

Chatbots

para Empresas de Investimentos:

Distribuidoras e Corretoras



ViaCognitiva

www.viacognitiva.com.br



Sumário

	Introdução	3
	A nova onda tecnológica	4
	Uma inovação no processo de atendimento aos clientes	5
	Chatbots para distribuidoras e corretoras	7
	Chatbots para clientes diretos	7
	Chatbots para agentes autônomos de investimentos	8
	Conclusão	9

Introdução

Considerada há algum tempo como uma indústria altamente tecnológica, altamente regulamentada e dominada por bancos gigantes que resistiam à ruptura - além do colapso global alardeado ocasionalmente – o universo financeiro agora está surfando em uma onda empreendedora. A demanda por serviços diferenciados é forte e a oferta está crescendo, alimentada em parte por iniciativas financeiras inovadoras.

As atuais estratégias de sucesso de qualquer empresa procuram priorizar o atendimento ao cliente digital, que é **mobile**, **exigente** e **online**. Como consequência disso, setores inteiros estão vendo seu futuro questionado pelo uso das novas tecnologias. Na indústria financeira, isso não poderia ser diferente.

Para levar uma experiência de maior qualidade, mais transparente e menos burocrática para os clientes é preciso trabalhar com produtos e serviços financeiros (meios de pagamentos, crédito, investimentos, gestão financeira, inclusão e educação financeiras e segurança da informação) por meio de metodologias, processos e canais de tecnologia, gerando soluções inovadoras.



A nova onda tecnológica

Está claro que a próxima fronteira tecnológica tem relação com o **Big Data**, termo que descreve o imenso volume de dados, estruturados e não estruturados, que impactam os negócios no dia a dia.

Com a explosão do volume de dados produzidos e cada vez mais acessíveis, nenhuma empresa pode se dar ao luxo de não utilizá-los adequadamente como alavancas de competitividade em sua estratégia.

Em paralelo ao enorme crescimento do volume de dados, tivemos o primeiro grande salto há uma década, com a **web para celular**.

Agora o próximo objetivo a ser alcançado é a **conversa móvel**.

O fim dos aplicativos

Uma [pesquisa](#) desenvolvida pela [Localytics](#) em maio de 2016 mostra que o usuário médio de celular tem 30 aplicativos instalados, mas usa menos de cinco regularmente. Quase um quarto dos usuários de aplicativos móveis (23%) para de usar um aplicativo depois de abri-lo uma vez.

Diga com sinceridade:
não acontece o mesmo com você?



Uma inovação no processo de atendimento aos clientes

Todo mundo quer simplicidade.

A maioria das pessoas está procurando produtos e serviços que podem facilitar sua vida e existem organizações que tentam tornar as coisas mais simples e mais fáceis.

O estudo [“Mobile Messaging Report”](#) mostra que 45,8% das pessoas desejariam entrar em contato com empresas por meio de mensagens em vez de e-mails e, de acordo com uma previsão feita pelo [Forrester Research](#), o investimento em soluções baseadas em inteligência artificial aumentará em 300% em 2017.



Com mais e mais pessoas preferindo se relacionar por meio de mensagens e serviços instantâneos e um movimento inequívoco das grandes empresas, que se concentram fortemente em disponibilizar chatbots nos canais de atendimento aos seus clientes, indica claramente uma coisa: as **interações conversacionais** são a próxima grande mudança nos processos de atendimento aos clientes e já observamos que os chatbots farão parte significativa desse movimento.

O uso adequado de dados críticos acessados, analisados e disponibilizados pelas plataformas de Business Intelligence (BI) somado às novas tecnologias de conversação móvel elevarão os **processos de atendimento aos clientes** a um patamar nunca antes observado.

Para isso, as plataformas de interação com clientes têm que contar com funcionalidades de **aprendizado de máquina, análise de dados e linguagem natural**.

Chatbots são softwares capazes de ler, responder e interagir com humanos de forma simples por meio de mensagens de texto ou voz, podendo ter incorporadas as funcionalidades cognitivas acima descritas. Eles podem compreender a linguagem natural humana, interpretar intenções, extrair o contexto de cada interação e retornar respostas aos clientes com alto grau de precisão e confiabilidade, oferecendo uma experiência próxima a de uma conversa entre humanos.

Os chatbots já prestam serviços vários setores, como o comércio eletrônico, seguros, saúde, turismo, entre outros, além do setor bancário e de investimentos.

