



# **A nova era dos chatbots IA e integrações para empresas mais eficientes**

# Para início de conversa

Vivemos uma nova era na história dos chatbots.

O que antes era um recurso limitado, agora é um universo de possibilidades de interação e engajamento de pessoas com marcas de todos os nichos.

Para entender melhor todas as possibilidades de uso dos novos chatbots, vamos relembrar o que significa esse termo na base:

**Chat: conversa**

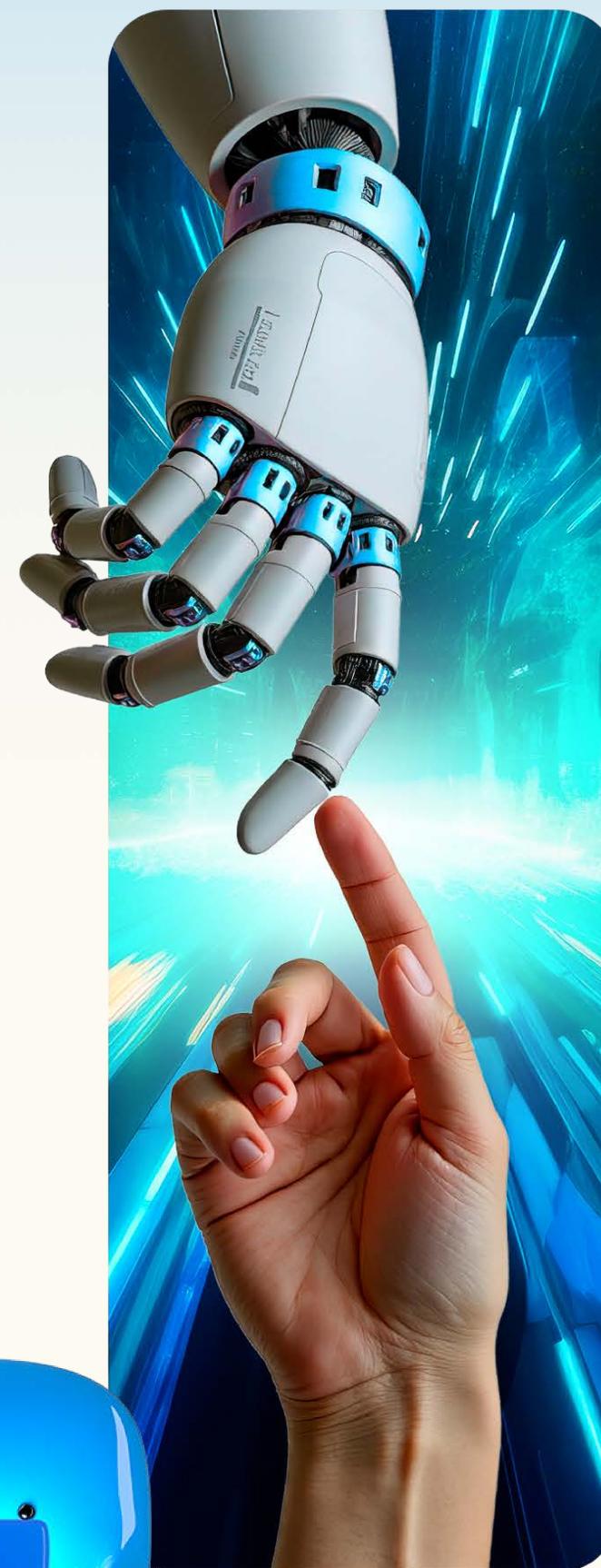
**Bot: robô**

Analisando o conceito assim, de modo fragmentado, fica claro que um chatbot **é uma tecnologia que usa um robô (ou seja, uma inteligência artificial) pra conversar.**

Na nova era dos chatbots, **as conversas estão cada vez mais parecidas com a troca conversacional feita entre humanos, graças aos avanços da inteligência artificial.**

Quando um chatbot se torna capaz de realizar conversas humanizadas, ele deixa de ser só um chatbot e se transforma em um **contato inteligente.**

Neste e-book, elaborado pelos **especialistas e pesquisadores da Blip**, pioneira no Brasil e no mundo no desenvolvimento de **contatos inteligentes para empresas**, você vai saber mais sobre o que é essa nova onda da automação inteligente e como ela está impactando negócios de todos os tamanhos.



# CHATBOTS: como tudo começou

Hoje, todo mundo fala em chatbot, mas esse papo começou há muitos anos, não é novidade, não.

Na década de 1950, Alan Turing publicou o artigo **“Computing Machinery and Intelligence,”** que ganhou notoriedade por levantar o tema “seriam as máquinas capazes de pensar?”.

Pra responder a esta pergunta, Turing criou um método que tinha como objetivo verificar a capacidade de uma máquina de se comportar de forma equivalente a um ser humano.

A aplicação do método, popularmente chamado de Teste de Turing (ou “Jogo da Imitação”), é considerada a primeira forma de uso de chatbots e inaugurou a era dos chatbots simples como conhecemos até a virada trazida pelo avanço da IA, mais recentemente.



**Alan Turing** foi Matemático, Cientista da computação, Lógico, Criptoanalista, Filósofo e biólogo teórico. Ele, que é considerado o pai da computação, foi quem usou o termo Inteligência Artificial pela primeira vez lá nos anos 1950. Para saber mais sobre tudo o que ele realizou, [clique aqui](#).

Turing afirmava que, em 50 anos, seria possível conversar com uma máquina sem distinguir facilmente se a conversa era feita por máquina ou homem (**alô, ChatGPT** e, mais recentemente, **DeepSeek**).

