

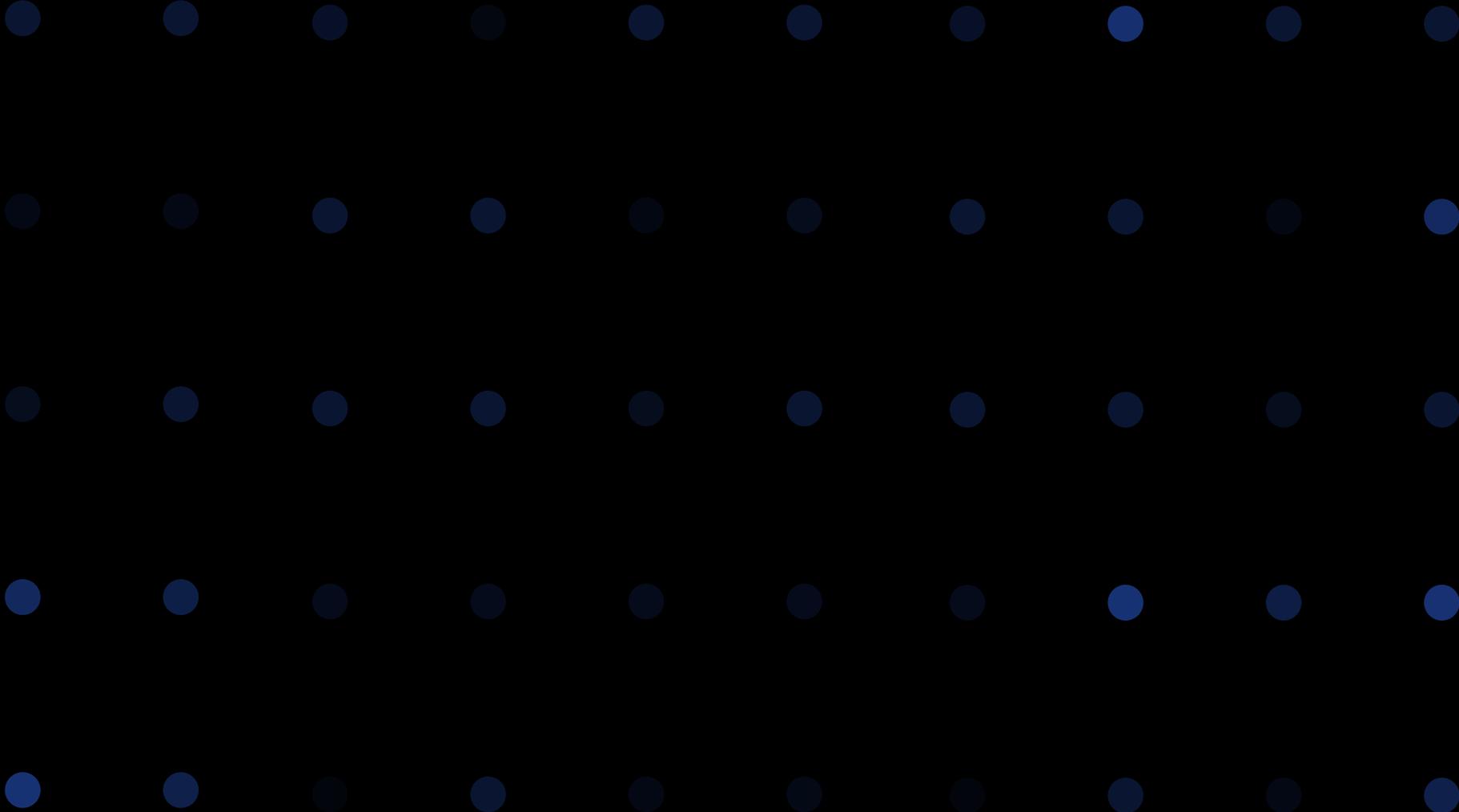
LATAM  
RETAIL  
SHOW  
CONGRESS & EXPO

27, 28 e 29 DE AGOSTO de 2019  
EXPO CENTER NORTE, SP

# Inteligência Artificial no Varejo: Casos de Uso e o fenômeno Magalu

**Roberto Celestino** | Líder de Vendas Data&AI | **IBM Brasil**

**Emori de Souza** | Product Owner – P&D | **Magazine Luiza**



Nós vivemos na era da validação instantânea.

concertos

felicidade

pagamento

acesso

transporte

resposta

A close-up photograph of a person's hand holding a dark smartphone, positioned near a payment terminal. The terminal has a screen displaying a white icon of a hand with lines radiating from it, representing a contactless payment. The background is blurred, showing what appears to be a retail or public space with blue and yellow elements.

**Nós vivemos na era do pagamento instantâneo.**

**consertos**

**validação**

**felicidade**

**pagamento**

**acesso**

**transporte**

**resposta**

**compra**

**entrega**



consertos

validação

felicidade

pagamento

acesso

Nós vivemos na era do transporte instantâneo.

resposta

compra

entrega

perguntas

satisfação

pagamento

acesso

transporte

resposta

compra

Nós vivemos na era da entrega instantânea.

perguntas

satisfação

romance

entretenimento

moda

transporte

resposta

compra

entrega

perguntas

Nós vivemos na era da satisfação instantânea.

romance

entretenimento

moda

experiências

relaxamento

Nós vivemos na era do tudo **instantâneo**.

Tão **instantâneo...**

que 81% dos seus clientes  
vão te deixar depois de  
**uma experiência ruim.**



experiência

é tudo





Quão inteligente é a experiência do *seu* cliente?

A large library with curved bookshelves filled with books. The shelves are arranged in a circular or semi-circular pattern, creating a sense of depth and scale. The books are densely packed, and the lighting is warm, highlighting the spines of the books. The overall atmosphere is one of knowledge and learning.

**Você produziu inúmeros  
conteúdos para envolver,  
aconselhar ou ajudar  
seus clientes.**

Seu cliente interage com seus dados ou com seus funcionários em vários canais diferentes.



**conectada**

**eficiente**

**envolvente**

**centralizada**

**instantânea**

**Mas quão **inteligente** são essas experiências?**

**personalizada**

**consistente**

**perfeita**

**agradável**

**convicente**

reivindicação processada

chamada de venda concluída

pagina visualizada

DM recebido

mensagem de suporte enviada

aplicação submetida

artigo publicado

experiências  
inteligentes  
começam com  
dados

Você já tem os dados necessários para  
influenciar uma experiência **inteligente**.

