

oficina

Consultoria de Reputação &
Gestão de Relacionamento

Oi, eu sou a Bela –
desenvolvimento de chatbot
para humanizar a comunicação.

Desafios e objetivos

- Estreitar o relacionamento com as múltiplas comunidades e diversos públicos de interesse para a Usina Hidrelétrica Belo Monte, a maior hidrelétrica 100% brasileira;
- Gerar mais oportunidades de relacionamento;
- Tornar a comunicação mais assertiva, melhorando a reputação da marca junto a seus stakeholders;
- Desvincular imagem do cliente de uma percepção negativa previamente estabelecida.

Solução

Desenvolvimento de um **chatbot** para o site da Norte Energia, materializado com atendimento da *brand persona* Bela, desenvolvida em 3D e com características físicas que gerassem identificação com o público-alvo.

Etapas da produção

- Criação da personagem;
- Definição de características e repertório;
- Programação;
- Acompanhamento das interações e atualização de conteúdo.

Escopo do projeto

- 13 meses de duração;
- Produção de *brand persona* em formatos de imagem e vídeo;
- Desenvolvimento de chatbot para o site da empresa, com plataforma CRM (Customer Relationship Manager), acompanhamento diário, relatórios de atividades e curadoria de novos conteúdos;
- Orçamento de R\$ 97.620,02.

A criação e evolução da Bela

As características da personagem foram definidas a partir de diálogos com as comunidades no entorno da UHE Belo Monte.