Apesar dos avanços percebidos nos anos 1950, o nascimento do chatbot aconteceu em 1965, quando Joseph Weizenbaum, um pesquisador do Instituto de Tecnologia de Massachusetts (MIT), criou o software Eliza, que foi criado para simular uma psicóloga.

Depois da criação do **Eliza**, houve outros momentos importantes na história dos chatbots, continue lendo para descobrir.

## 1972: PARRY E O USO DO PROCESSAMENTO NATURAL DA LINGUAGEM

Quase dez anos depois de Weizenbaum ter criado o Eliza, Kenneth Colby criou o Parry, que pode ser considerado uma evolução do Eliza, uma vez que partiu dos princípios usados por Weizenbaum, mas trouxe avanços.

Esse software tinha uma tecnologia conversacional mais avançada. Inclusive, em 1973, durante um teste, houve uma conversa entre Eliza e Parry.

Essa foi uma das primeiras tentativas de usar os programas de processamento de linguagem natural em chatbots.

## 1988: JABBERWACKY E A SIMULAÇÃO DO BATE-PAPO

Em 1988, Rollo Carpenter criou o Jabberwacky, uma das primeiras tentativas de desenvolver Inteligência Artificial por meio da interação humana.

O nome do programa foi uma homenagem ao poema nonsense Jabberwocky, de Lewis Carroll.

*Em português, o poema foi traduzido como “Jaguadarte”. Nele, o autor cria várias palavras e usa de forma pouco usual palavras que já existem. Para conhecer uma análise desse poema, [clique aqui](#).*

*De acordo com Carpenter, o seu objetivo ao criar o Jabberwacky era simular o bate-papo humano natural de uma maneira interessante, divertida e bem-humorada.*

**Você notou alguma semelhança com as boas práticas de conversação entre humanos e chatbots que os principais serviços de atendimento humano usam hoje?**

*Pois é, esses esforços, como o de Carpenter, demonstram que a preocupação em oferecer uma experiência conversacional interativa, agradável e simples já vem de muitos anos.*

## 1995: ARTIFICIAL LINGUISTIC INTERNET COMPUTER ENTITY, OU APENAS ALICE

O campo do processamento de linguagem natural vinha se desenvolvendo a todo vapor e, em 1995, foi lançada a Artificial Linguistic Internet Computer Entity, ou, de modo abreviado, ALICE.

Em sua primeira versão, ALICE usava processamento de linguagem natural de forma similar às suas antecessoras. No entanto, desde o seu surgimento, esse software passou por diversas melhorias, migrando para uma linguagem de Inteligência Artificial.

*A criação da ALICE serviu de inspiração para o filme “Her”, lançado em 2013. A obra se passa em um futuro utópico, no qual humanos e máquinas se relacionam da mesma forma que humanos e humanos. Neste contexto, Theodore, personagem principal, apaixona-se por Samantha, sua assistente virtual.*



## 2001: SMARTERCHILD: O MELHOR AMIGO DA GALERA

Lançado em 2001, suas funções eram: compartilhar cotações de ações com usuários, horários de filmes, previsão de tempo e outras informações cotidianas.

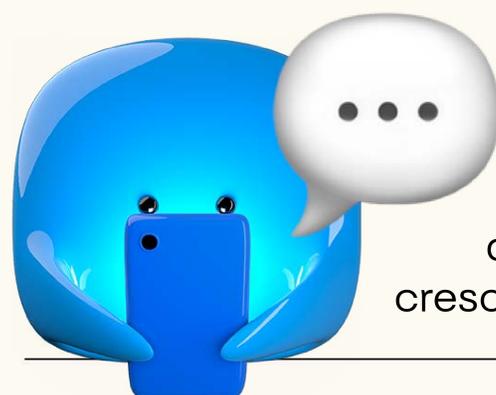
Foi a primeira tecnologia oferecida diretamente ao consumidor. De muitas maneiras, o SmarterChild foi um precursor do Siri da Apple e do S Voice, da Samsung, que já tinham trazido o tema das conversas aplicadas a negócios para o mercado.

**Como disse Shawn Carolan, da Menlo Ventures, um investidor do Siri: “Quando eu conheci o Siri, o SmarterChild já tinha dez milhões de usuários e estava recebendo um bilhão de mensagens por dia... O mercado estava falando”.**

