

Inclusão em Produtos

Você tem feito a lição de casa?





Rodrigo Passeira
Head de Soluções



Muito prazer, somos a Sinch!

#1

em mensagens
no mundo

+3000

sinchers

+40 países

com atuação local

Listada publicamente na

NASDAQ

em Estocolmo

Servindo

8 das 10

maiores empresas de
tecnologia dos EUA

Lucrativa desde a
fundação
em 2008

107 bilhões

engajamentos por
ano

>650%

de crescimento do lucro
desde o IPO em 2015

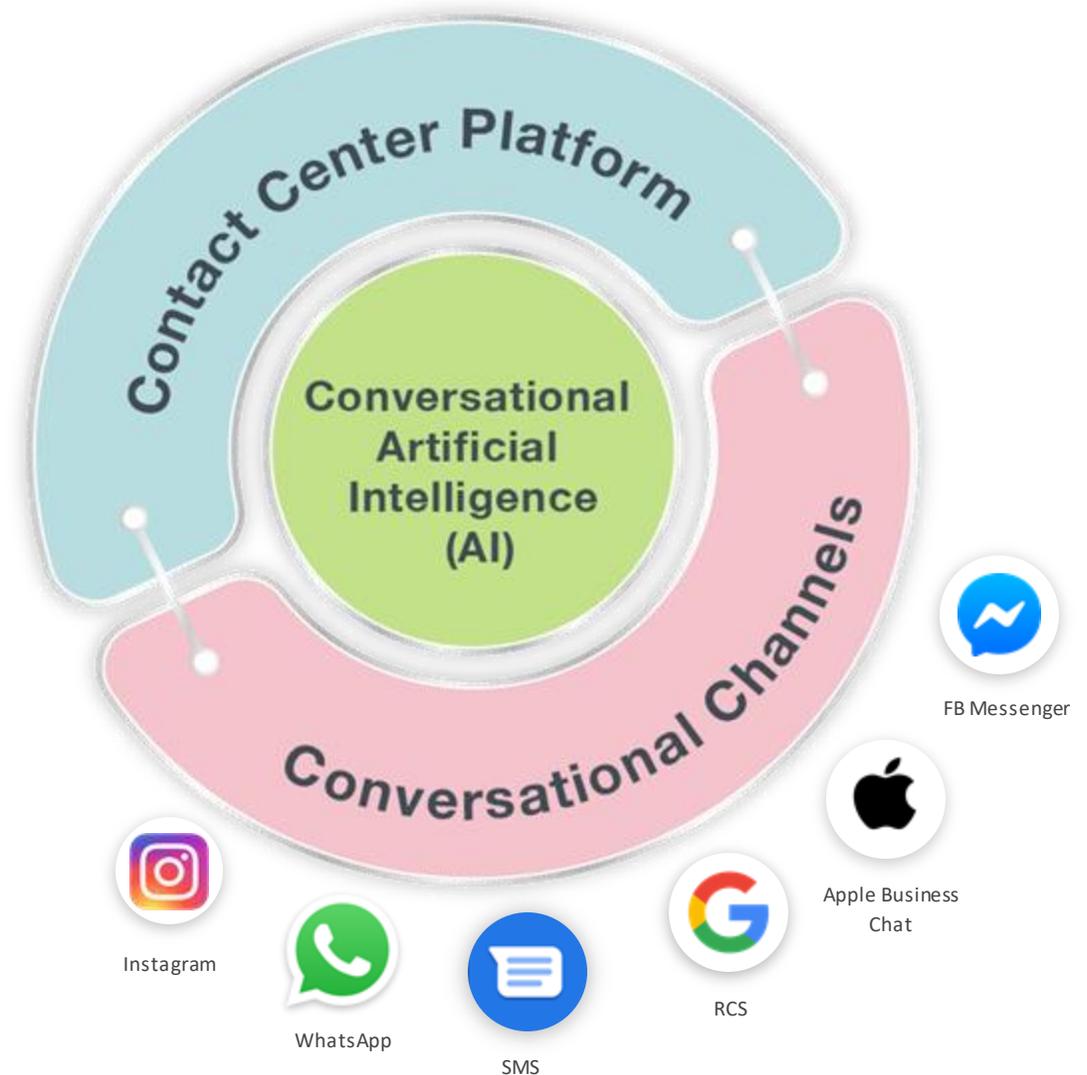
plataforma escalável de
comunicações em nuvem para
mensagens, voz e vídeo

O que nos norteia

Automatizamos o atendimento das empresas utilizando nossas soluções de IA Conversacional.

