



Contact Centers PORTUGAL
FATORES DETERMINANTES PARA O SUCESSO

CONFERÊNCIA APCC PORTO 2019 | 24 de outubro de 2019 | Porto Palácio Hotel

apcc  associação
portuguesa de
contact centers

A Democratização dos Chatbots

| Danilo Teixeira
COO Europe

 **Robbu**[®]

Factos:

71% dos millennials esperam ser atendidos por chatbots

↳ 80% dos atendimentos em 2020 via bot

↳ Redução de custos

*Business Insider
chatbotslife.com
callcentermagazine.net/*

Como chegamos aqui



Ferramentas avançadas?

Certamente!

IA?

Talvez! Qual o seu negócio?

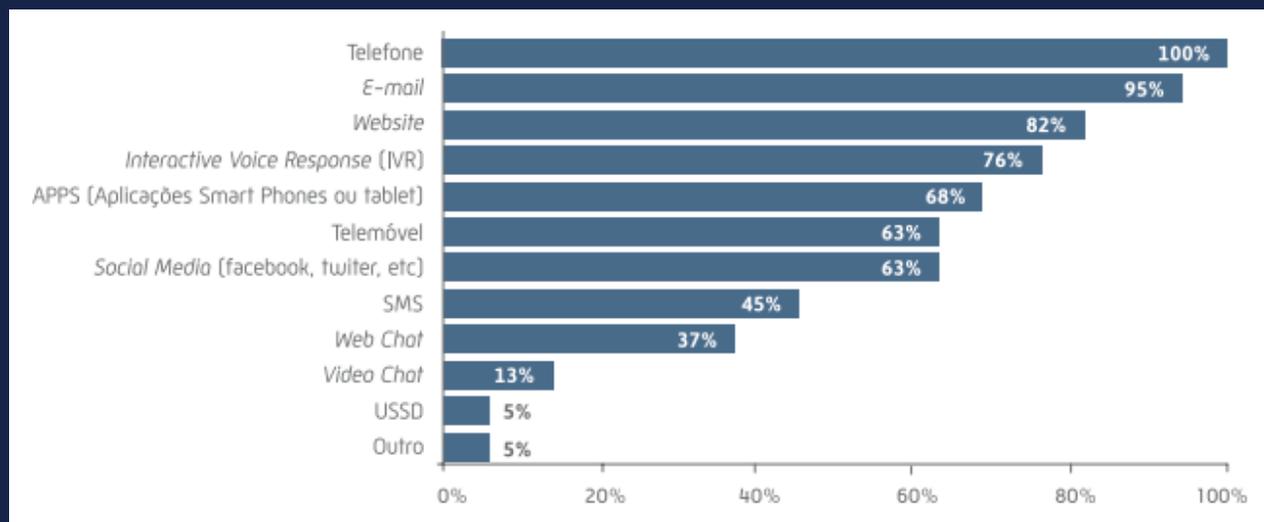
ChatBot não assusta mais?

Sim! Seu cliente passou a gostar!

“ O seu desafio agora é melhorar cada vez mais a experiência do seu cliente ”

- ✓ Esteja no canal que ele preferir
- ✓ Atenda-o de forma omnichannel

Canais



Fonte: APCC 2019



Fonte: SimilarWeb 2018

E o mercado de trabalho?

“Se as máquinas produzirem tudo que a gente precisa,
o resultado vai depender de como as coisas serão
distribuídas”

Stephen Hawking



Robbu[®]

Intelligent digital
communication

Obrigado Pela atenção!

Danilo Teixeira

danilo@robbu.global



BRASIL

Av. Angélica, 2530 - 15º andar
Bela Vista
São Paulo – SP • 01228-200

+55 11 2626 5327
contato@robbu.com.br

ARGENTINA

San Martín, 839
San Miguel de Tucumán
Tucumán • 4000

+54 381 4081101
contacto@robbu.com.ar

PORTUGAL

Rua Augusto Rosa, 79
Sala 1.18C
Porto • 4000-098

+351 222 463686
contacto@robbu.com.pt



Robbu[®]

Intelligent digital
communication