

INOVAÇÃO TECNOLÓGICA APLICADA AOS NEGÓCIOS

Congresso Nacional Online de Empreendedorismo, 3ª edição, de 06/12/2021 a 08/12/2021
ISBN dos Anais: 978-65-81152-30-7

LEAL; Thamires Lemes¹, CARVALHO; Matheus Almeida De², MASSENA; Vinicius de Abreu³, CASTRO; Tiago Ruiz de⁴, ÁVILA; Wellington⁵

RESUMO

Destaca a importância da tecnologia diariamente nas operações das empresas, principalmente no que tange o atendimento ao cliente e na área de propaganda e marketing. Para essa pesquisa buscou-se tratar dos *chatbots*, que são robôs programados para executar tarefas mais rapidamente que humanos e que são amplamente usados e tem sido difundido dia após dia. A presente pesquisa, objetiva-se em identificar a necessidade do uso da tecnologia para melhorar o atendimento, aumentar a retenção de clientes visando um lucro maior. Foi realizada uma breve pesquisa em renomados *websites* e em literatura especializada com o intuito de verificar as vantagens do uso de *chatbots*. Também através dessa pesquisa foi possível identificar o tamanho das empresas que optaram por usar *chatbots* e outras tecnologias a fim de melhorar o desempenho e resultado da mesma. Foi identificado com base na pesquisa realizada as principais vantagens do uso dos *chatbots*, especificamente, em uma empresa ou negócio. Entre elas estão a diminuição do custo de recursos humanos para atendimento ao automatizar essas tarefas em caso de problemas específicos e repetitivos que são facilmente programáveis. Também é possível ampliar o horário de atendimento por 24h, estreitando o relacionamento e aumentando a satisfação do cliente. Possibilidade de criar um amplo banco de dados com informações dos clientes e oferecer um atendimento mais personalizado sabendo a data de aniversário do mesmo e oferecer cupons de desconto e mimos de forma automatizada. Aumento da produtividade, pois não se faz necessário gastar tanto tempo com atendimentos básicos, podendo focar em situações específicas e em planejamento. Existe a possibilidade de integrar *chatbots* com *marketplaces* e outras plataformas, aumentando o alcance de anúncios personalizados para determinado público-alvo. Esses prospectos chegam até um atendimento personalizado com captação de dados para contato e futuras prospecções, possibilitando levar um produto personalizado de acordo com a necessidade do cliente, aumentando as chances de vendas e retenção desse cliente. Foi verificado que grandes empresas reconhecidas no mercado já fazem o uso de *chatbots* diariamente, inclusive em contatos iniciais com o cliente o que possibilita menos espera na fila de atendimento. Conclui-se que o uso da tecnologia vem crescendo nas empresas cada vez mais, os *chatbots* são adotados diariamente por empresas que desejam profissionalizar seu atendimento, diminuir a espera, automatizar algumas tarefas reduzindo o gasto com contratação de pessoal para atendimento ao cliente. Também se faz necessário a contratação de tal serviço por uma empresa sólida, para que o atendimento não tenha falhas e ao invés de agilizar o mesmo possa causar reclamações por parte dos clientes. Para isso é fundamental uma pesquisa das opções mais procuradas durante o atendimento, elaboração de um menu com cada opção bem definida. Ter em mente a quantidade de clientes que podem entrar em contato diariamente e caso aconteça algum problema se a demanda aumentaria e em quanto, para que a central possa suportar. A tecnologia é uma solução importante e válida para empresas porém deve ser bem planejada, elaborada e testada antes de inserir no mercado para o cliente final.

PALAVRAS-CHAVE: Atendimento, Chatbots, Empreendedorismo, Marketing, Tecnologia

¹ Graduando em Engenharia de Software pela Universidade de Vassouras, thamireslemesle@gmail.com

² Graduando em Engenharia de Software pela Universidade de Vassouras, ac_matheus18@hotmail.com

³ Graduando em Engenharia de Software pela Universidade de Vassouras, vinicius.massena@soulasalle.com.br

⁴ Graduando em Engenharia de Software pela Universidade de Vassouras, tiagoflp1@hotmail.com

⁵ Professor universitário da Universidade de Vassouras - Mestre em Gestão do Trabalho para a Qualidade do Ambiente Construído pela Universidade Santa Úrsula, wellington.avila@universidadedevassouras.edu.br

¹ Graduanda em Engenharia de Software pela Universidade de Vassouras, thamireslemesle@gmail.com

² Graduando em Engenharia de Software pela Universidade de Vassouras, ac_matheus18@hotmail.com

³ Graduando em Engenharia de Software pela Universidade de Vassouras, vinicius.massena@soulasalle.com.br

⁴ Graduando em Engenharia de Software pela Universidade de Vassouras, tiagoflp1@hotmail.com

⁵ Professor universitário da Universidade de Vassouras - Mestre em Gestão do Trabalho para a Qualidade do Ambiente Construído pela Universidade Santa Úrsula, wellington.avila@universidadedevassouras.edu.br