Aumentamos a efetividade e produtividade das equipes de atendimento e campanhas de Marketing

Proporcionamos que os clientes falem e sejam contatados pelas empresas **pelo canal que preferirem.**



Inclusão



Social

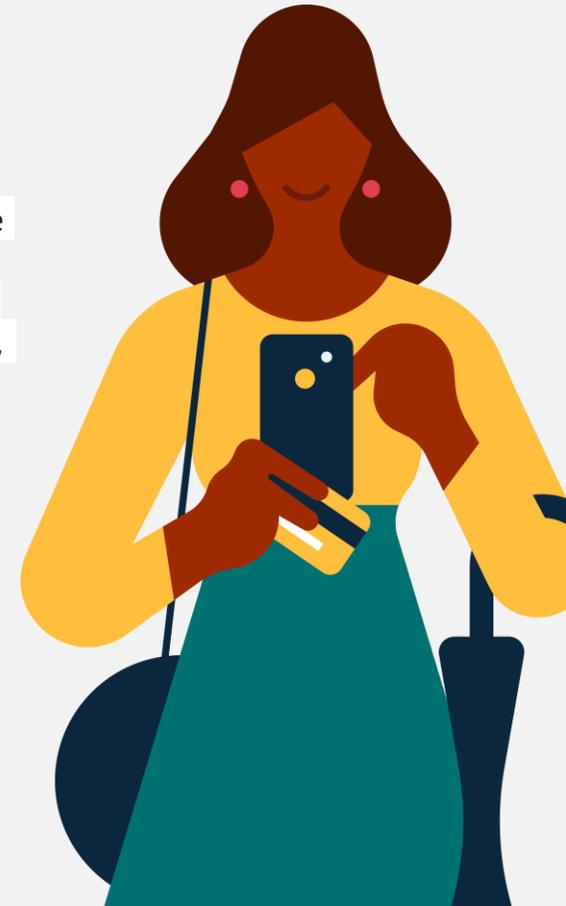
"Inclusão é o conjunto de meios e ações que **combatem a exclusão** aos benefícios da vida em sociedade, provocada pelas diferenças de classe social, educação, idade, deficiência, gênero, preconceito social ou preconceitos raciais. Inclusão social é oferecer oportunidades iguais de acesso a bens e serviços a todos."

Educacional

"acolher todas as pessoas, **sem exceção**, no sistema de ensino, independentemente de cor, classe social e condições físicas e psicológicas."

Tecnológica

"Inclusão digital significa democratizar o acesso às tecnologias da informação, permitindo a inserção de todos na sociedade do conhecimento. E isso significa ampliar o acesso aos meios de comunicação, a formas de obter aprendizado, e, conseqüentemente, a melhores condições de vida e sustento. É **possibilitar que todo indivíduo** tenha meios de exercer seus direitos e desenvolver a plenitude de seus potenciais humanos."



Cultura da Empresa



Gente



Sonhamos Grande



Vencemos em Conjunto



Mantemos a simplicidade



Fazemos as coisas acontecerem



Não importa quem você seja, nem em que lugar do mundo esteja

aqui você tem espaço para ser quem é!

E para reforçarmos os temas de diversidade nos pilares de gênero, etnia, PCDs e LGBTQIA+, temos o IDEA*, nosso grupo de diversidade e aliados.