**Mas você precisa de IA para entender tudo.**

# O que é IA?

## Inteligência Artificial | *substantivo*

Uma área da ciência da computação que enfatiza a criação de máquinas inteligentes que funcionam e reagem como seres humanos.

# O que levou à proeminência da IA?

**Explosão de dados**

**Poder de computação**

**Algoritmos de deep learning**

# A **Inteligência Artificial** está sendo incorporada nos workflows das empresas em vários casos de uso



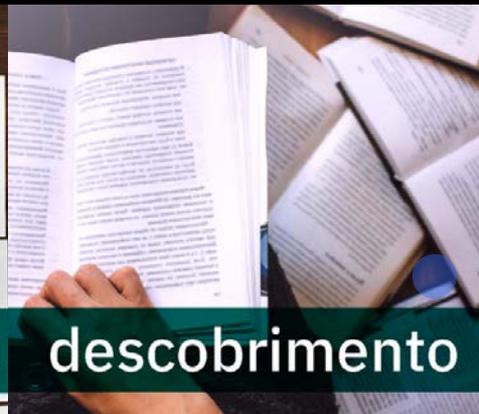
interação

- Criar Agentes Virtuais
- Criar Assistentes Virtuais para Funcionários e Especialistas
- Transformar os Call-Centers



compreensão

- Entender Documentos, Contratos, Normativas, Manuais, Leis, Comentários, etc.
- Reconhecer objetos em fotos e imagens
- Entender padrões emocionais



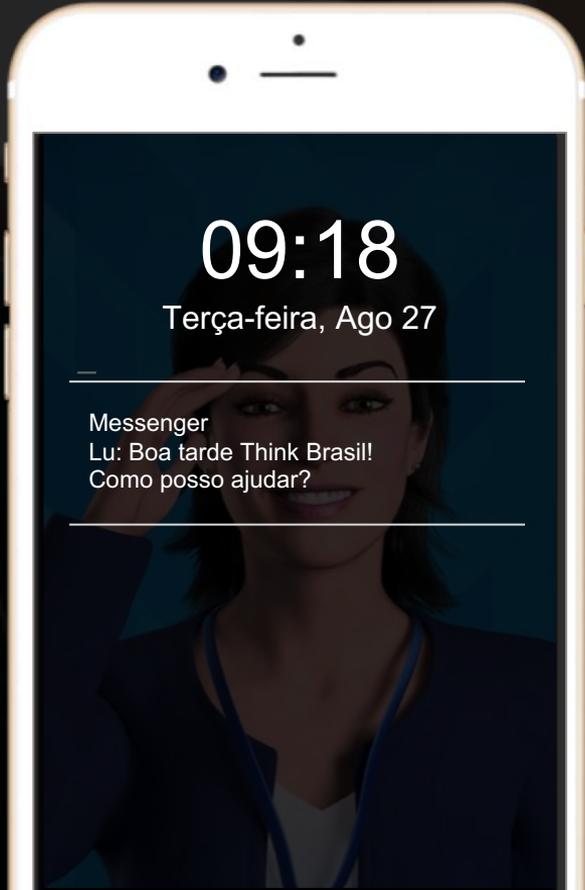
descobrimento

- Encontrar informações relevantes em documentos, artigos e posts na Internet, bases de conhecimento, etc.
- Encontrar padrões e tendências em todo tipo de dados não visíveis aos humanos



decisão

- Recomendar produtos ou conteúdos
- Detectar fraudes, anomalias e riscos
- Prever manutenções
- Recomendar tratamentos
- Recomendar crédito

A white smartphone is shown vertically, displaying a lock screen. The background of the lock screen is a dark blue-tinted image of a woman in a blue business jacket. The time '09:18' is displayed in large white font at the top. Below it, the date 'Terça-feira, Ago 27' is shown in a smaller white font. A horizontal white line separates the date from the notification below. The notification is from 'Messenger' and contains the text 'Lu: Boa tarde Think Brasil! Como posso ajudar?'. Another horizontal white line is below the notification. The phone's home indicator bar is visible at the very top.

