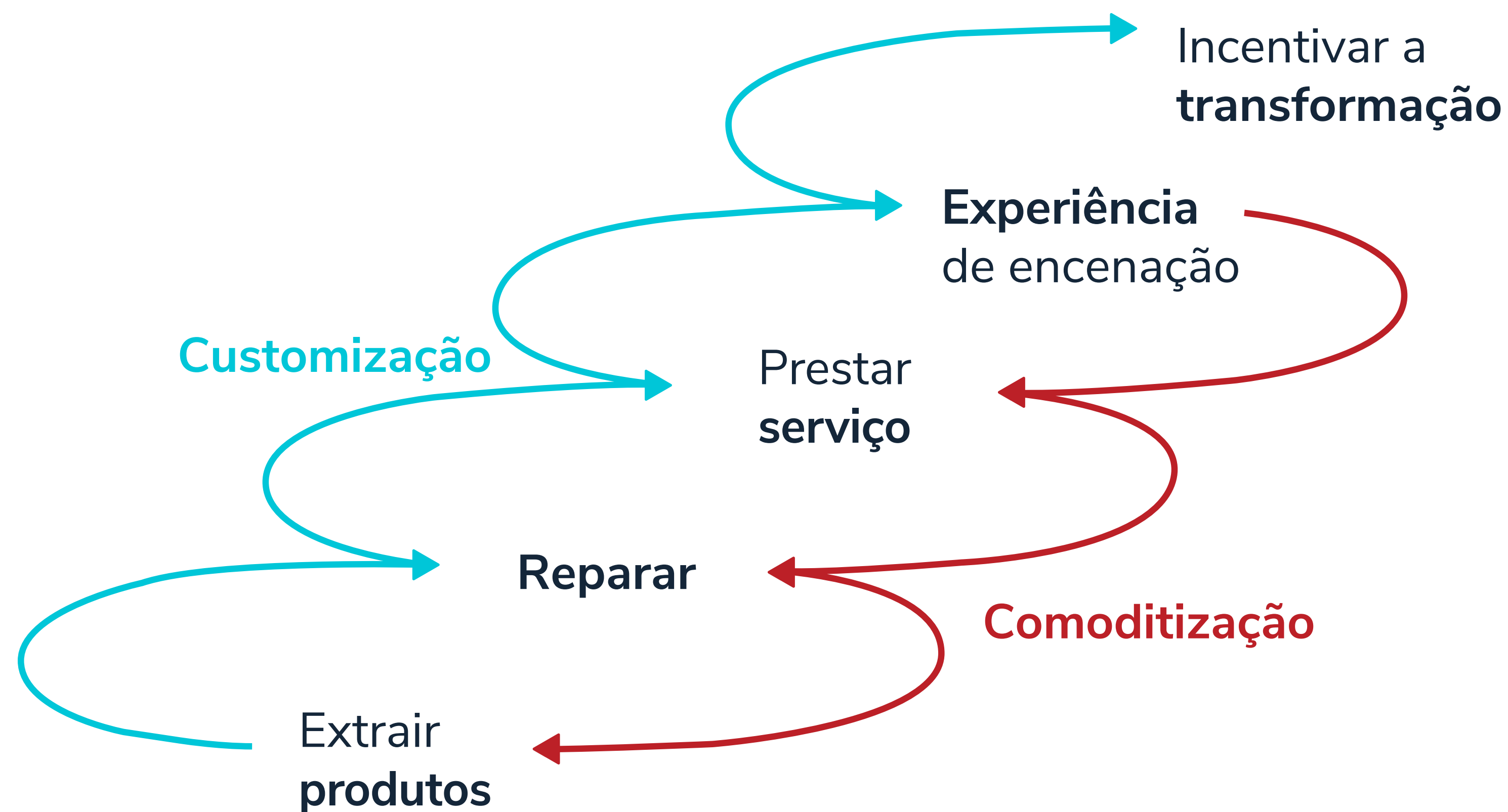
Expectativas dos consumidores por uma experiência personalizada aumentaram dramaticamente nos últimos anos