Brand persona

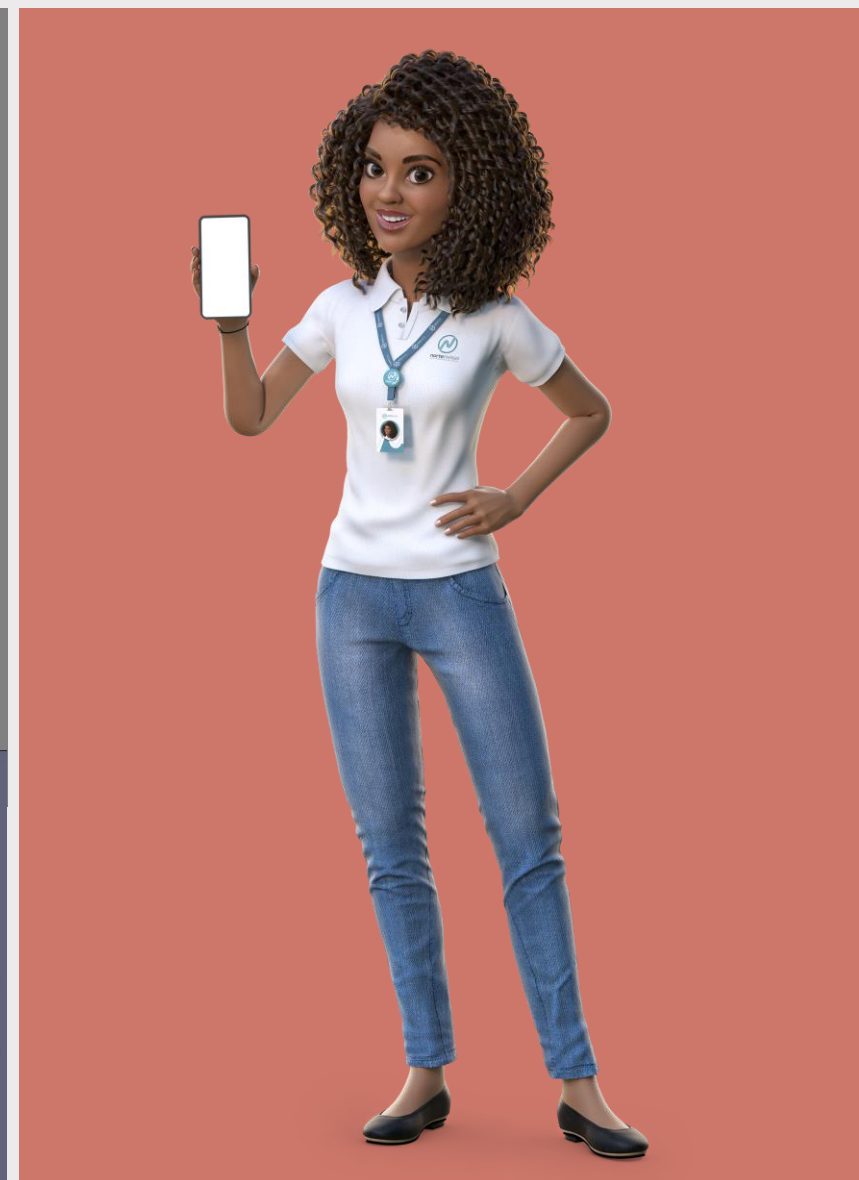
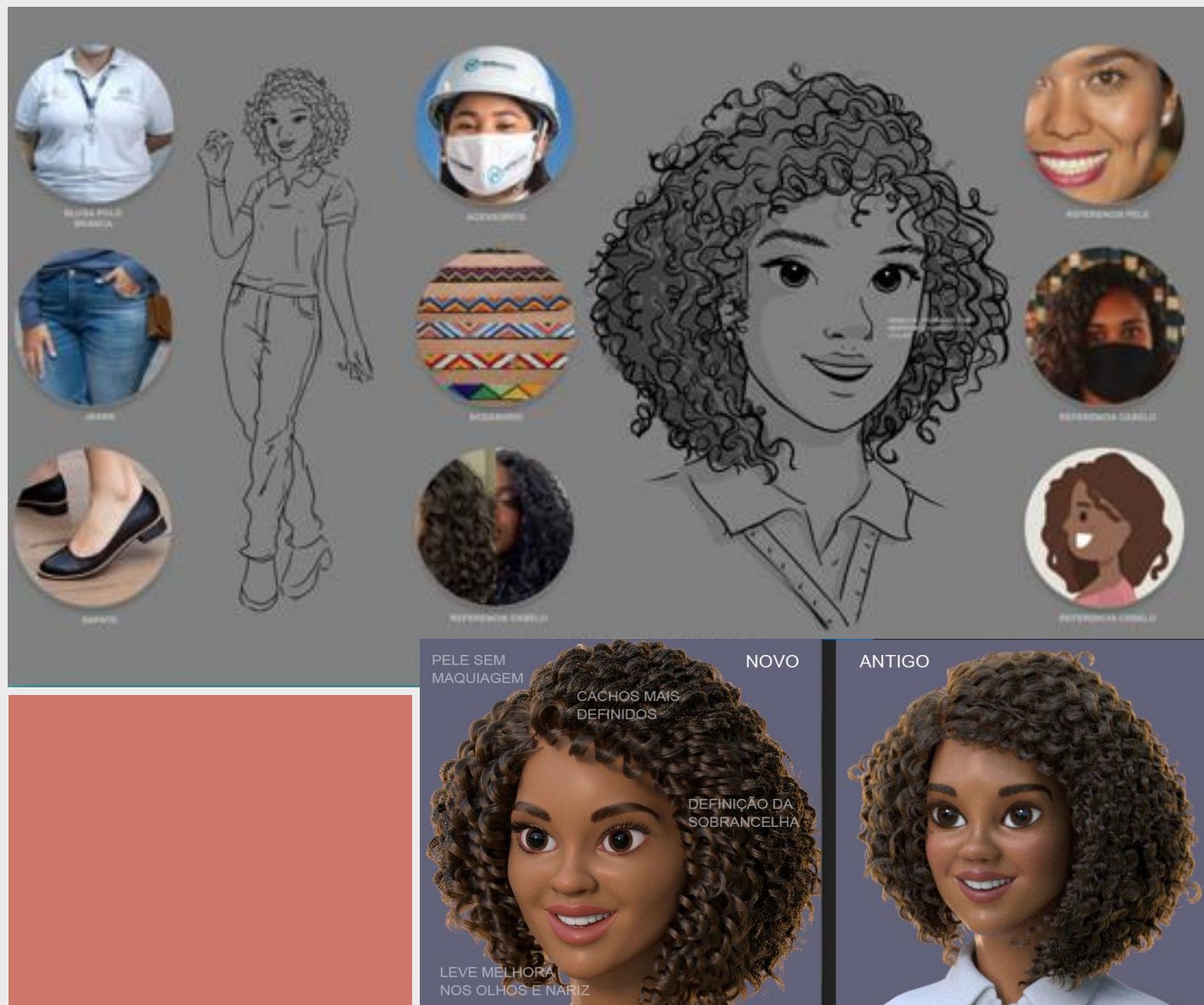
As pesquisas com lideranças das comunidades na região do Xingu indicaram características o para perfil da personagem:

- Mulher;
- Mãe;
- 25 a 30 anos;
- Formada em Pedagogia;
- Negra;
- Cabelo enrolado;
- Engajada socialmente.



Personagem estará próxima dos traços de personalidade e físicos de mulheres da região, como nesse registro em um curso de Maquiagem, da Norte Energia nos novos bairros de Altamira.