* Inclusion,
Equity,
Diversity &
Alliance

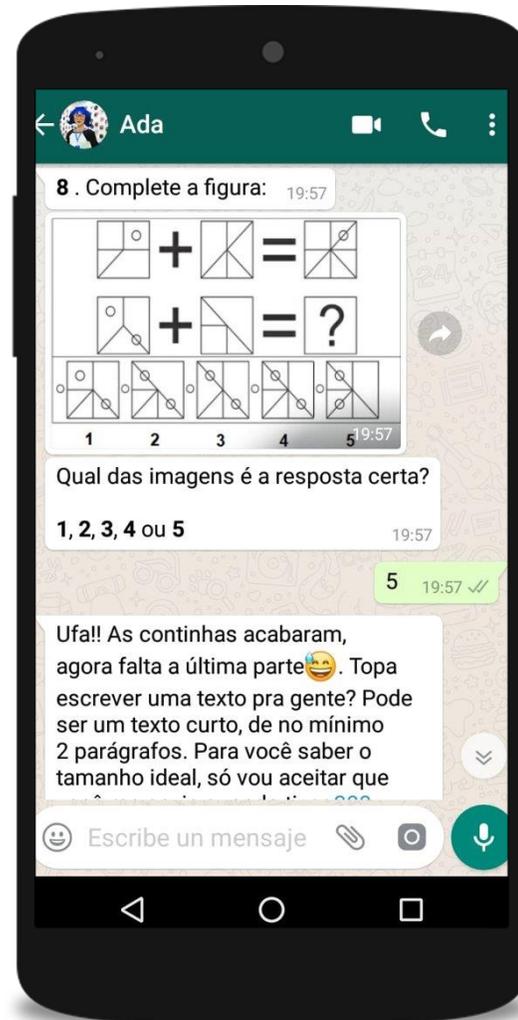




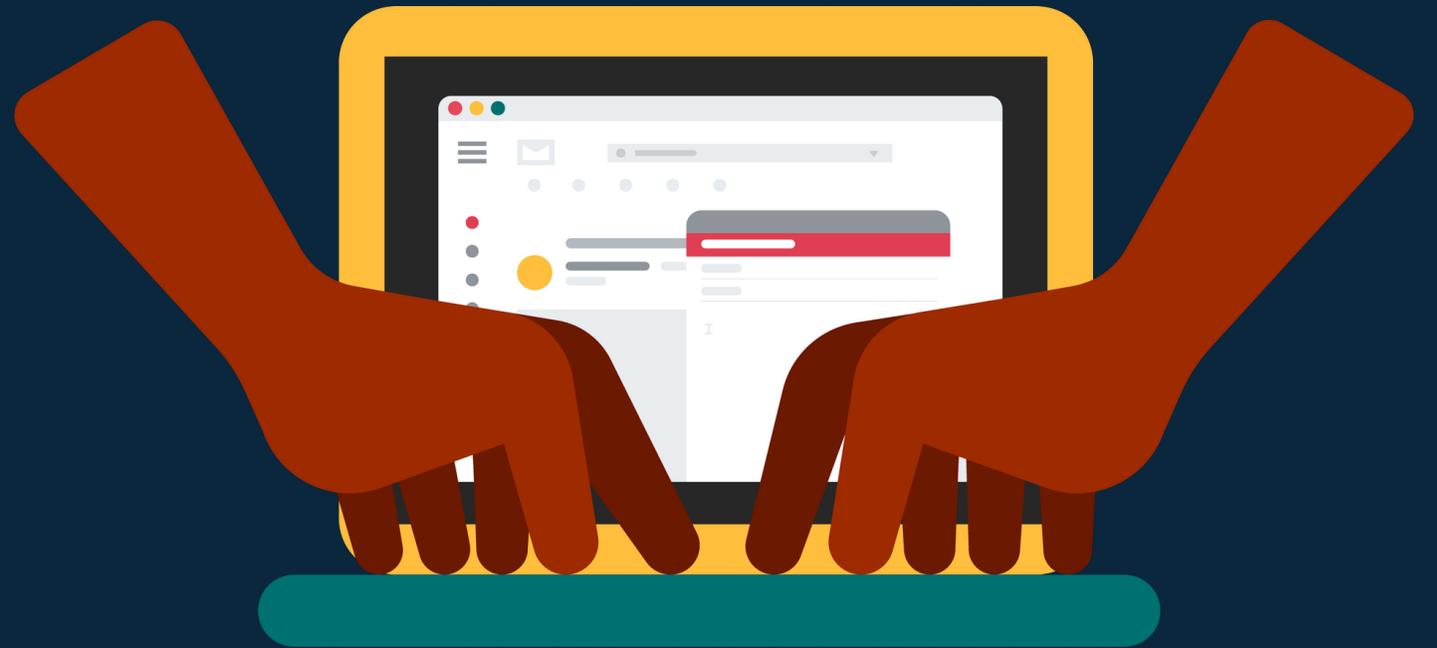
Processo de seleção

Processo de seleção

Utilizando Chatbots é possível fazer um processo de seleção muito mais inclusivo e sem vieses, uma vez que as perguntas são feitas pelo bot da mesma forma para todos participantes do processo, independente de qualquer condição.