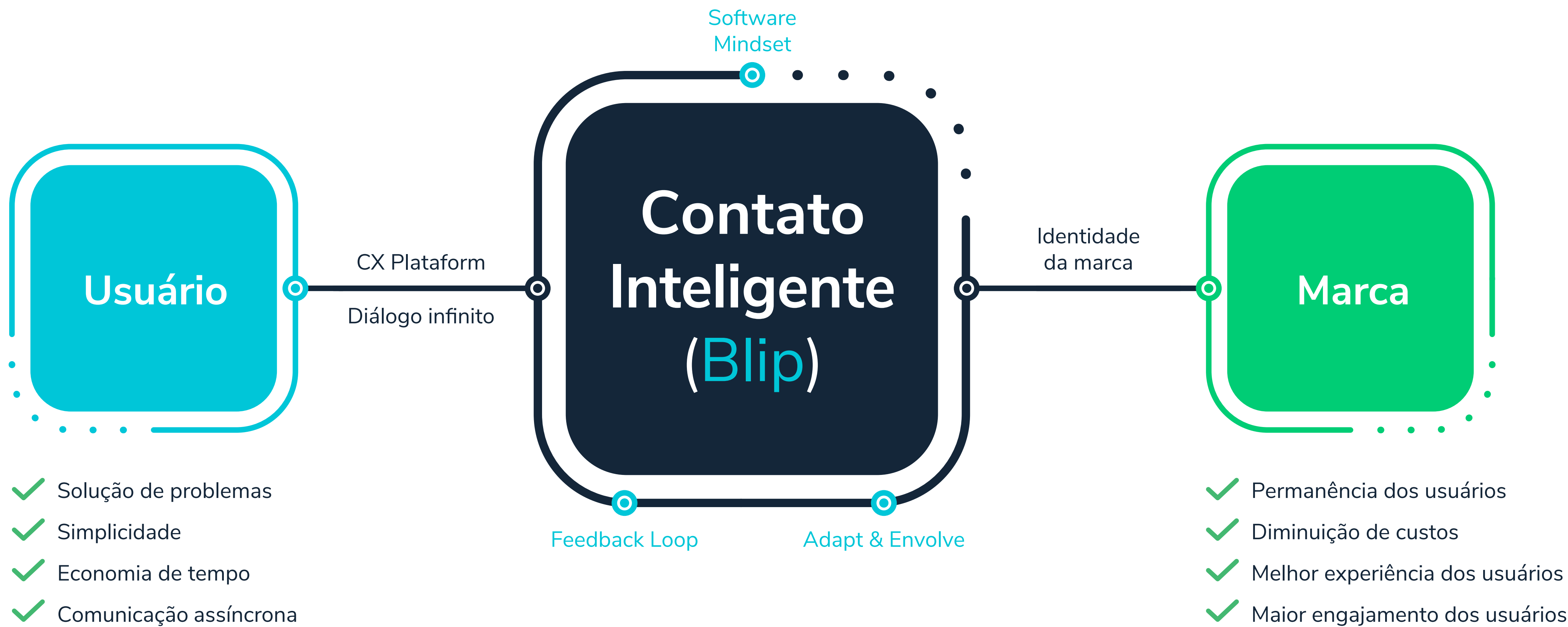
Expectativas dos consumidores por produtos/serviços facilitadores se mostram fortes e serão ainda mais intensas no futuro