09:18

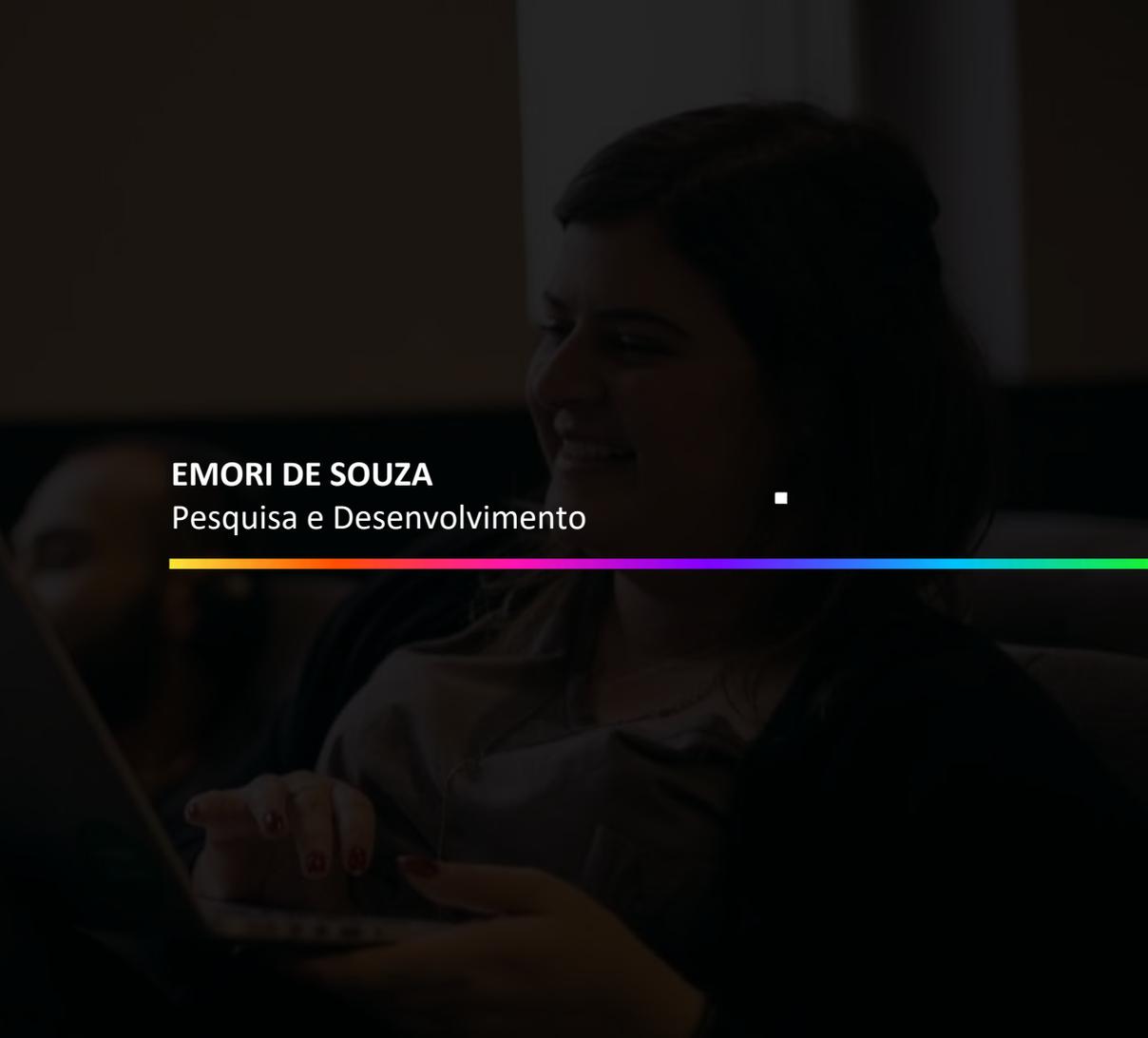
Terça-feira, Ago 27

---

Messenger

Lu: Boa tarde Think Brasil!  
Como posso ajudar?

---

A dark, low-key photograph of a woman in a business setting. She is smiling and looking towards the right. Her hands are visible, and she appears to be interacting with a laptop or tablet. The background is dark and out of focus.