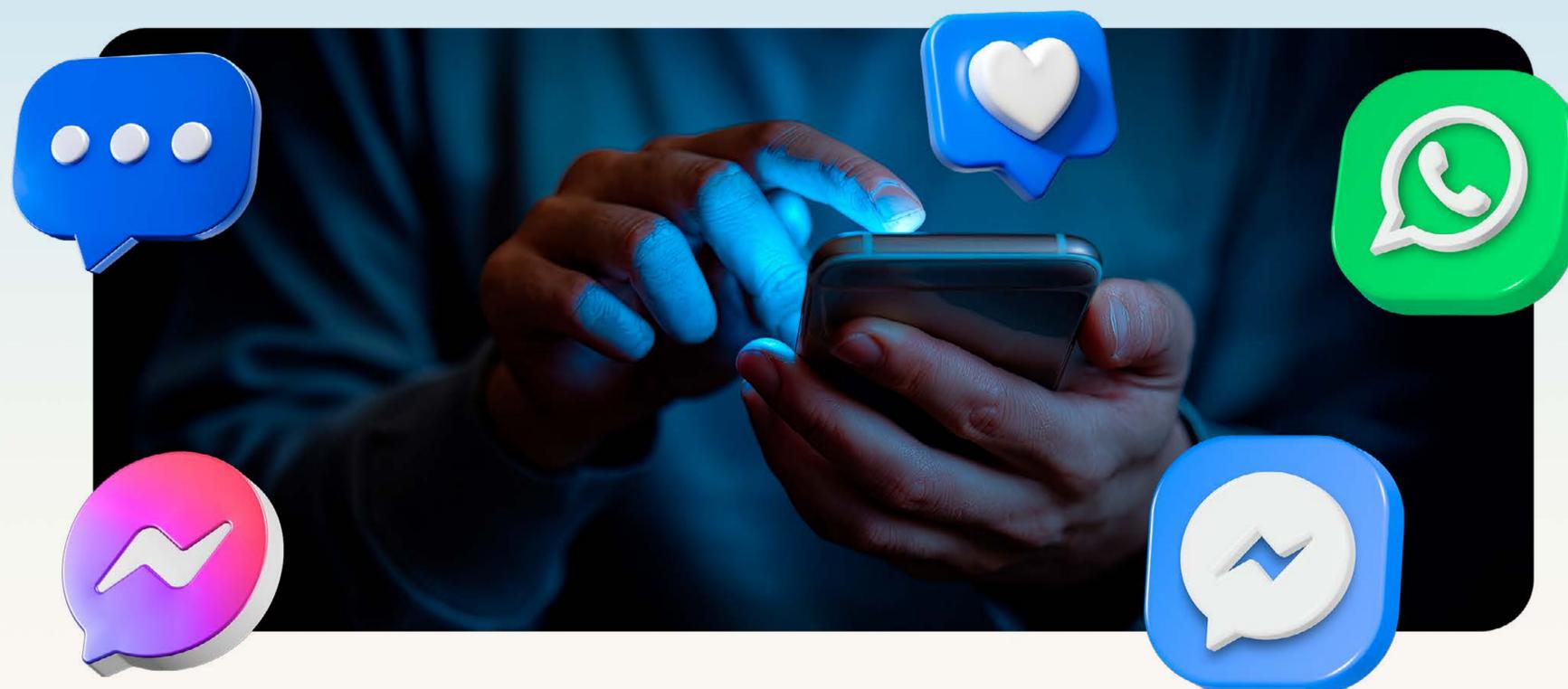
# A nova era dos chatbots: conversas inteligentes nos apps de mensagem

O avanço da tecnologia que transformou computadores enormes em smartphones que cabem na palma da mão fez com que os celulares ocupassem um espaço importante no dia a dia das pessoas.

Nesse contexto, surgiram diversos **aplicativos de mensagem**, com intuito de facilitar a interação e a comunicação entre as pessoas.



A adoção dessas ferramentas por empresas, como canais de comunicação e atendimento ao cliente, cresce a cada ano.



*Leia também: [Chatbot na experiência do cliente – por que é importante?](#)*

E essa adoção vem crescendo por dois motivos principais:

- 1) Aumenta lucro e eficiência para empresas de todos os nichos e tamanhos.
- 2) Com o avanço da Inteligência Artificial, os chatbots têm estado cada vez mais inteligentes, transformando-se em verdadeiros **contatos inteligentes**.

O termo “**Contato Inteligente**” tem sido usado no universo de chatbots comerciais tendo sido proposto pela **Blip**, uma empresa de tecnologia brasileira e pioneira no desenvolvimento de soluções de automação.

A Blip é referência nacional e internacional em tecnologia de automação de conversas, sendo a primeira empresa latinoamericana a receber **investimento da Microsoft** para desenvolver e escalar soluções no campo das conversas inteligentes entre pessoas e marcas.

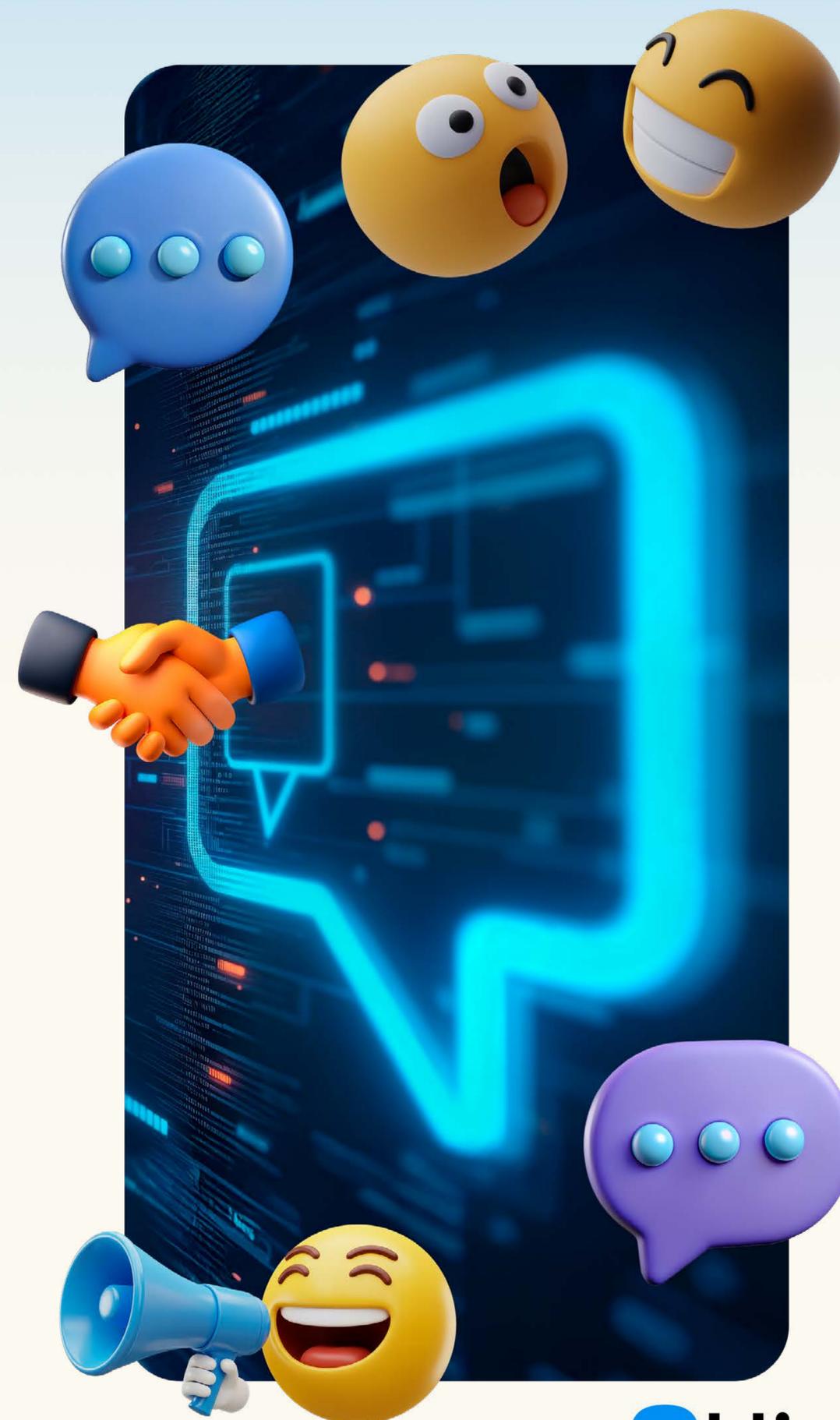
# Contato inteligente: o futuro das conversas automatizadas já chegou