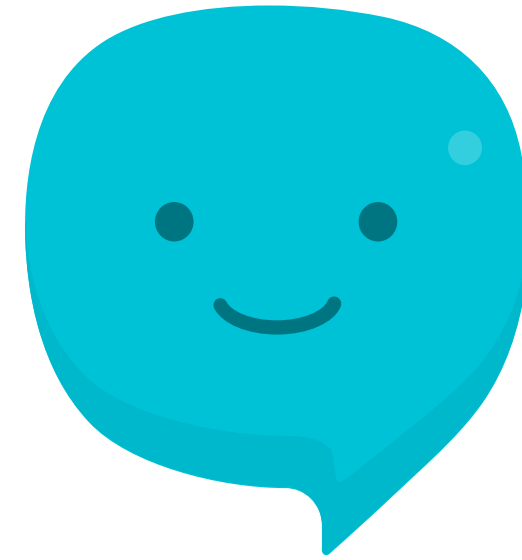


Esse consumidor faz parte da era da **Economia da Experiência**, uma era onde “... uma empresa utiliza intencionalmente serviços como palco e bens como adereços para engajar clientes individuais de forma a criar um evento memorável.” – *Harvard Business Review*



E é exatamente por esse motivo e demanda que Take Blip vem desenvolvendo o Contato Inteligente: um ponto de contato único para criar um diálogo fluido e infinito com cada cliente, construindo **boas experiências para clientes e marcas**.