**EMORI DE SOUZA**  
Pesquisa e Desenvolvimento



WUJIZA LABS



COLABORADORES



DEPLOYS/DIA

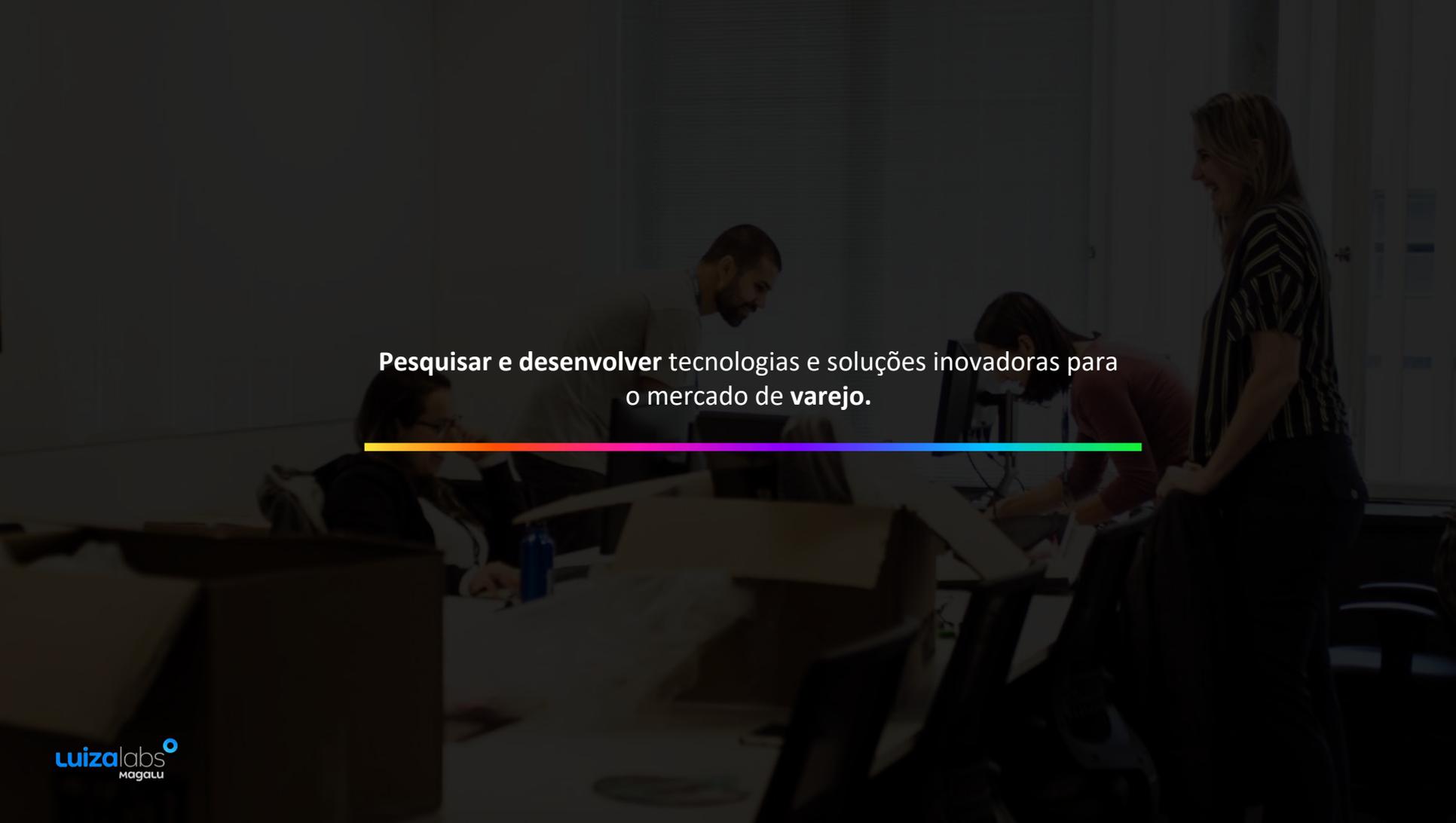


CIDADES



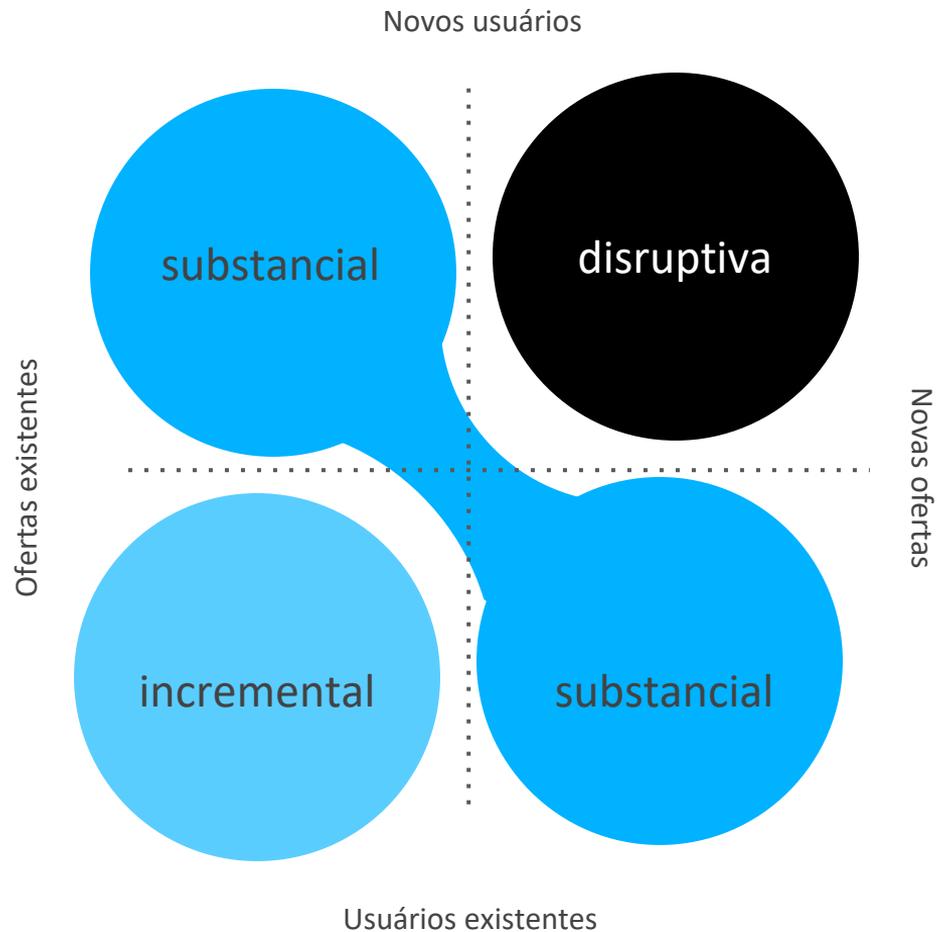






Pesquisar e desenvolver tecnologias e soluções inovadoras para o mercado de varejo.

“If we hope to create something of lasting value, we need to start with **what people want** - not just with what’s technically possible”



## PESQUISA



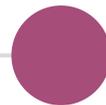
Tecnologias  
UX  
Chatbots do mercado

## PROBLEMA



Mapeamento do  
atendimento

## OBSERVAÇÃO



Conversas redes sociais  
Clientes em lojas físicas  
Estudo das API's

## IDEAÇÃO



Persona  
Objetivo

## PROTÓTIPO



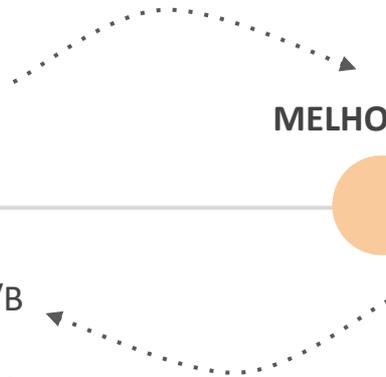
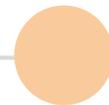
Desenvolvimento

## TESTES



Teste A/B  
UX  
Tecnologia  
Conteúdo

## MELHORIAS



## PESQUISA



Tecnologias  
UX  
Chatbots do mercado

## PROBLEMA

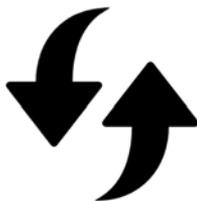


Mapeamento do  
atendimento

## OBSERVAÇÃO



Conversas redes sociais  
Clientes em lojas físicas  
Estudo das API's



## IDEAÇÃO



Persona  
Objetivo

## PROTÓTIPO



Desenvolvimento

## TESTES



Teste A/B  
UX  
Tecnologia  
Conteúdo

## MELHORIAS



## PESQUISA



Tecnologias  
UX  
Chatbots do mercado

## PROTÓTIPO



Desenvolvimento

## OBSERVAÇÃO



Conversas redes sociais  
Clientes em lojas físicas  
Estudo das API's

## IDEAÇÃO



Persona  
Objetivo

## PROBLEMA



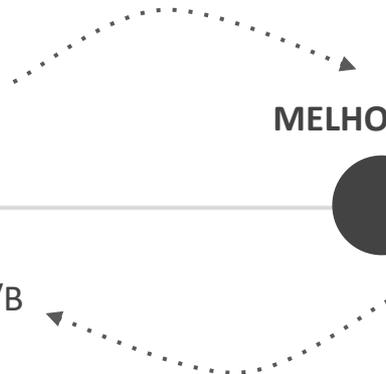
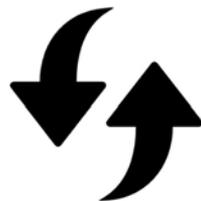
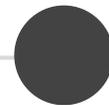
Mapeamento do  
atendimento