Sem código



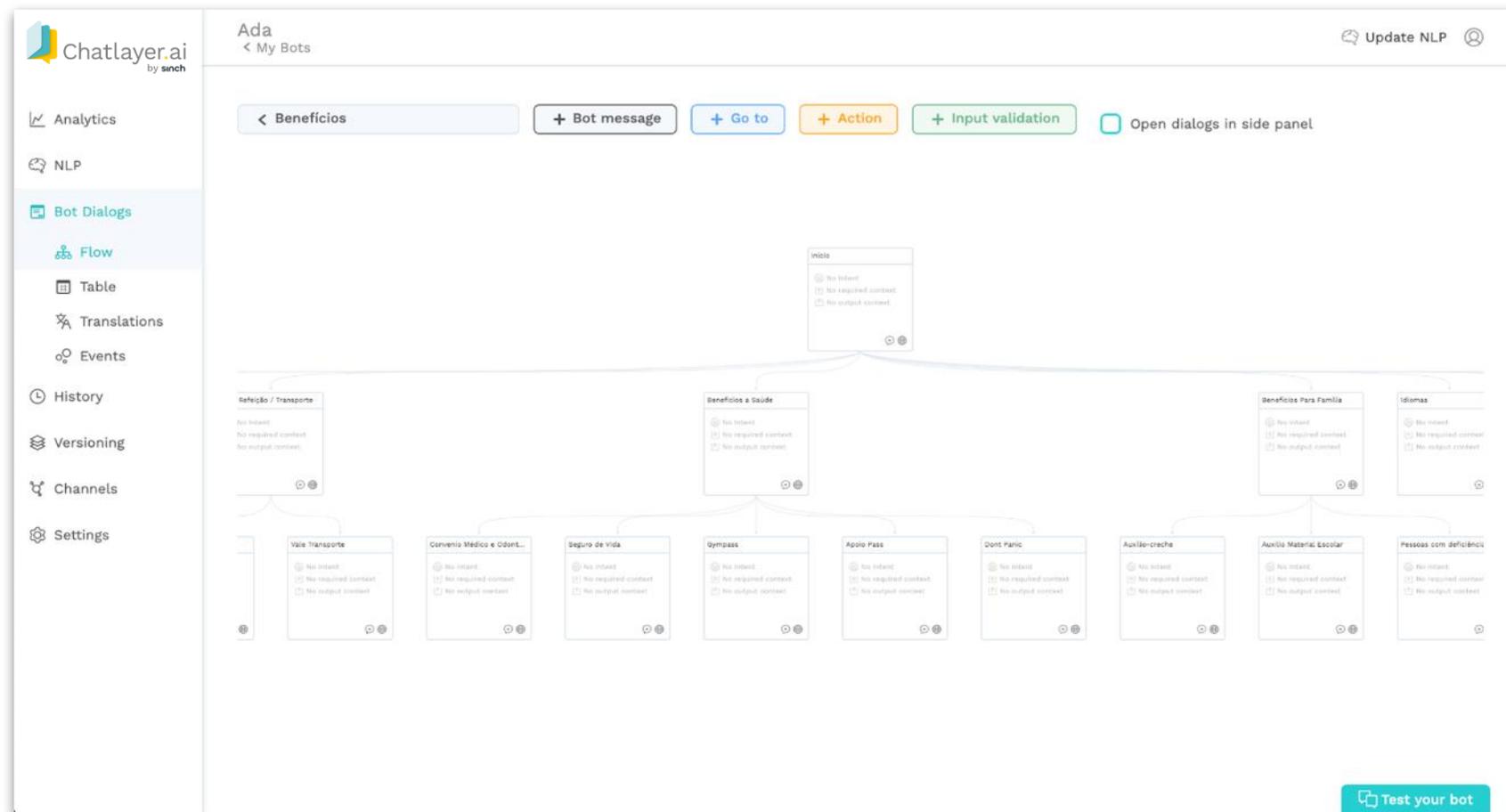


Sem Código

Sem precisar usar 1 linha de código é possível desenvolver um chatbot em pouquíssimo tempo. Para a pessoa aprender é possível consultar e utilizar templates já prontos, além de integrações nativas da plataforma, que também não requerem código.