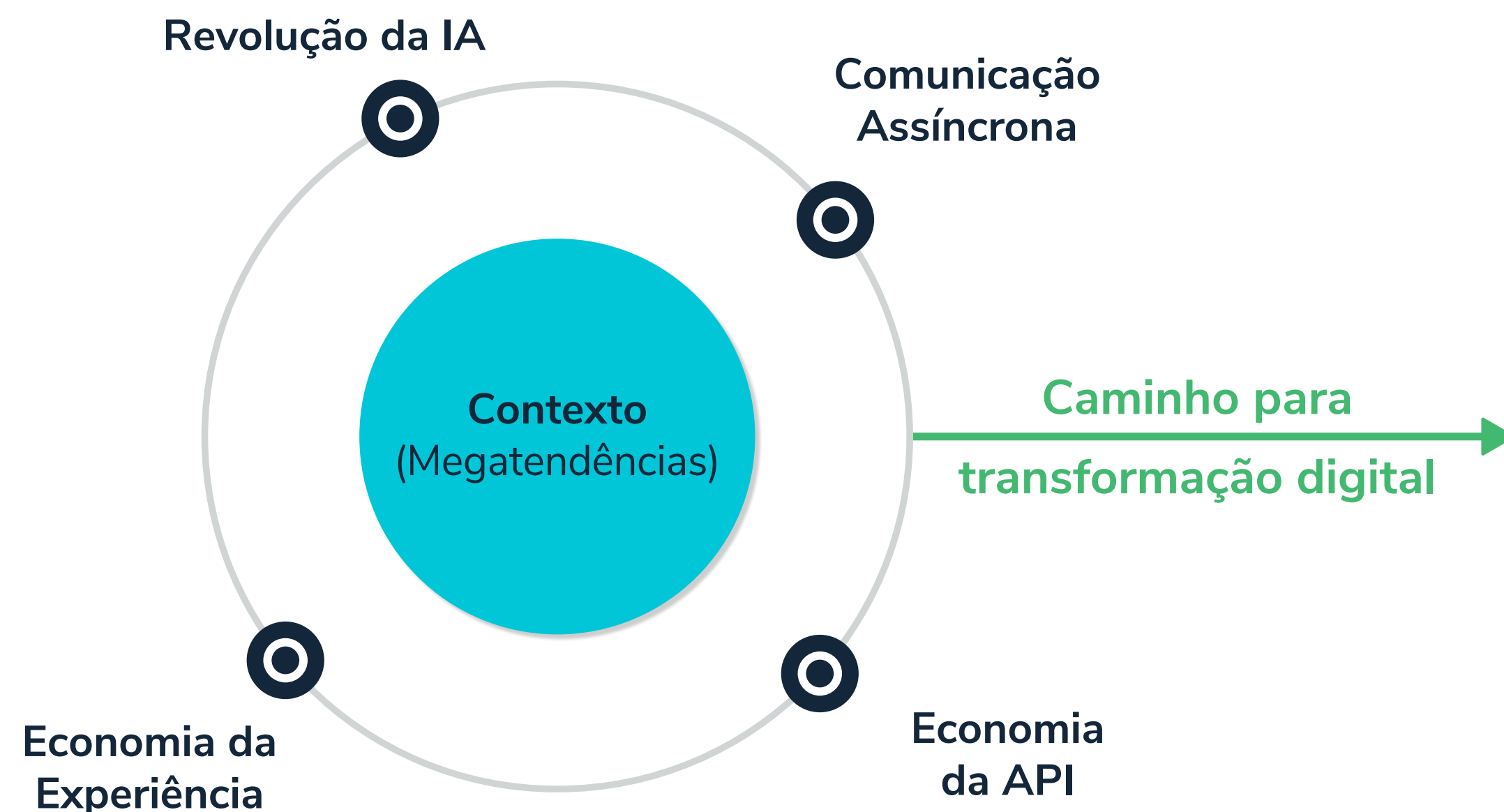
5. Mudança de mindset



Passamos rapidamente por algumas das mais importantes megatendências que não só definem o contexto em que vivemos, **mas também orientam a visão Take Blip no presente e para o futuro.**

Você deve ter percebido que essas tendências encontram-se profundamente relacionadas, se impulsionando e demandando a transformação digital das organizações.





Esse novo mundo exige mudanças nas formas de pensar, fazer e se comunicar. Exige uma **mudança de Mindset**: Lean, Agile, Data Driven, Software Mindset, Feedback Loop...

Uma mudança de mentalidade focada no crescimento e na evolução permanente.

No livro “[Mindset: A nova psicologia do sucesso](#)”, a psicóloga Carol S. Dweck, da Universidade de Stanford, explica que nosso mindset nos mostra como enxergar os eventos positivos e negativos das nossas vidas e como reagir diante disso. Depois de anos de estudos, ela chegou à conclusão que existem dois tipos de mentalidades: a progressiva (crescimento) e a fixa.



Mentalidade de crescimento

- ✓ "Se eu erro, quero tentar de novo".
- ✓ "Adoro receber feedback. Isso me ajuda".
- ✓ "Meu esforço e atitude controlam minha habilidade".



Mentalidade fixa

- ✗ "Eu não sou bom nisso".
- ✗ "Se não sei fazer, não quero nem tentar".
- ✗ "Eu gosto se eu sei que consigo fazer".

Uma mudança que em Take Blip interpretamos como:

1. Ter um propósito claro;
2. Orientar-se por dados e indicadores;
3. Inovar rápido e sempre;
4. Perfil empreendedor: realizador, resiliente, assumidor de riscos e tomador de decisões;
5. Construir coletivamente;
6. Estimular o “feedback loop”;
7. Ter espírito de liderança;
8. Autoconhecimento.

“O maior perigo em tempos turbulentos não é a turbulência em si, mas agir com a lógica do passado.” Peter Drucker

É preciso mudar.



Uma mudança de mindset que representa o fim da era industrial e o início da era das redes e do conhecimento, que há pouco tempo começamos a explorar.

Uma mudança que começa no pensamento e transforma nossa ação, mudando métodos e formas de atuar.

Era Industrial

Aversão ao risco
Processo periódico
Planejamento detalhado
Evitar Erros
Especialistas
Hierárquicos
Organizado
Centros de P&D
Inovação Fechada

Mindset

Era das Redes e do conhecimento

Riscos são inevitáveis
Processo contínuo
Experimentação, prototipação
Aprender com os erros
Multidisciplinar
Colaborativo
Caos Focado
Startups
Inovação aberta