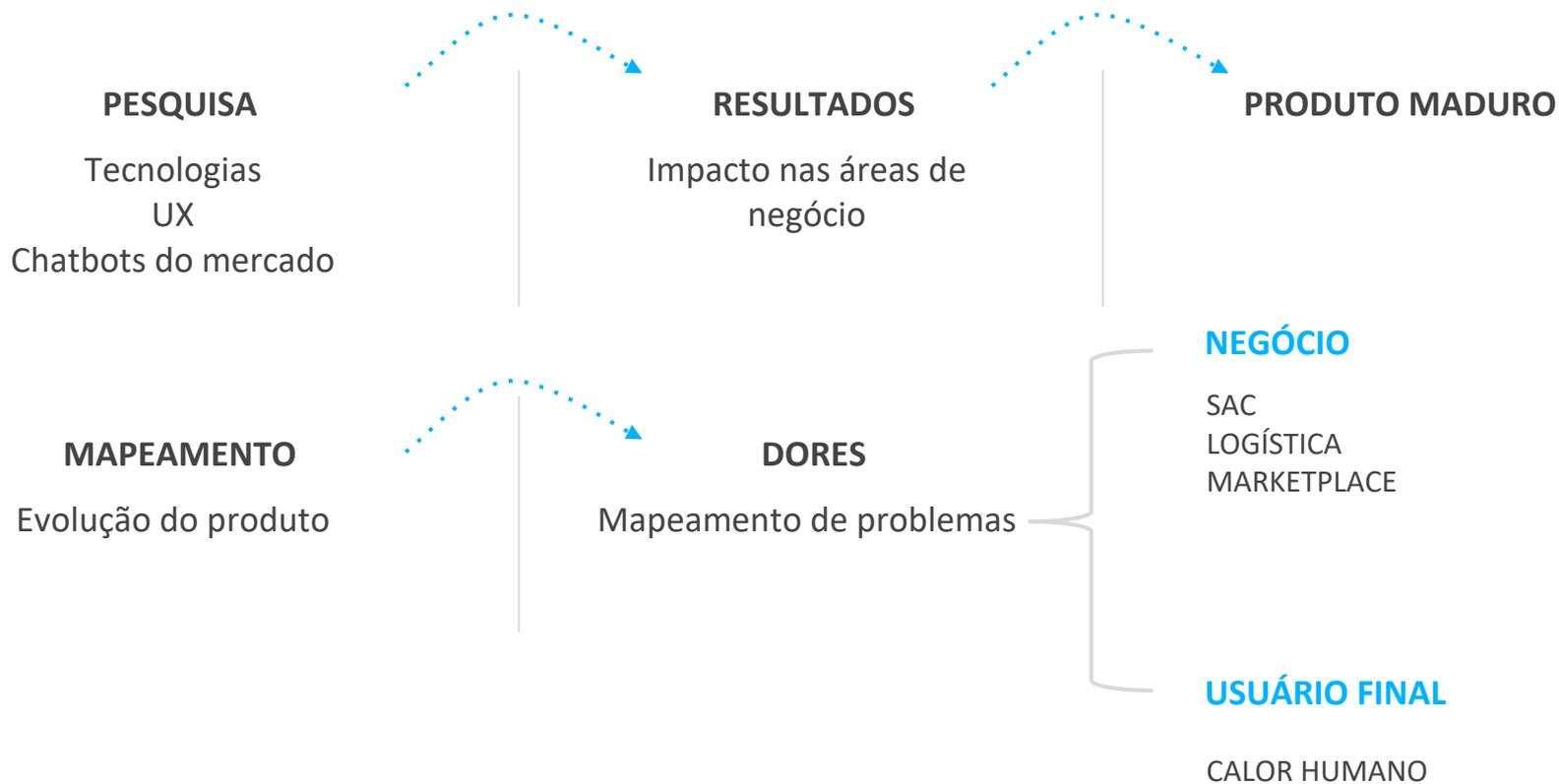
## TESTES

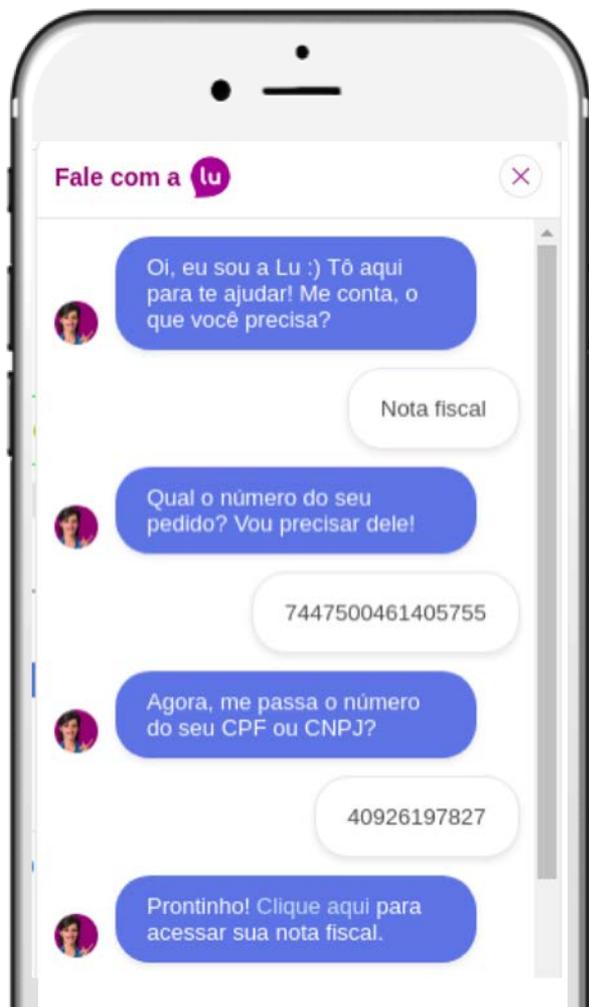


Teste A/B  
UX  
Tecnologia  
Conteúdo

## MELHORIAS







A Lu não é  
um chatbot



2001



Canal digital de auxílio aos clientes e vendedores

2003



Tia Luiza se torna nossa vendedora virtual

2009



Tia Luiza se reinventa para Lu

2011



Entramos nas redes sociais, criação da identidade

2013



Na transformação digital do Magalu, ela vira a especialista digital

# INTELIGÊNCIA

# ARTIFICIAL

A Lu, como chatbot, surgiu como uma nova solução para **automatizar** uma demanda criada pela empatia dos clientes com a marca



