

# Case de Automação do Atendimento

Chatbot SARA e Suporte BOT



## Marcelo Martins

- Formação em Sistemas de Informação pela FURB; MBA em Gerenciamento de Projetos pela Fundação Getúlio Vargas.
- Coautor do Livro: Negociação em Projetos: Como obter melhores acordos no gerenciamento de projetos.
- Membro do Software Advisory Board - SOAB do HDI Brasil;
- Certificado PMP desde 2008, PMI-RMP, Cobit 5.0, ISO 20.000 e ITIL Expert;
- Atualmente é Gerente de Suporte na Senior Sistemas, responsável por uma carteira de mais de 7.000 clientes em todo o Brasil.

# CONFERÊNCIA & EXPO HDI BRASIL 2019





**+150 mil**

tickets em 2018

**90%**

satisfação

**137**

analistas

**+18 mil**

questões na base  
conhecimento

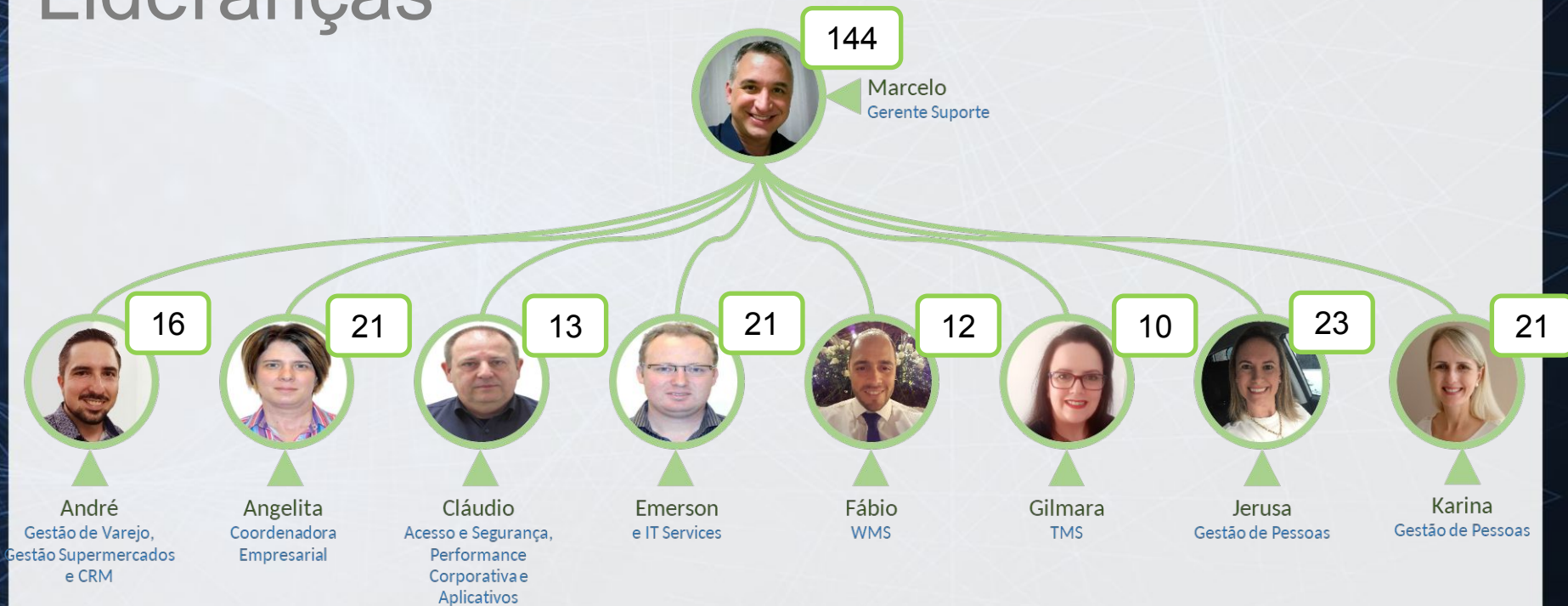
**+6 mil**

clientes diretos e  
indiretos

**8**

células

## Lideranças







Eis que surgem novidades...