Um chatbot que usa inteligência artificial é projetado para ter **conversas muito parecidas com as realizadas entre seres humanos.**

Isso é possível graças ao desenvolvimento de uma subárea científica de estudo e pesquisa: a machine learning que usa, dentre outros materiais, conversas que humanos têm com o chat como insumo e material de aprendizado para conversas futuras.

Assim, é possível garantir uma fluidez que os chatbots anteriores não conseguiam entregar.

A Blip é pioneira no uso da inteligência artificial para **criar, gerir e manter conversas inteligentes de diferentes tipos.**





Na Blip, a IA já é usada de maneira totalmente autônoma para realizar atendimento ao cliente, ou seja, já é possível realizar conversas humanizadas entre chatbot e clientes, sem a necessidade de intervenção humana direta nas interações e sem perder personalização.

E o mais interessante: **dá pra atender em larga escala, todos os dias da semana, a qualquer horário**, garantindo boas conversas entre marcas e pessoas.

Você deve estar se perguntando “como as máquinas conseguem reproduzir padrões conversacionais humanos, não é mesmo?”

Isso é possível, porque os chatbots inteligentes usam provedores externos de **Processamento de Linguagem Neural**, tema que vamos aprofundar a seguir.

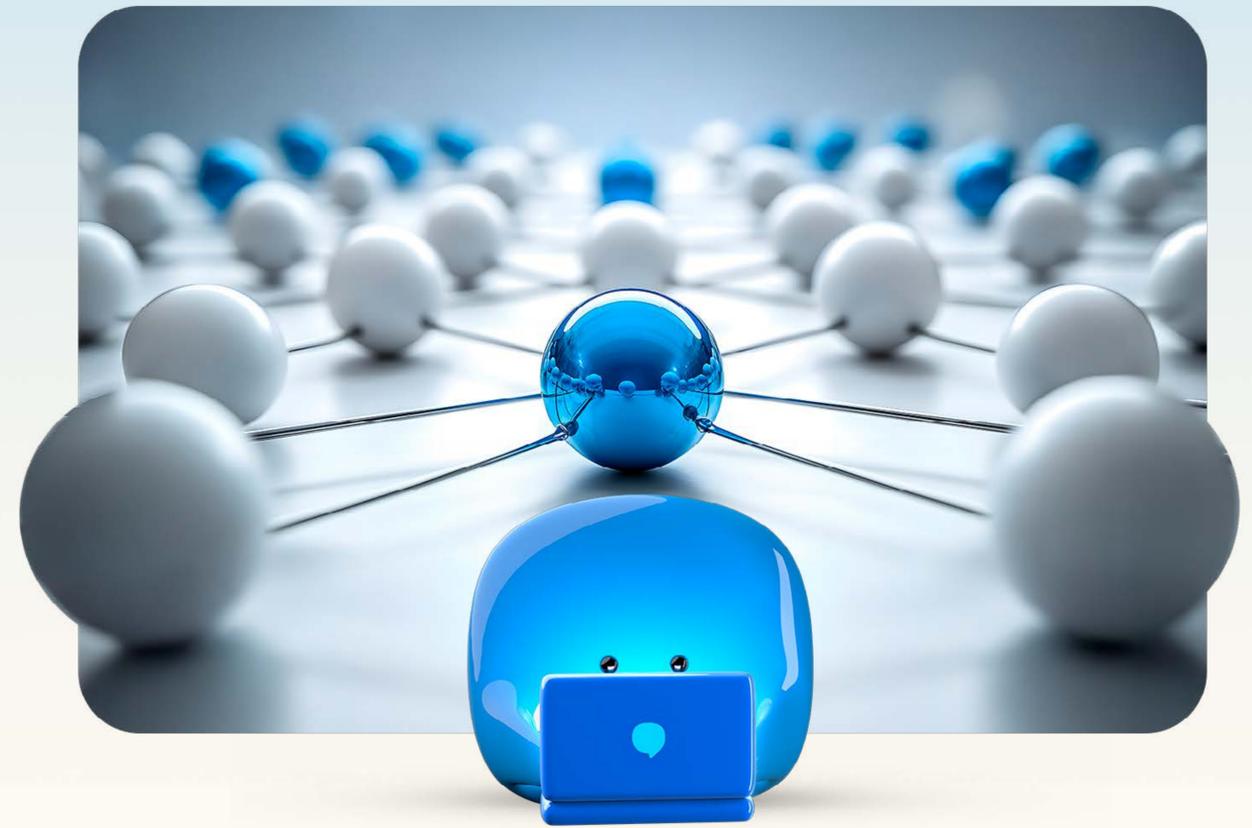
# Entendendo o uso do **Processamento de Linguagem Neural dos contatos inteligentes**