Uma de suas vantagens é ajudar o consumidor a resolver problemas simples, como tirar dúvidas sobre o funcionamento de determinado produto ou serviço, receber reclamações e dar orientações por um aplicativo do smartphone.

Quando necessário, os chatbots podem redirecionar o cliente para um agente humano especializado, nas suas questões específicas mais complexas.





Chatbots para distribuidoras e corretoras

Os serviços financeiros em geral são uma indústria cada vez mais confrontada com uma baixa fidelidade do cliente, pois os investidores têm acesso a uma ampla gama de serviços e são sempre mais propensos a procurar as melhores ofertas.

Segundo a [Juniper Research](#) no estudo: [“Chatbots: Retail, eCommerce, Banking & Healthcare 2017-2022”](#), divulgado em maio de 2017, os chatbots vão redefinir as atividades de atendimento ao cliente e o setor bancário e de investimentos estão os maiores beneficiados.

A Comissão de Valores Mobiliários (CVM) define **Corretoras de Títulos e Valores Mobiliários (CTVM)** e **Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários (DTVM)** como instituições financeiras que tem como atividade principal ou acessória a intermediação de operações nos mercados regulamentados de valores mobiliários, como é o caso dos mercados de bolsa e de balcão (organizado ou não).











Chatbots para clientes diretos

Seus clientes não precisam mais esperar para obter respostas aos seus problemas simples. Os chatbots estão a apenas um clique de distância, e você pode oferecer uma resposta para eles a qualquer momento.

Além do site da empresa, os chatbots criam possibilidades de utilizar como canal de relacionamento os aplicativos que as pessoas já possuem, como: Messenger do Facebook, Skype, aplicativos corporativos, entre outros.





Com isso, a curva de aprendizado é muito inferior, pois dado que os usuários já conhecem esses aplicativos, eles só precisarão abrir uma conversa com o chatbot da sua empresa e começar a interagir.

Algumas atividades para um chatbot de atendimento ao cliente direto:

-  Responder as perguntas mais frequentes (FAQ)
-  Orientar o planejamento financeiro pessoal
-  Informar sobre cadastro e abertura de contas
-  Disponibilizar informações de análise de investimentos
-  Orientar a definição do perfil do cliente
-  Oferecer recomendações de investimentos conforme o perfil do cliente
-  Informar os custos envolvidos em cada operação
-  Informar sobre transferências de recursos
-  Atuar como simulador de investimentos
-  Oferecer informações sobre o agente autônomo credenciado mais próximo

Chatbots para agentes autônomos de investimentos

Além da comunicação direta com os clientes, as distribuidoras e corretoras também podem disponibilizar um chatbot para comunicação exclusiva com seus agentes credenciados para:

-  Responder as perguntas mais frequentes (FAQ)
-  Informar o passo-a-passo para credenciamento na distribuidora ou corretora.
-  Auxiliar na prospecção de clientes e no desenvolvimento da carteira e do negócio
-  Recepção e registro de ordens de negociação





Conclusão

As soluções cognitivas podem processar rapidamente dados de clientes, produtos e informações de oferta, condições econômicas atuais, experiência de especialistas financeiros e outras informações relevantes e, em seguida, identificar as recomendações mais apropriadas.

No futuro próximo, as capacidades cognitivas poderão melhorar ainda mais as avaliações de risco mais individualizadas, além de proporcionar melhores cálculos de risco para transações complexas e intensivas em dados. Além disso, como os sistemas modernos têm acesso a quantidades crescentes de dados e análises históricas, as recomendações sobre questões financeiras podem crescer tanto na efetividade como na escala.

Não fique para trás!

Como qualquer novo projeto corporativo, a implantação de um novo canal de comunicação com os clientes requer experiência e conhecimento sobre o assunto. Em comparação com os sistemas programáveis tradicionais, os sistemas de chatbots cognitivos são um jogo à parte. Sendo assim, a escolha do melhor fornecedor de serviços e o gerenciamento de mudanças são mais críticos do que nunca.

Os desafios para obter os melhores resultados podem ser superados com o acompanhamento de uma consultoria experiente, para desenvolver uma estratégia, um planejamento e uma implementação adequados, com o melhor retorno sobre o investimento. Estamos à sua disposição para essa jornada.

Entre em contato conosco.

Não deixe de ler também nossos outros eBooks sobre o tema.

Clique sobre as imagens:



ViaCognitiva

comercial@viacognitiva.com.br

+55 (11) 3254-6200

Av. Paulista 2202, 12º andar | São Paulo- SP | 01310-300

www.viacognitiva.com.br

Siga-nos nas redes sociais