Templates de Soluções de caso de uso prontos Integrações nativas

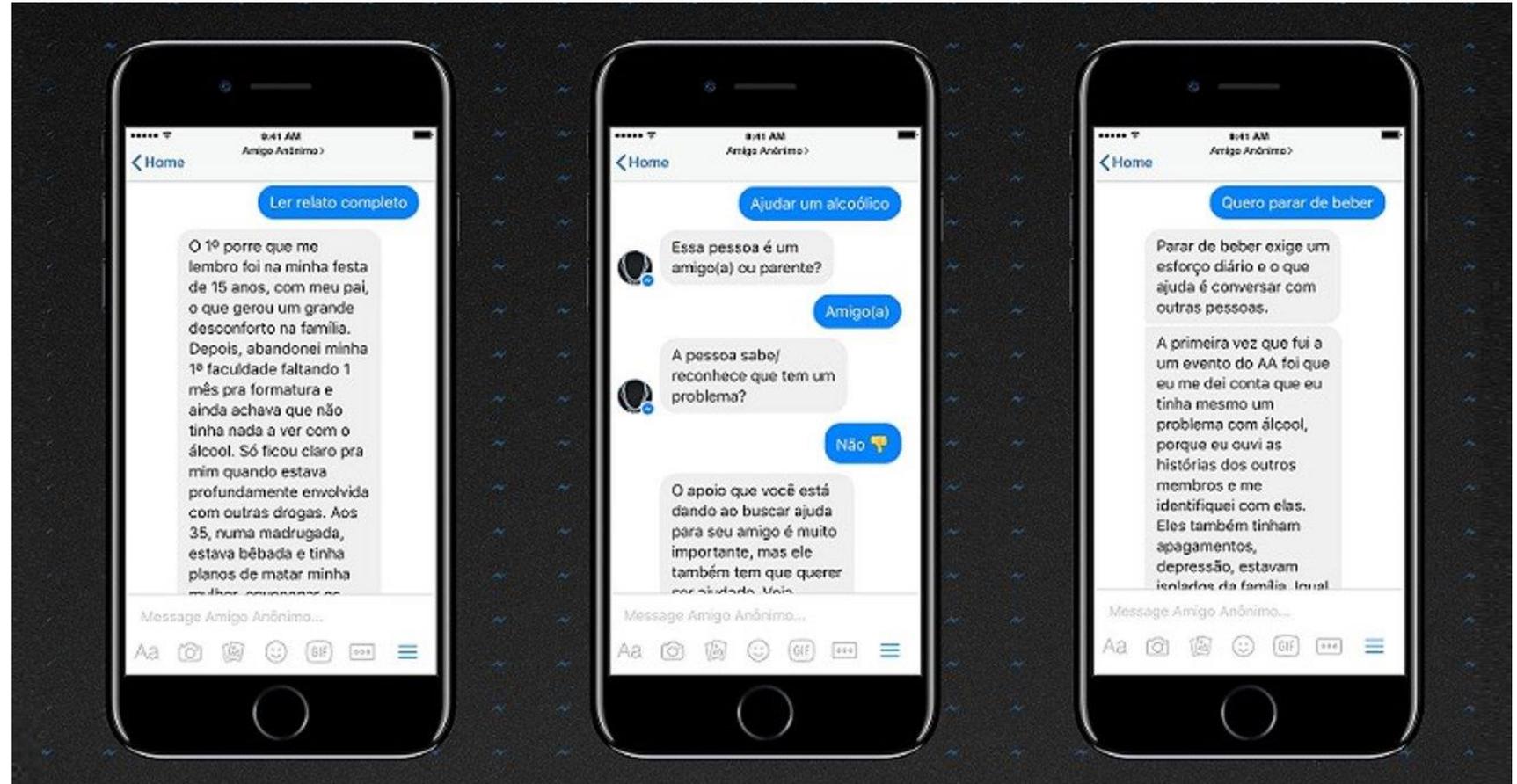


Soluções conversacionais



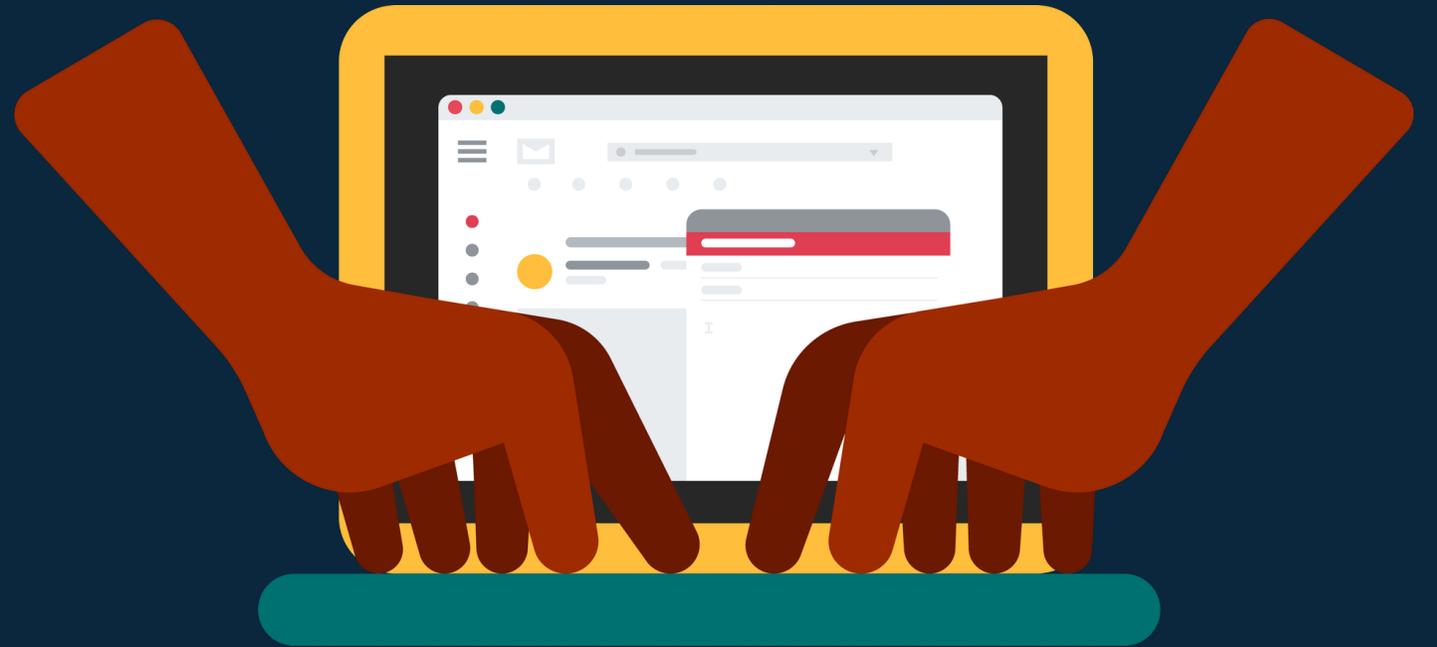
Conversa

Bots realizam uma conversa sem barreiras e julgamentos, o que ajuda na inclusão. As pessoas podem fazer perguntas sem ter medo do julgamento, compartilhar questões pessoais que não se sentem a vontade de fazer com outros humanos.