MÉTODO CASCATA Centrado no Produto

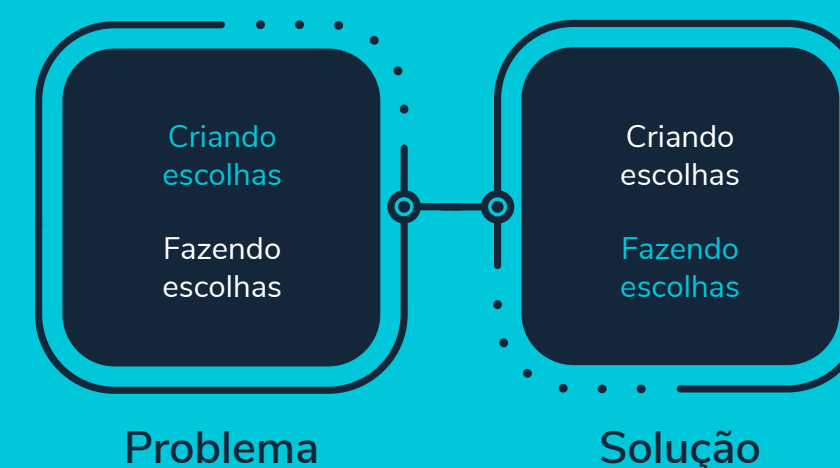
Pesquisa
Requisitos de negócio

→ **Projeto**
Projeto técnico

→ **Desenvolvimento**
Codificação & Testes

→ **Testes**
Aprovação do cliente e lançamento

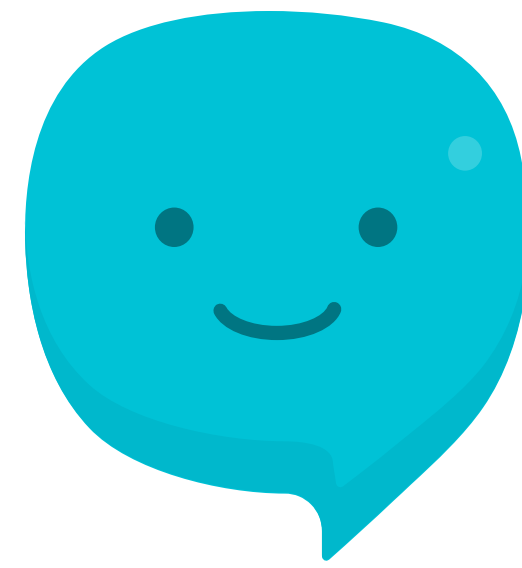
MÉTODO Centrado no Usuário



Marketing

Escolher mídias
Definir canais
4P's
Plano de Marketing
Propaganda
Outbound
Plano de Negócio
Planejamento Estratégico

Multimídia, multimeios
Omnichannel
Marketing de Dados
Growth Hacking
Engajamento
Inbound
Modelo de Negócio
Lean Startups



6. *Por fim, Rethink Everything*



Como vimos, a revolução tecnológico está promovendo uma transformação profunda no mundo que conhecemos:



Aumento no uso e nas capacidades da IA



Evolução da internet conversacional, que inaugura uma nova era nas interfaces homem-máquina, nas formas de comunicação entre pessoas e no comportamento de usuários e consumidores



Transformações que estão promovendo o surgimento de uma nova economia, a API Economy, baseada na colaboração entre empresas

Rethink everything é a expressão dessa nova era



Assumindo a mudança de mindset como único caminho possível para a transformação digital que o mundo demanda. Uma mudança que em Take Blip denominamos Software Mindset e que sintetiza a visão da empresa sobre o futuro.

Uma visão operacionalizada pelo Short Feedback Loop, que olha atentamente o comportamento do usuário na interação com o produto, a fim de identificar tendências e responder rapidamente a elas, permitindo a evolução e adaptação permanente do relacionamento entre marca e usuário, resultando na construção de uma experiência que aumenta a satisfação do usuário e os resultados da marca.

Um verdadeiro Contato Inteligente que se transforma no principal ativo digital da marca.