**LU AVISA**  
50% cliques no  
produto enviado  
5,5% conversão



**TELEFONIA**  
83% NPS positivo



**GOOGLE ASSISTANT**  
★ 4,2



**MAGAZINE VC**  
6 mil msg/mês  
Único atendimento no  
messenger



**REDES SOCIAIS**  
~30% dos chamados



**PÓS-VENDA**

+2x

### 1ª VERSÃO

TDC  
Status do pedido  
Link de Rastreio  
2ª via Nota Fiscal  
2ª via boleto

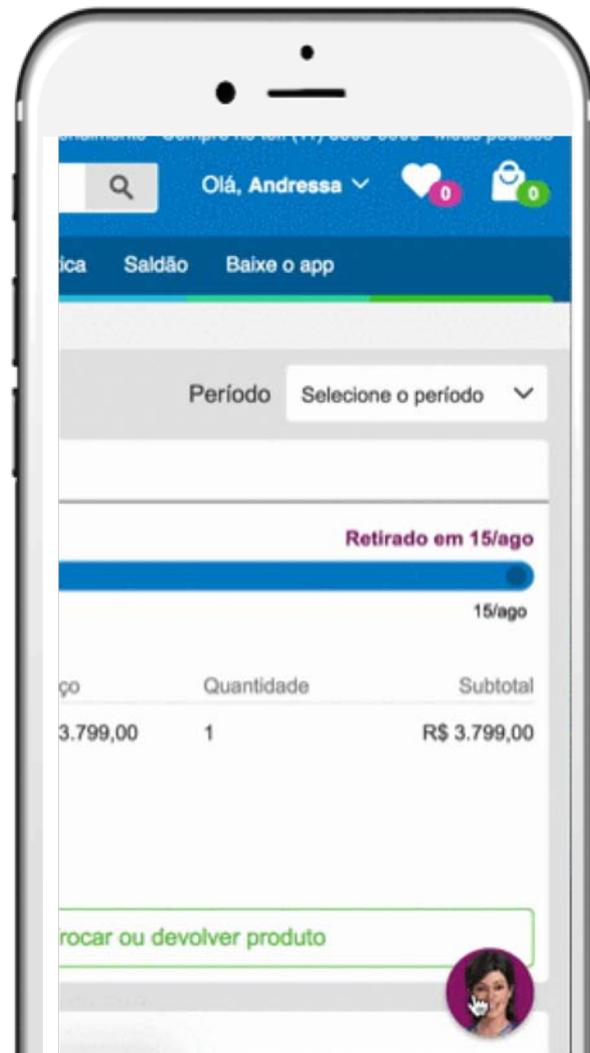
### 3ª VERSÃO

Curiosidades da Lu

### 2ª VERSÃO

Maps integrado para retirar loja  
(endereço)  
162 Intenções FAQ

+ Sob Demanda



 Bots Brasil Awards



**BICAMPEÃ**  
Eleita melhor bot na categoria serviços em  
2017 e 2018.



**218 mil**  
atendimentos/mês



**973 mil**  
mensagens/mês



**4,4**  
mensagens/usuário



**40%** continua  
falando com o bot após  
primeira intenção



**20%** resolve  
na primeira  
intenção



**60% NÃO** entrou em  
contato com o SAC após  
falar com o bot



## MÉTRICAS

Como eu sei que funciona?

---

## CONTEXTO

Mês  
Julho

Total conversas  
310000

## ANÁLISE

Amostra  
950 conversas

Critério  
Conversas aleatórias

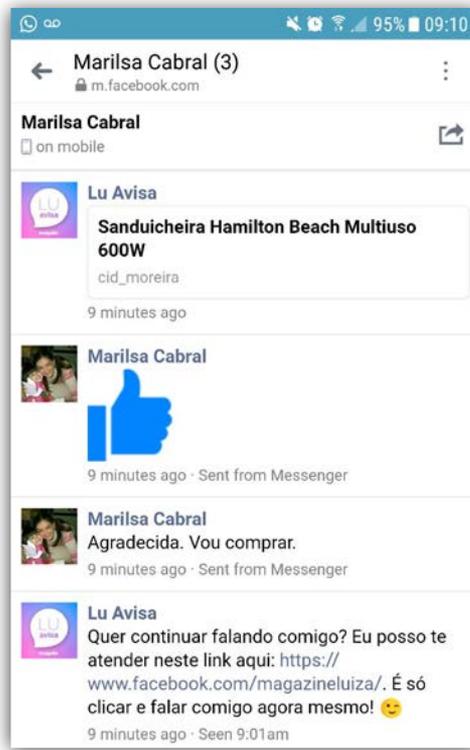
Tipo  
Leitura Individual

## CONFIABILIDADE

Confiança  
93%

Erro  
5%

Oportunidade:  
Check out



Oportunidade:  
Alerta de preço



USUÁRIOS ATIVOS

660

CONVERSAS

700

MENSAGENS TROCADAS

1000

DURAÇÃO MÉDIA

2.1s

VISUALIZARAM

633

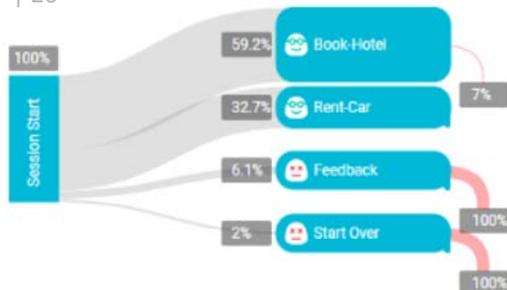
INTENÇÕES

TDC | 400  
RASTREIO | 130  
OUTROS | 20

ENTIDADES

TEMPO | 70  
WELCOME | 56

FLUXO



FRACA COMPREENSÃO

38

Nº INTENÇÕES

98

Nº ENTIDADES

34

SAC

(FALA COM O BOT E LIGA NO SAC)

31%

NPS

82%

RETENÇÃO

(FALA COM O BOT NOVAMENTE)

38

CLIENTES NA URA

98

ATENDIMENTOS URA

2400

CLIENTES MESSENGER

1000

ATENDIMENTOS  
MESSENGER

800

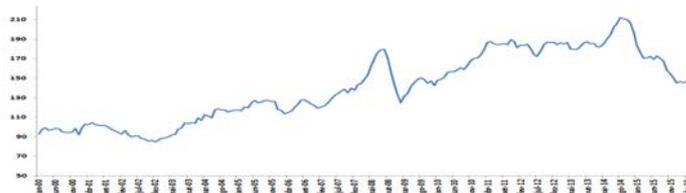
TRANSFERIDO HUMANO

32%

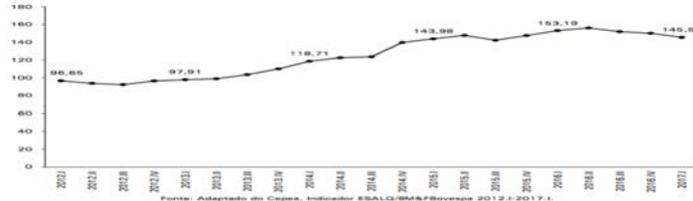
ATENDIMENTO BOT + NÚMERO DE PESSOAS



Nº INTENÇÕES



Nº CONVERSAS



SLA

horas



# INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

## Formação do time de Machine Learning

## **PRICING DINÂMICO**

Algoritmos para definição de preço de acordo com variável alvo de otimização: margem, lucro, qtdd vendida, etc.

## **PREDIÇÃO DE DEMANDA**

Previsão de vendas para e-commerce alimentando decisões de compra e distribuição.

## **MARKETING**

Atribuição de resultados aos canais de marketing focando na alocação de verbas.

## **LOGÍSTICA**

Mapeamento de processos no CD para a criação do Indicador OTIF de risco de atraso na entrega.

## **[BOB] RECOMENDAÇÕES E FIDELIZAÇÃO**

Sugestão de produtos para clientes e de clientes para sellers.