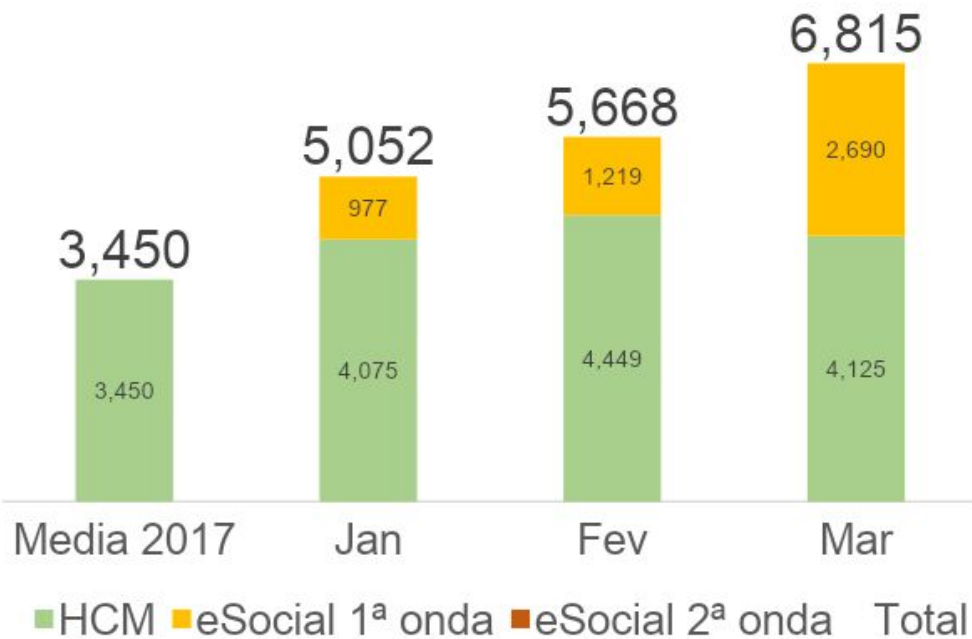




## Cenário e-Social em Março 2018



## Volume de tickets até Março de 2018



Aumento de

**98%**

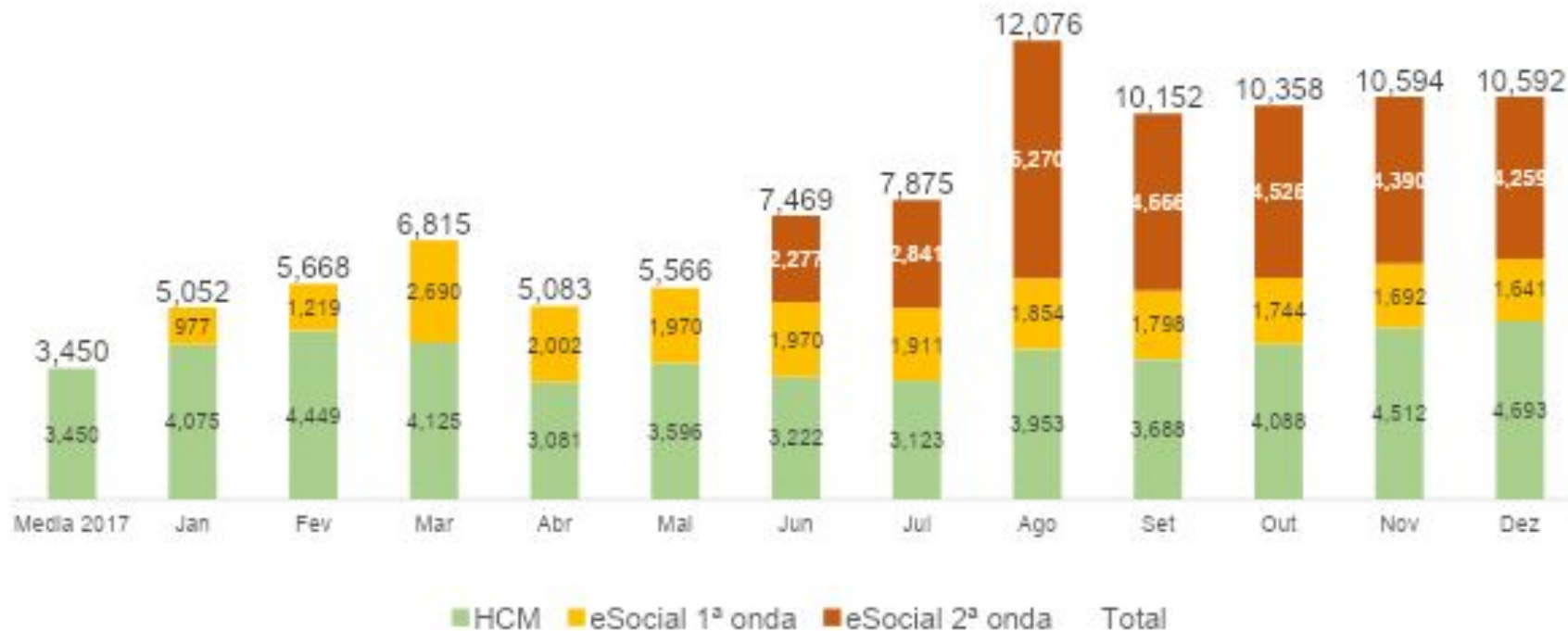
volume de

tickets





## Volume esperado de tickets



ouvidoria

stress

backlog

escalação

reclamações

hora extra

## Satisfação dos Clientes







“Chatbot?”