É fato que o emprego da IA potencializa a performance de um chatbot, na medida em que **transforma respostas mecânicas e limitadas (que os antigos chatbots davam) em conversas inteligentes.**

E isso acontece porque eles são capazes de interpretar melhor os usuários e, por isso, **tornam a usabilidade do bot tão natural como uma conversa com amigos.**

Mas isso só é possível quando o chatbot está conectado a um provedor externo de **Processamento de Linguagem Natural (NLP).**

Esses provedores são desenvolvidos pelas principais empresas de tecnologia do mundo, que estão em uma espécie de **corrida tecnológica da inteligência artificial.**



Dependendo das funcionalidades e das áreas de atuação do bot, é preciso contar com integrações bem distintas. E o custo de desenvolvimento de experimentar cada um dos provedores disponíveis pode ser alto demais.

Para facilitar o acesso ao universo dos contatos inteligentes, a Blip criou um **Hub de Inteligência Artificial.**

Trata-se de um núcleo focado em integrar as plataformas da Blip aos três principais provedores de **NLP** do mundo: Watson, LUIS e Dialogflow.

Vamos conhecer mais sobre esses provedores.

# Integrando provedores de IA para criar o chat inteligente ideal

Como pioneira na automação de chatbots para que funcionem como contatos inteligentes, a Blip buscou os provedores de linguagem natural mais bem desenvolvidos do mercado para integrá-los às soluções que são usadas pelas empresas no atendimento automatizado.

Hoje, a Blip oferece três opções de provedores de NLP no seu Hub de Inteligência Artificial:

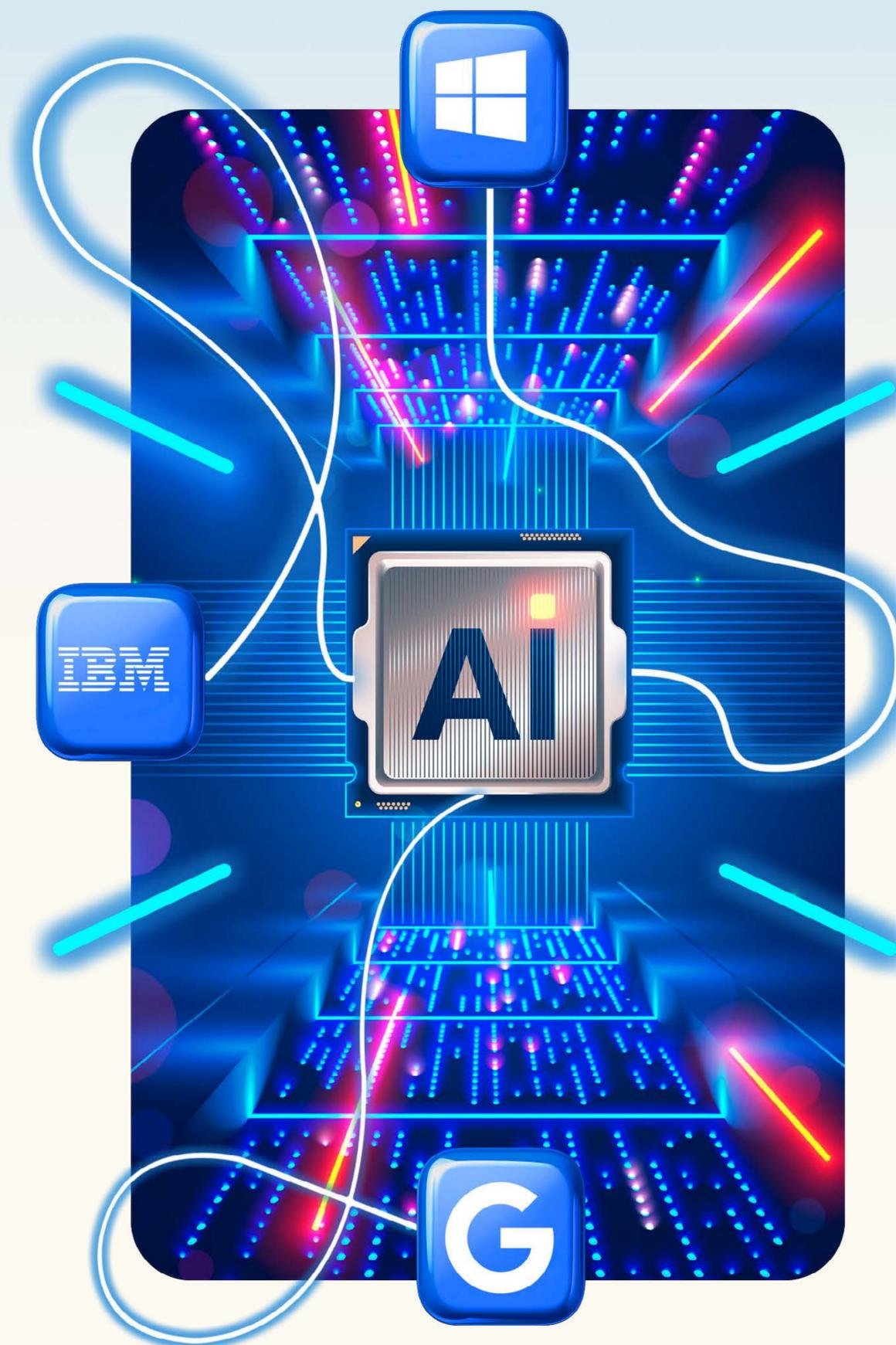
**Watson,  
da IBM**

**Dialogflow,  
do Google**

**LUIS,  
da Microsoft**

Esses provedores foram escolhidos, porque são os que funcionam melhor com o português brasileiro.

Vale a pena conhecer um pouquinho mais sobre cada um deles.



## WATSON

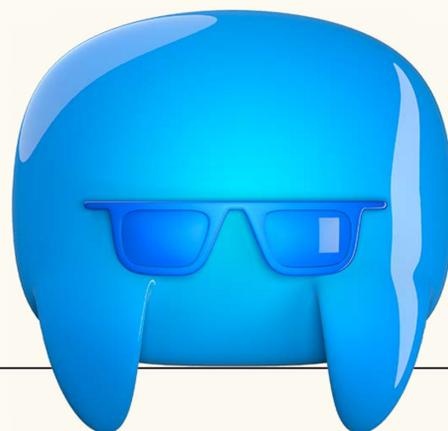
A IBM foi pioneira no desenvolvimento de NLP, com o lançamento do Watson, em 2010.

A plataforma de serviços cognitivos logo foi treinada para aprender o português brasileiro, e evoluiu muito a partir daí, permitindo a aplicação da solução em diversas áreas e alcançando uma comunicação fluida e humanizada.

## LUIS

Um acrônimo para Language Understanding Intelligent Service e, assim como o Watson, uma poderosa plataforma de serviços cognitivos.

Além de ser bastante eficiente e já entender bem o português, pode ser uma boa opção para quem utiliza outros serviços da Microsoft, como o Azure.



## DIALOGFLOW

O Dialogflow é uma iniciativa do Google na área de interpretação de linguagem natural.

A ferramenta foi criada por uma startup chamada Speaktoit, que, em 2014, lançou o api.ai, que só foi ser chamado de Dialogflow após o Google adquirir a empresa e a tecnologia.

Amplamente utilizado nos produtos do Google, o Dialogflow opera em mais de 14 idiomas, incluindo o português brasileiro.

Além das três plataformas citadas, existem outros três grandes provedores de IA bem conhecidos, que ainda não estão no Hub da Blip, mas podem ser implementados futuramente:

- Wit.ai, do Facebook
- Rasa, que é uma solução open source
- Comprehend, da Amazon.

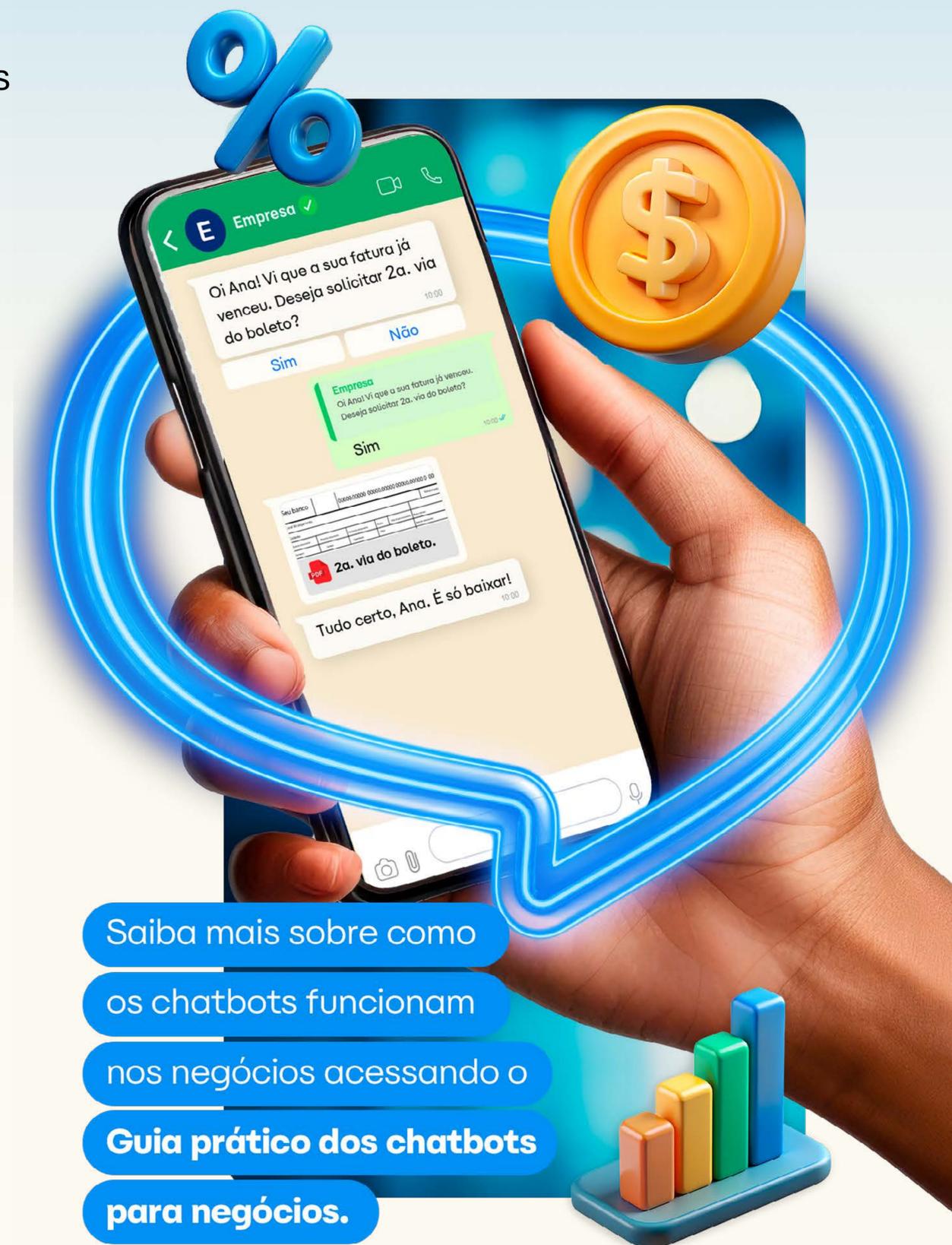
Esses três provedores ainda não entregam resultados satisfatórios no português brasileiro e, por isso, ainda não compõem o Hub.