## **[BOB] RECOMENDAÇÕES**

BOB está também atuando no mobile vendas ao auxiliar os vendedores.



# Inovação e Novas Experiências para os Clientes

Manual Cognitivo do

VW Virtus, Tiguan, Jetta e T-Cross



**Faça perguntas** ao Manual Cognitivo utilizando **linguagem natural**

 **Voz**  **Texto**



**Entenda as luzes** do painel do com o recurso de **reconhecimento de imagem**

Respostas em **linguagem natural**



**Voz**  **Texto**  **Imagem**

**2 idiomas:** Português e Espanhol



# A jornada de AI da BIA (Bradesco Inteligência Artificial)

*De um Assistente Virtual para colaboradores  
Para um Assistente Pessoal para clientes atuais e potenciais*



9 milhões de clientes já usaram a BIA

A BIA já bateu a marca de 100 milhões de interações desde sua implementação, em 2016.

Em 2018, 78 mil novas contas foram abertas pelo app do Bradesco

Com o Watson, a BIA responde as perguntas em menos de 3 segundos, seja para investir, pagar uma conta, tirar dúvidas, etc.



# O Boticário adotou AI para transformar o planejamento de demanda e a tomada de decisão



Transformando a cadeia de suprimentos com o uso de AI: a melhora na previsão de demanda acarreta melhoras no processo produtivo e logístico e no planejamento financeiro.

- 20% de aumento na precisão das previsões de demanda em relação à abordagem tradicional
- Redução dos níveis de estoque e redução dos índices de quebra dos produtos mais desejados, impulsionando as vendas
- Aprendizado constante a cada ciclo de previsão, com capacidade de reação rápida à dinâmica do portfolio e às mudanças de mercado

# Empresas que adotaram **Watson** como a principal plataforma de Inteligência Artificial



# O que torna o **Watson** diferente?

FORRESTER®

**Only leader** for AI  
Powered Conversational  
Computing

{ API:  
WORLD }

**Best in**  
Enterprise APIs

## Melhor entendimento



O Watson supera a concorrência na precisão do entendimento.

## Aprendizagem mais rápida



O Watson treina com menos dados e é mais fácil para seus funcionários usarem

## Watson anywhere



O Watson pode ser implementado em qualquer lugar e pode conectar-se a dados e sistemas externos

## Você é dono dos seus dados



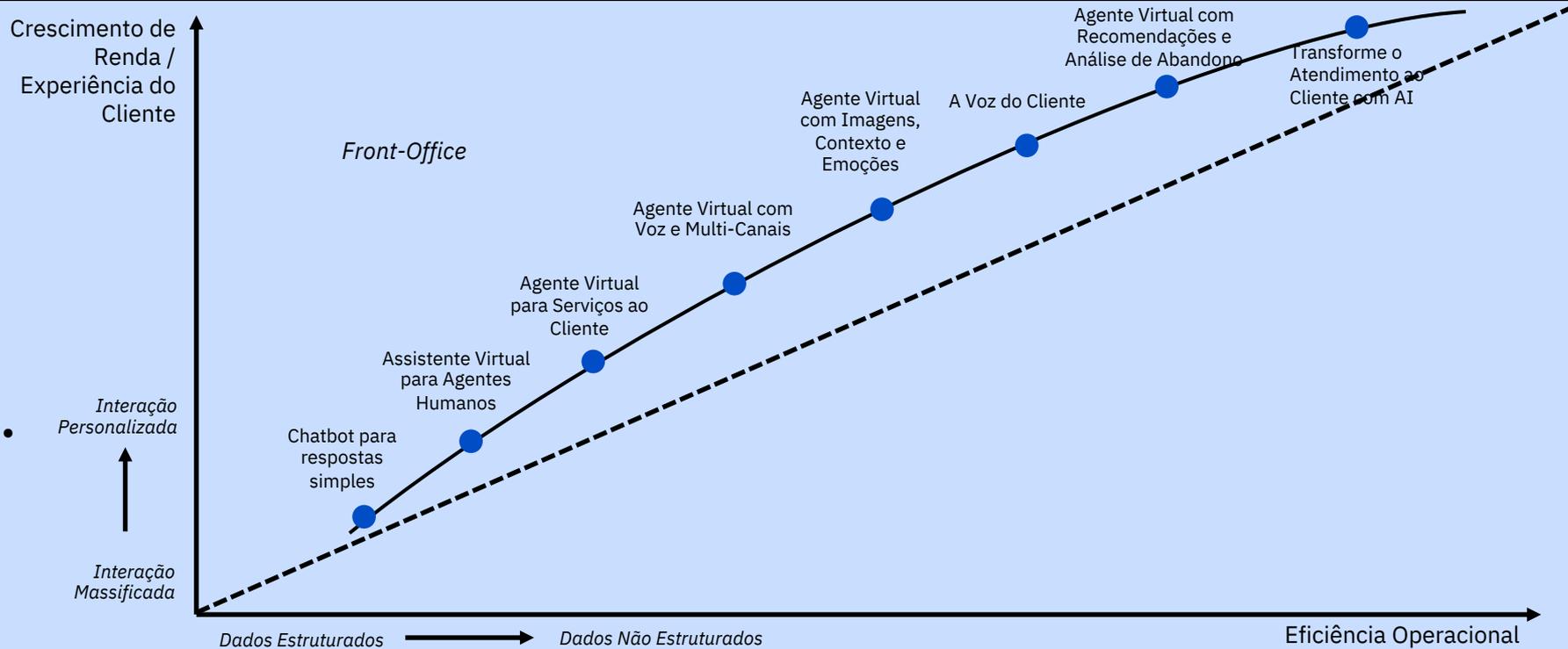
Não usamos sua propriedade intelectual ou insights para melhorar outras implementações

## Expertise de indústria



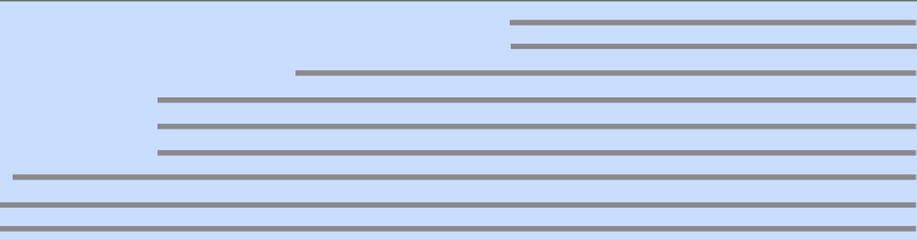
Nossa equipe de consultores especializados tem profunda experiência em todas as principais indústrias