## Senior Automated and Responsive Agent





## Arquitetura



Curadoria Sara

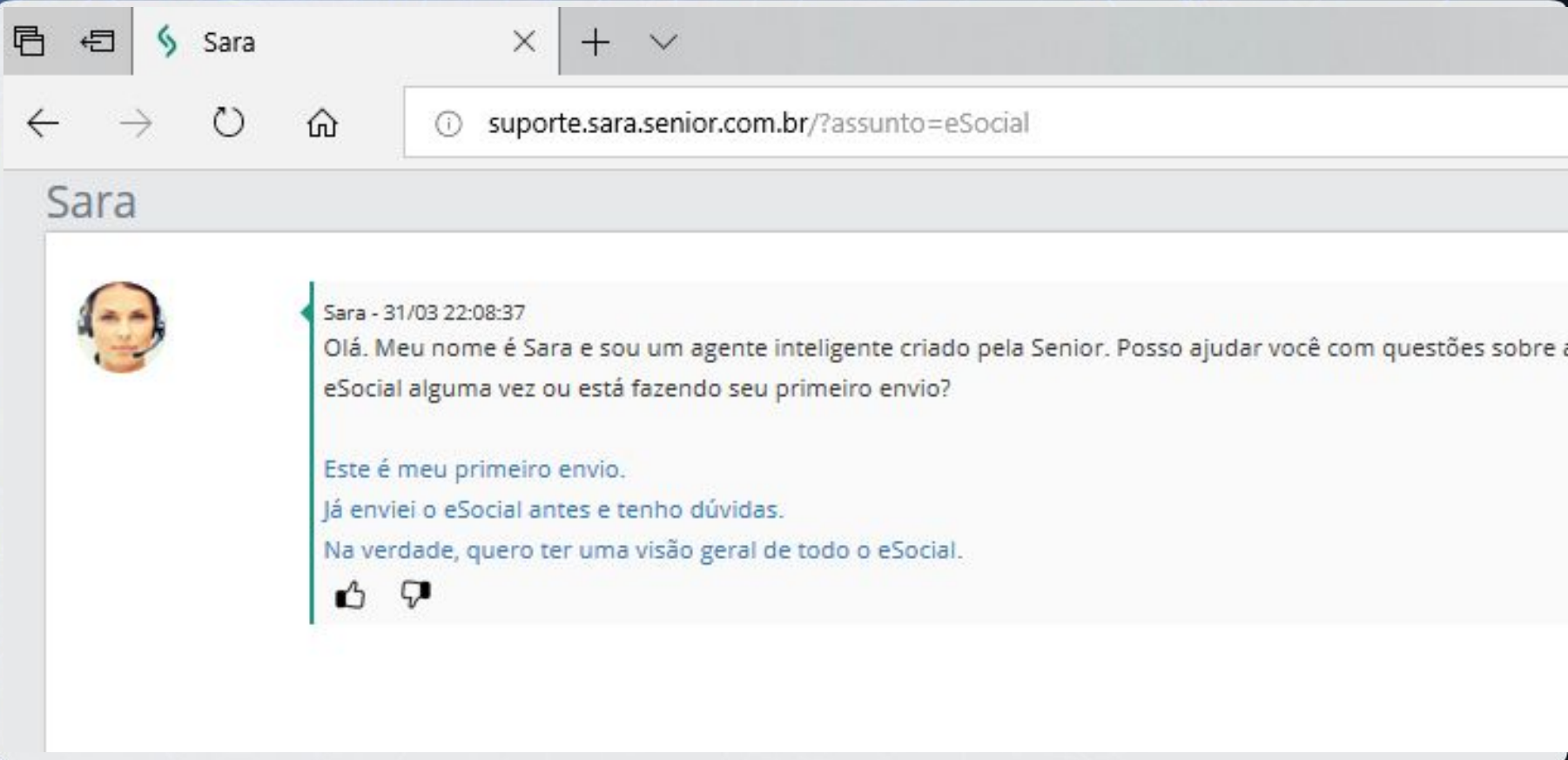
+

Watson

+

Motor de busca

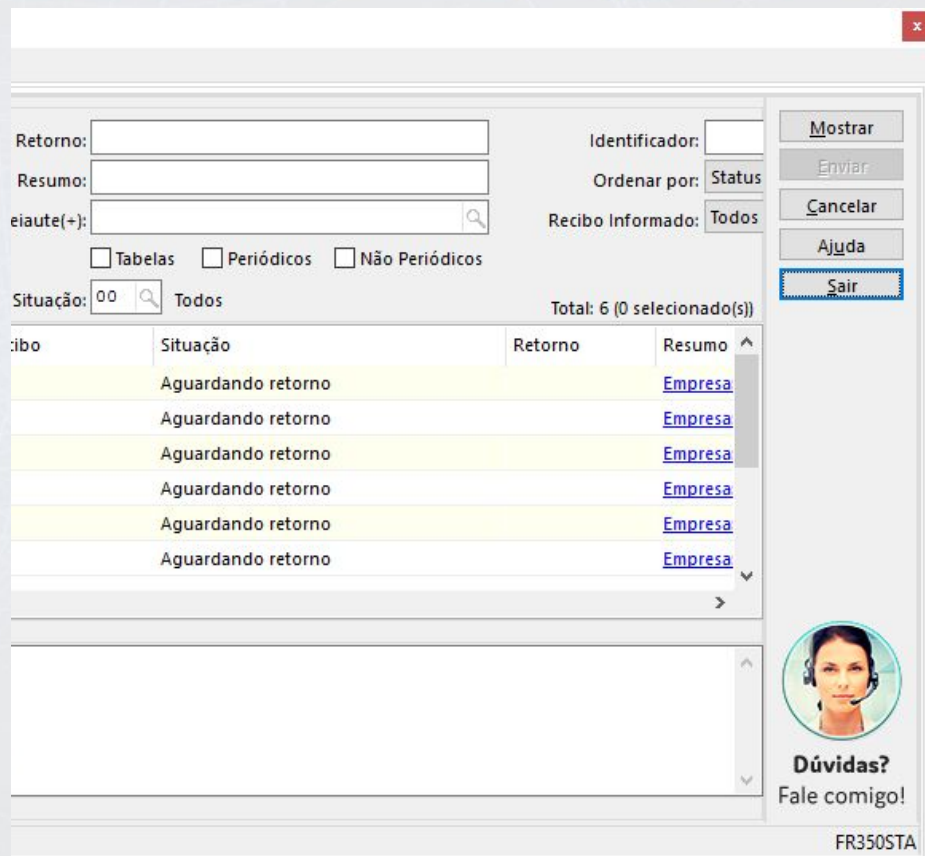




The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Browser Tab:** Sara
- Address Bar:** suporte.sara.senior.com.br/?assunto=eSocial
- Chat Header:** Sara
- Chat Content:**