A principal finalidade para a criação do Hub de Inteligência Artificial da Blip é **dar aos criadores de chatbots o poder de escolha sobre qual solução eles querem utilizar.**

Com as três principais opções de NLP em língua portuguesa disponíveis, o trabalho de implementar e testar todas elas é bem menor.

Além de agilizar a integração com provedores de NLP, **a Blip também fornece ferramentas de análise de modelos, que permitem que o desenvolvedor compare os resultados de cada uma das soluções.** Dessa forma, é possível escolher aquele que funciona melhor com cada finalidade de operação de cada bot.

E se, por qualquer razão, o desenvolvedor decidir mudar o provedor de IA por outro, a migração é rápida no Hub de IA da Blip, porque ele mantém os dados dos bots, **sem a necessidade de um retrabalho, que poderia consumir muito tempo de desenvolvimento caso o chatbot não estivesse na plataforma.**



# Como criar um chatbot usando IA?

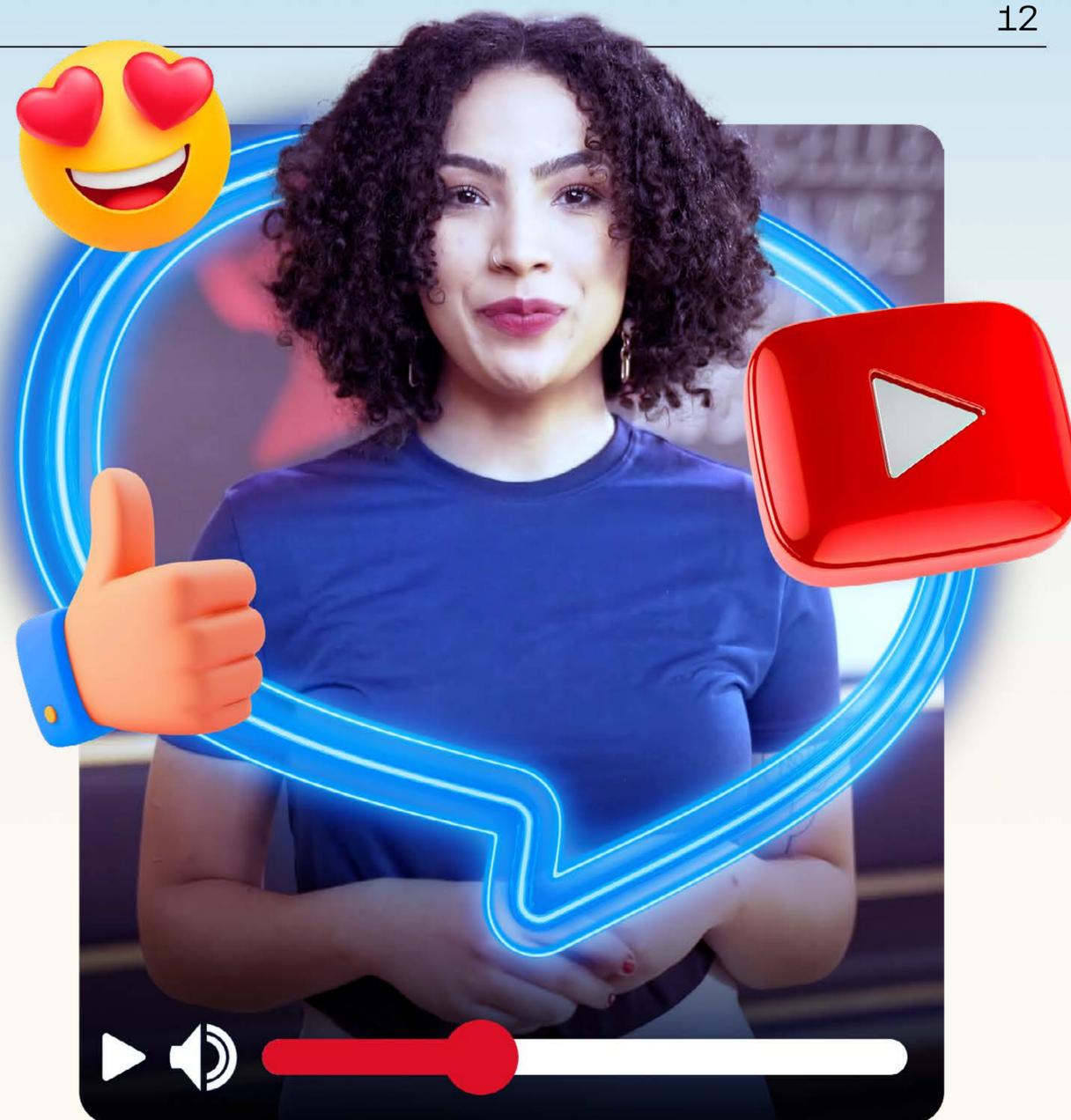
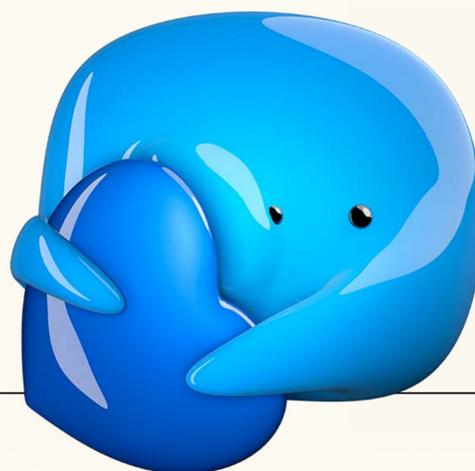
O primeiro passo é entender que o chat vai precisar ser alimentado com frases e conteúdos associados a uma intenção.