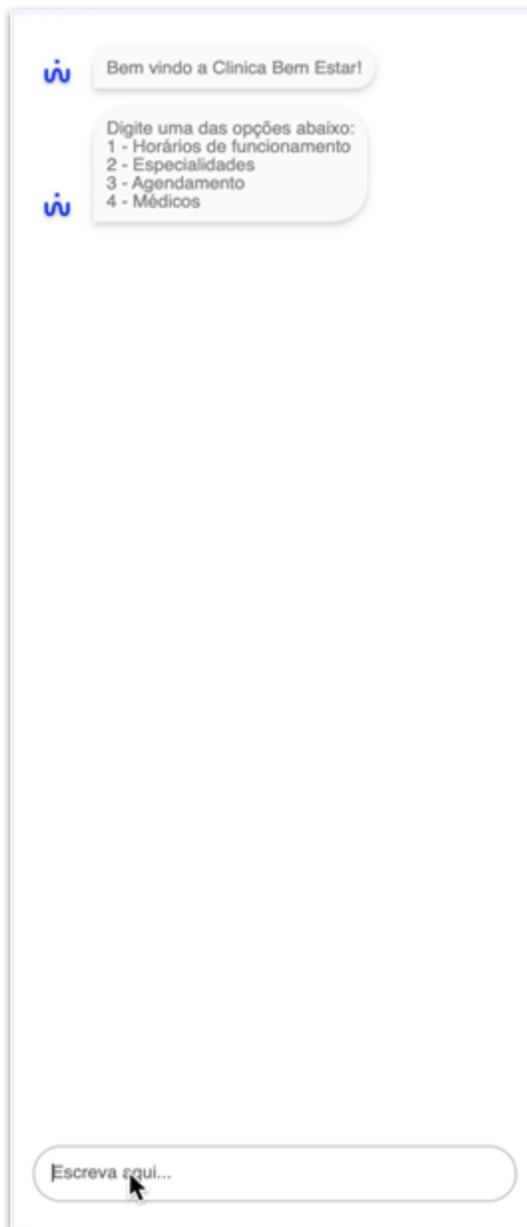
Cuidados:
Viés de treinamento.

Idioma



Idioma

Utilizando Chatbots é possível fazer um processo de seleção muito mais inclusivo e sem vieses, uma vez que as perguntas são feitas pelo bot da mesma forma para todos os candidatos, independente de qualquer condição.