  - Avatar:** A circular profile picture of a woman wearing a headset.
  - Message:** Sara - 31/03 22:08:37  
Olá. Meu nome é Sara e sou um agente inteligente criado pela Senior. Posso ajudar você com questões sobre eSocial alguma vez ou está fazendo seu primeiro envio?  
  
Este é meu primeiro envio.  
Já enviei o eSocial antes e tenho dúvidas.  
Na verdade, quero ter uma visão geral de todo o eSocial.
  - Reaction Icons:** A thumbs up and thumbs down icon.

## Sara nas telas do Sistema



Retorno:

Resumo:

Identificador:

Ordenar por: **Status**


Recibo Informado: Todos

Tabelas  Periódicos  Não Periódicos

Situação:   Todos

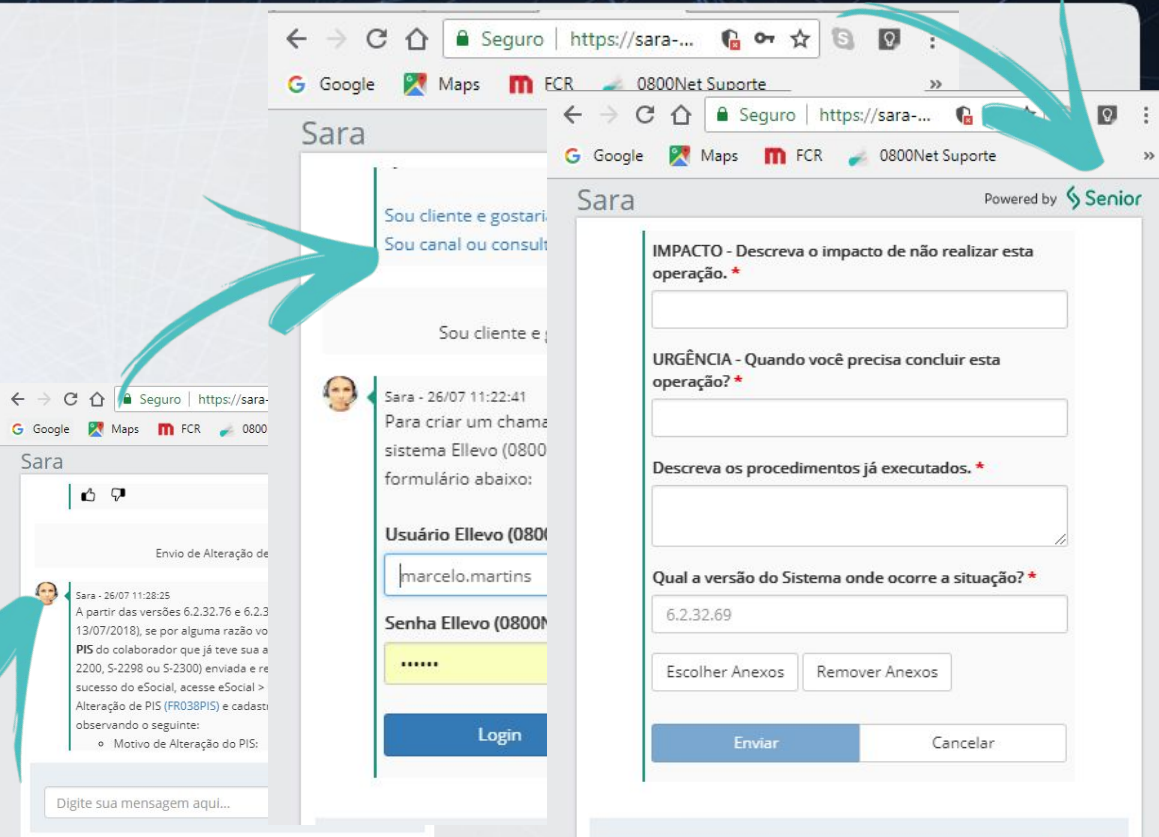
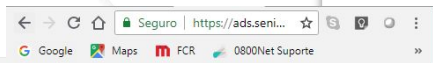
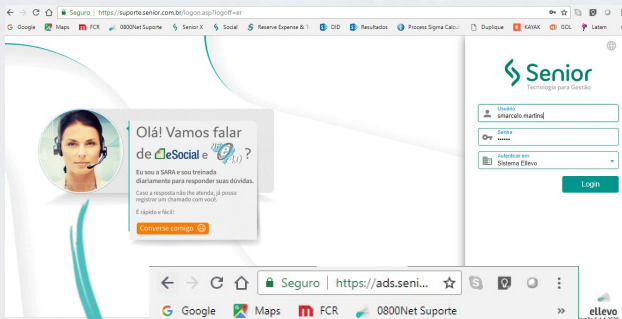
Total: 6 (0 selecionado(s))