Também precisa ser alimentado com ideias e valores associados à pessoa/marca que esse chat representa, ou seja, o chat precisa entender o contexto para que opere com a oferta de resposta certa para as demandas dos usuários.

Quem cria um chat operado por IA deve escolher o melhor Processador de Linguagem Natural e realizar um processo de machine learning, preparando o chat para operar com eficiência.

O Hub de IA da Blip, por exemplo, oferece uma ferramenta de análise de modelos que permite comparar com clareza os diferentes provedores e escolher o melhor para cada caso de uso.

Como existe um custo no uso desses serviços externos, o criador pode priorizar a solução com melhor custo ou com melhor capacidade de performance.



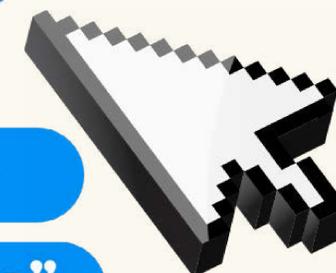
Pra saber mais sobre como

criar um chatbot com IA,

confira o material

**“Construindo um chatbot**

**com Blip: primeiros passos”.**



# Dá pra usar o ChatGPT?



Se chegou até aqui e quer saber se é possível criar um chatbot com ChatGPT, a resposta é: **sim!**

A tecnologia da OpenAI consegue deixar o chatbot mais ágil e assertivo, enquanto interage com os usuários. **A Blip já usa o ChatGPT de modo integrado à plataforma de atendimento.**

O GPT monitora as conversas em tempo real e destaca os pontos-chave abordados, além de dar feedback para aperfeiçoar a conversa.

Imagine só: um cliente começa insatisfeito, mas ao final do atendimento dá uma boa avaliação. Isso pode gerar diversos insights para a equipe, além de elevar a satisfação do cliente com a empresa.

**Um dos motivos pelos quais os clientes saem mais satisfeitos de um atendimento feito por IA é a recuperação de conversas anteriores, ou seja, o cliente não precisa contar sua situação toda novamente para o atendente.**

Isso gera um nível de precisão e de personalização que eleva demais o sentimento de quem é atendido.

Outra possibilidade de uso da IA no atendimento é recuperar contexto para sugerir respostas de qualidade para equipes de atendimento humano. Com as sugestões em mãos, a equipe apenas valida as informações antes de enviá-las e constroi uma padronização de atendimento com muita facilidade.



# E o Gemini, dá pra usar?



Dá também!

Além do ChatGPT, a **plataforma da Blip** também pode ser integrada à outra IA generativa que tem ganhado destaque no mercado, o **Gemini, da Google**.

Com a integração com essa poderosa ferramenta do Google, é possível assimilar textos, imagens, áudios e vídeos, gerar conteúdos criativos e resolver problemas complexos de forma fácil e rápida.

Além disso, o Gemini permite criar sua própria base de dados utilizando documentos da sua própria empresa.

Esses arquivos fornecem um contexto mais amplo e informações específicas sobre o seu negócio, permitindo que o bot responda a uma variedade maior de perguntas e atenda a diversas demandas de forma mais eficiente.



**Veja mais  
detalhes sobre  
como fazer  
a integração  
do Gemini.**

# Integrar para conversar mais e melhor

A IA é uma das principais tendências de tecnologia da comunicação, e é um assunto cada vez mais presente na mídia.

Para a maioria das empresas, usar inteligência artificial pode ser a melhor saída para otimizar processos e ganhar eficiência.

Portanto, os chatbots com inteligência artificial são uma solução poderosa para aprimorar o atendimento ao cliente, proporcionando interações mais fluídas, respostas precisas e personalizadas e um aumento na eficiência operacional.

A plataforma Blip tem integrações que permitem usar IA para personalizar a experiência de atendimento automatizado, extraíndo da tecnologia o que ela tem de melhor para empresas e pessoas.

Agora que você já conhece mais sobre a nova era dos chatbots, que tal chamar um especialista da Blip para pensar as melhores formas de usar a IA no atendimento da sua empresa?

**Falar com especialista em IA da Blip**