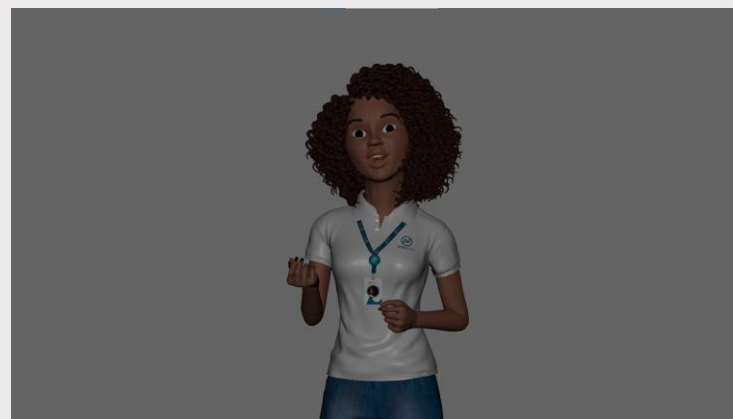


O processo de produção dos vídeos

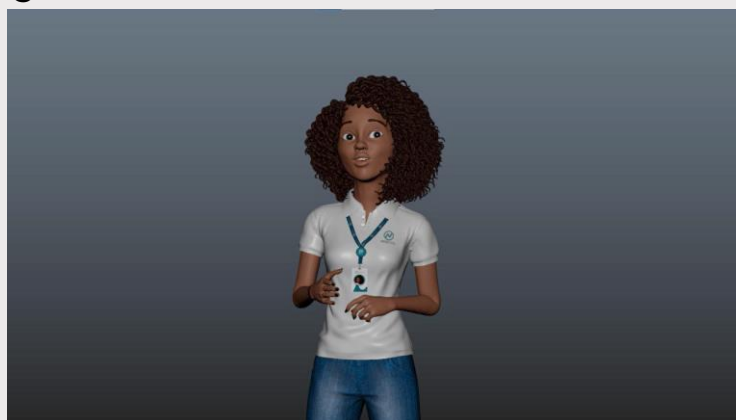
1



2



3



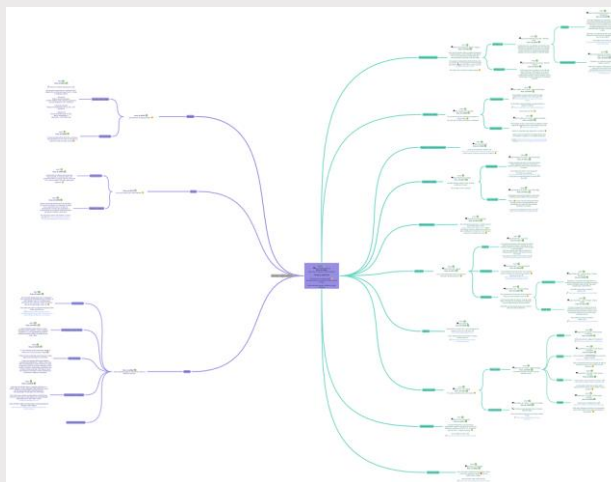
4



O chatbot

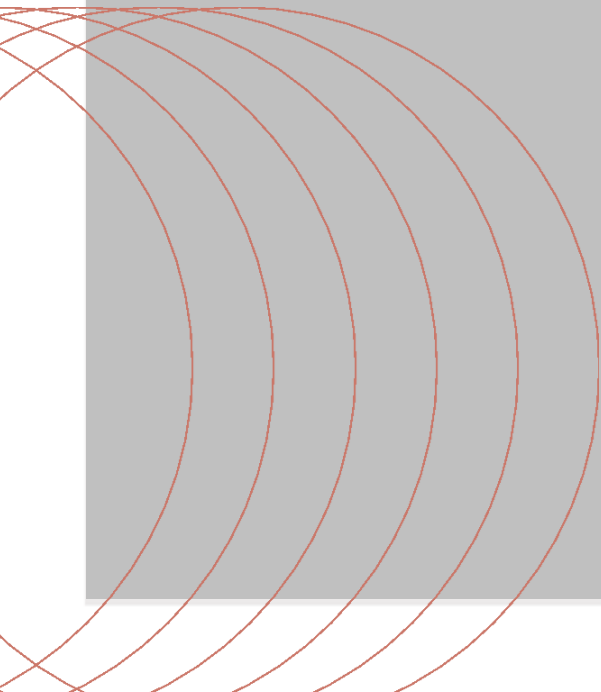
A equipe da Oficina elaborou um plano de implementação específico para o chatbot. Parte fundamental desse processo foi a criação do documento Perguntas e Respostas, contendo mais de 60 questionamentos e dezenas de estímulos (palavras ou frases reconhecidas pelo robô).

Em seguida, desenvolvemos o fluxo conversacional para garantir o funcionamento do chatbot, com conversas fluidas e constante aprendizado por meio de inteligência artificial para a inclusão de novos temas no repertório.



Parte do fluxo conversacional.

Resultados



- Nas primeiras quatro semanas de funcionamento, foram registradas 5.018 interações e 1.339 atendimentos com a ferramenta.
- Avaliações positivas de 80% dos usuários.
- Satisfação do cliente.
- Aprovação da expansão do serviço para o WhatsApp.



Obrigad@!

oficina

Consultoria de Reputação &
Gestão de Relacionamento