Recibo	Situação	Retorno	Resumo
	Aguardando retorno		<a href="#">Empresa</a>
	Aguardando retorno		<a href="#">Empresa</a>
	Aguardando retorno		<a href="#">Empresa</a>
	Aguardando retorno		<a href="#">Empresa</a>
	Aguardando retorno		<a href="#">Empresa</a>
	Aguardando retorno		<a href="#">Empresa</a>



**Dúvidas?**  
Fale comigo!

FR350STA







## Fórum eSocial Senior

Sua comunidade empresarial para discussões sobre o eSocial

Um espaço colaborativo onde empreendedores podem trocar experiências, expor suas dúvidas e levantar soluções para assuntos. Para informações básicas sobre o eSocial, acesse o [Portal de Exigências Legais da Senior](#).

Tire suas dúvidas com a Sara

Acesse o guia completo do eSocial

todas as categorias ▾

Categorias

Recente

Melhores

Categoria

Tópicos

Recente

### Demais Empresas

203

Área dedicada para a troca de experiências e soluções referente à adequação de médias e pequenas empresas ao eSocial.



🔒 Bem vindos ao Fórum eSocial Senior

Boas vindas

### Saúde e Segurança do Trabalho

46

Discussões sobre os leiautes de Saúde e Segurança do Trabalho (SST)



Não gera Fechamento de Admissão - SOLU

Demais Empresas

# ...além da Sara...





“Porque não automatizamos as respostas dos chamados de Dúvida?”



## ...lançamos o Suporte BOT



- Busca na base de conhecimento
- Lista de possíveis soluções baseado na pergunta
- Resposta imediata e humanizada
- Agente se identifica como Suporte BOT

**88%**

satisfação

**+10mil**

chamados respondidos

**10%**

assertividade



**RESULTADOS**



**5 a 8**

**Analistas a menos**





# Obrigado!

marcelo.martins@senior.com.br



47 99181-3396