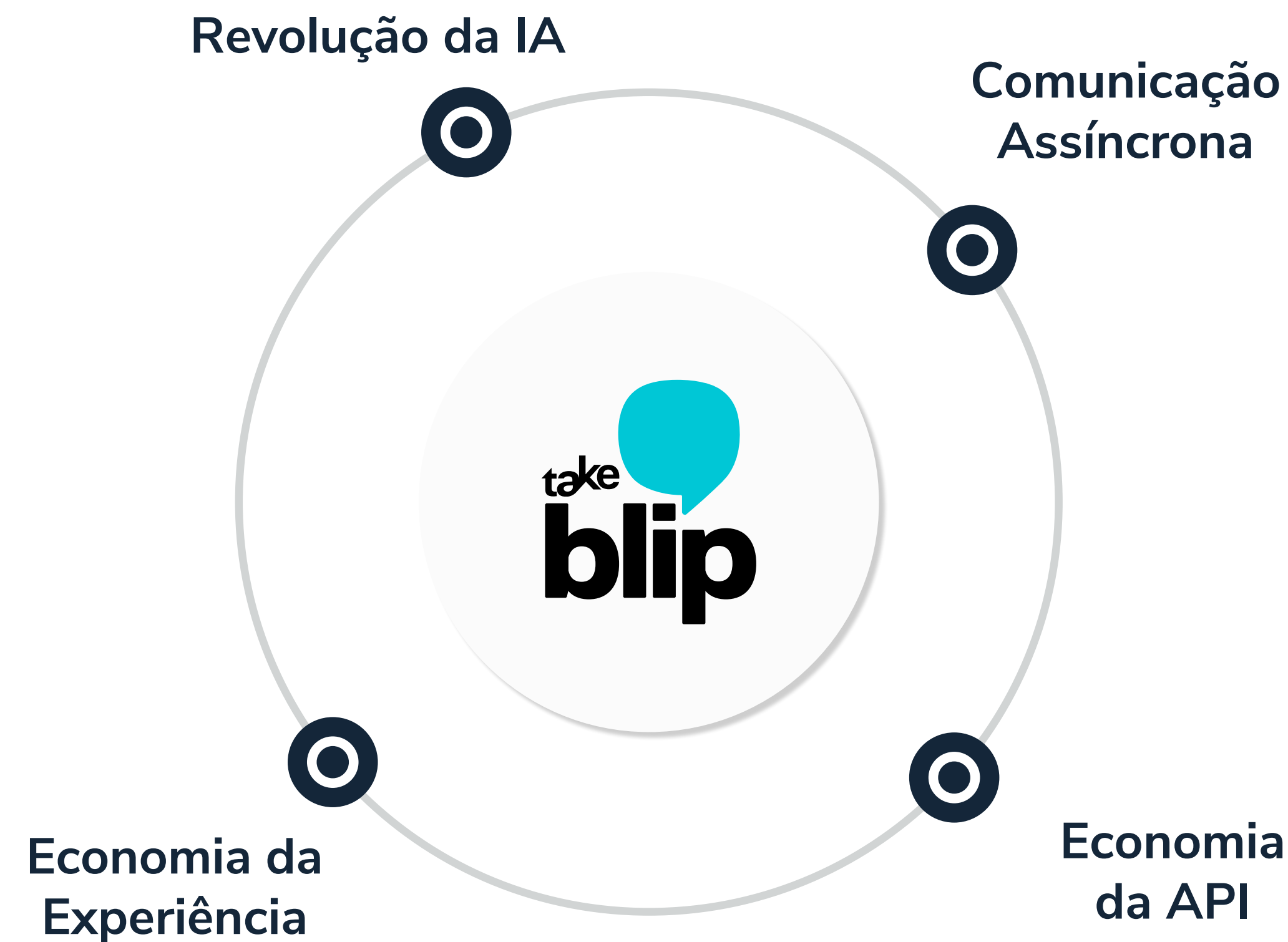




Portanto,



Take Blip está no centro da revolução digital com a plataforma Blip e o desenvolvimento de contatos inteligentes.



Agora que você já conhece os principais conceitos e tendências da revolução tecnológica, entenda como as soluções **Take Blip** irão contribuir para que sua empresa esteja conectada com esse universo.

Clique no botão abaixo e agende agora mesmo uma conversa com um especialista.

QUERO FALAR
COM ESPECIALISTAS