# Adotar AI é uma jornada e cada empresa escolhe por onde iniciar a sua

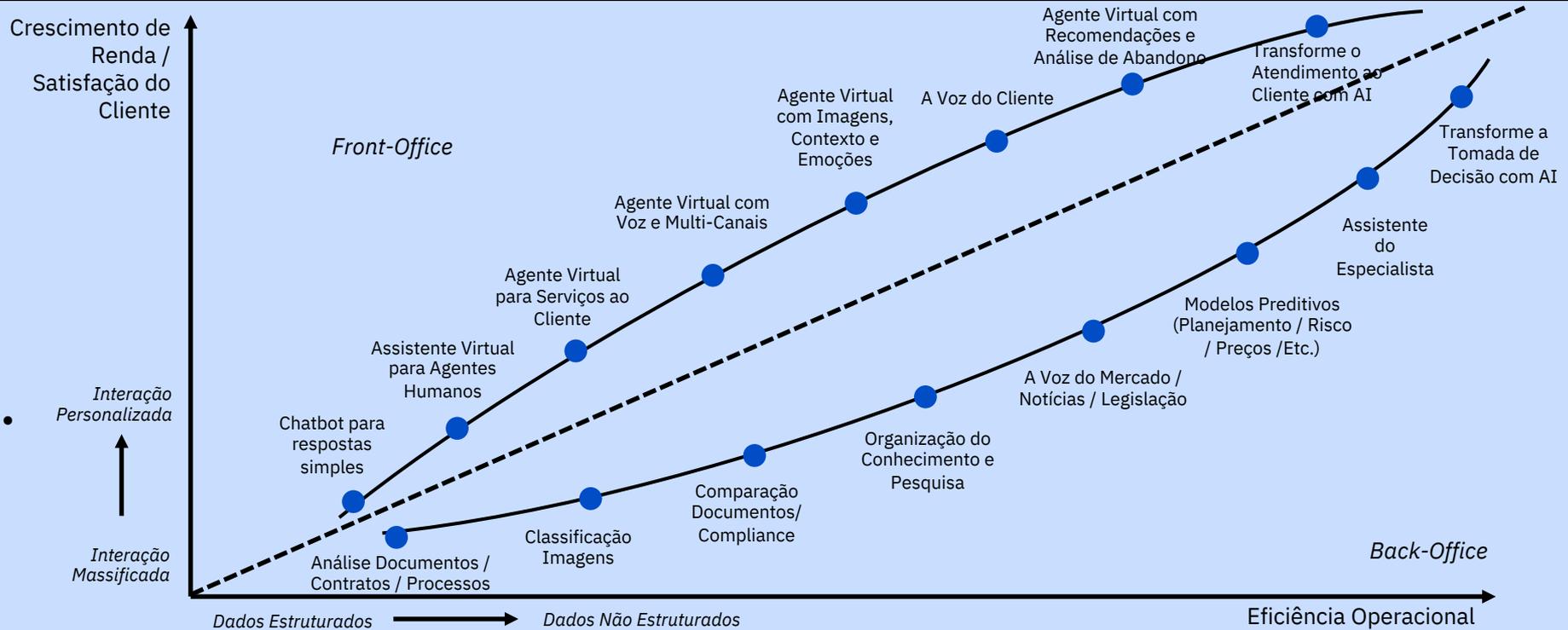


Watson AI Services  
(APIs, Tools)

Watson Studio  
Watson ML  
Knowledge Studio  
Language Translator  
Tone Analyzer  
Visual Recognition  
STT / TTS  
Watson Discovery  
Watson Assistant



# Adotar AI é uma jornada e cada empresa escolhe por onde iniciar a sua



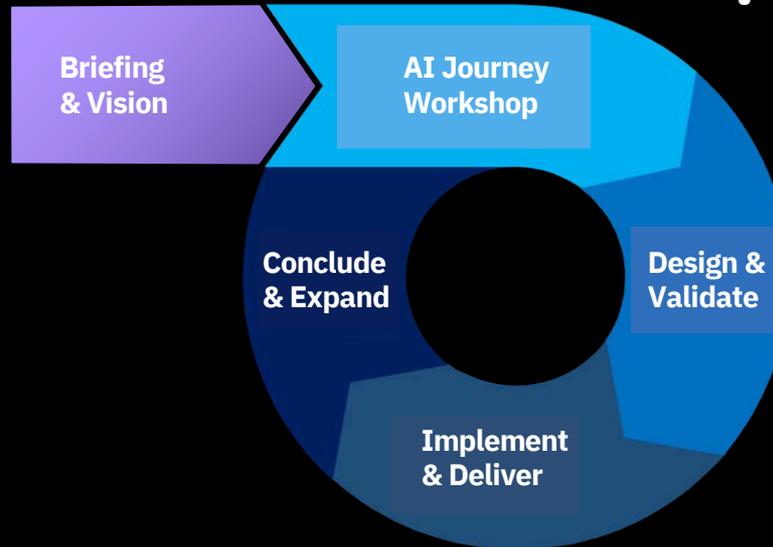
Watson AI Services (APIs, Tools)

Watson Assistant	_____
Watson Studio	_____
Watson ML	_____
Knowledge Catalog	_____
Watson Discovery	_____
Visual Recognition	_____
Natural Language Classifier	_____
Natural Language Understanding	_____
Knowledge Studio	_____



# Por onde eu começo?

Você está aqui



## Próximo passo:

- Desenhar o roteiro da sua jornada de IA
- Identificar casos de uso iniciais

A Inteligência pronta para trabalhar.™

# Obrigado



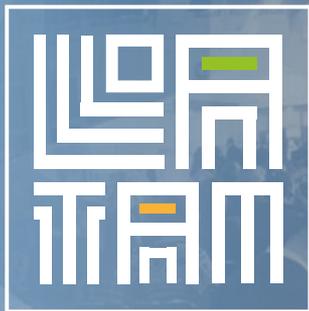
Roberto Celestino  
Líder de Vendas Data & AI

—

roc@br.ibm.com  
(11)97219-9812

 /robertocelestino

 /celestino008



LATAM  
RETAIL  
SHOW  
CONGRESS & EXPO

27, 28 e 29 DE AGOSTO de 2019  
EXPO CENTER NORTE, SP

**OBRIGADO(A)!**

**Roberto Celestino**  
roc@br.ibm.com

**Emori de Souza**  
emori.souza@luizalabs.com