Neutralidade de Gênero

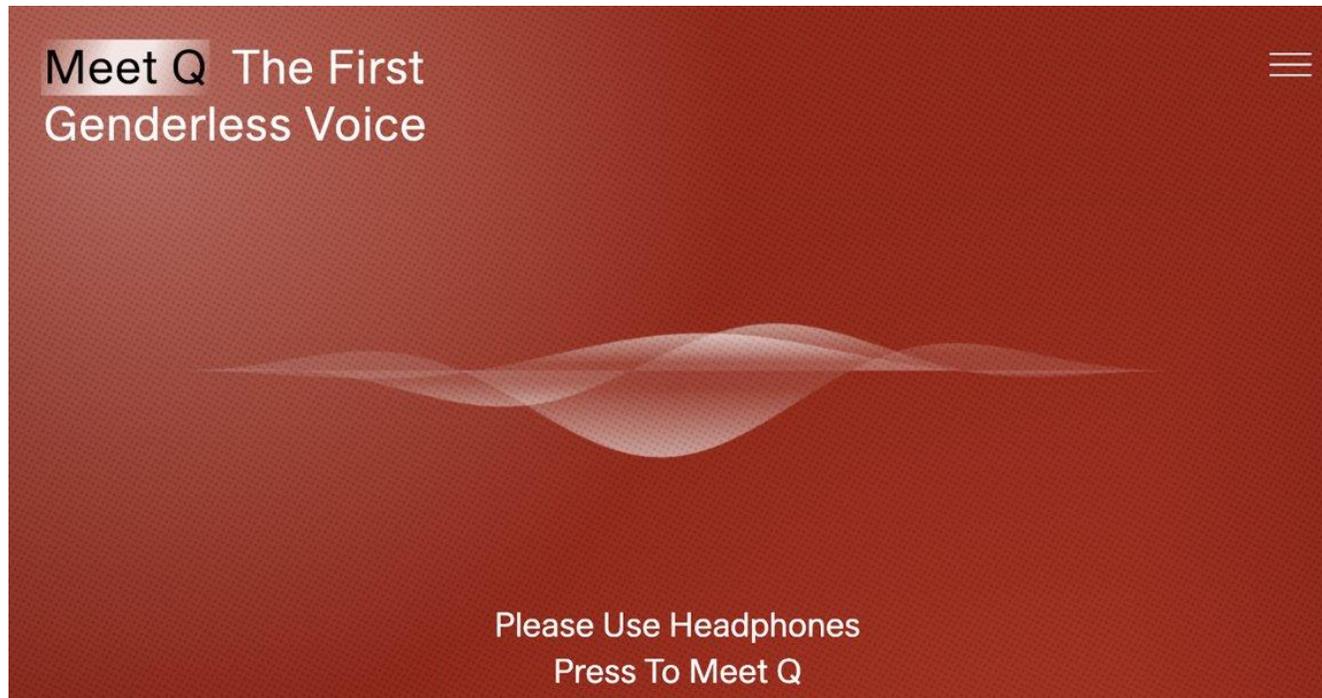


Neutralidade de Gênero

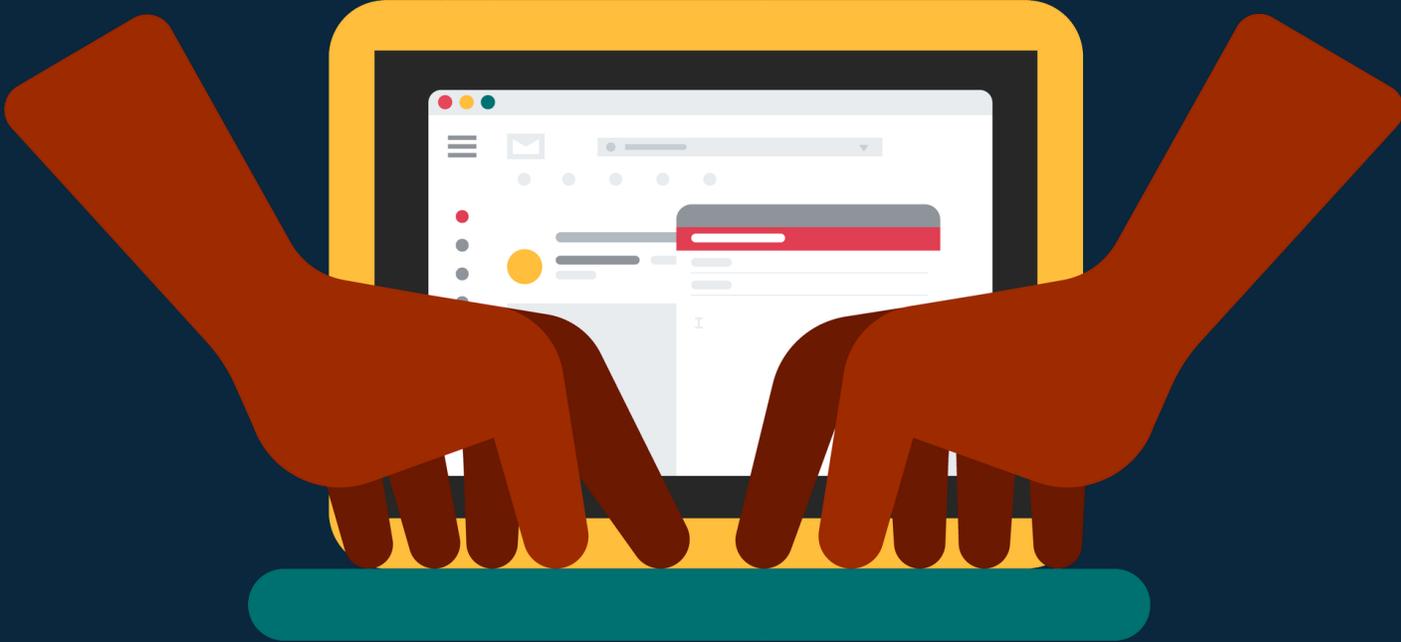
Linguagem neutra de gênero
(Não binária).

Voz Sem Gênero

Uso de personas sem gênero

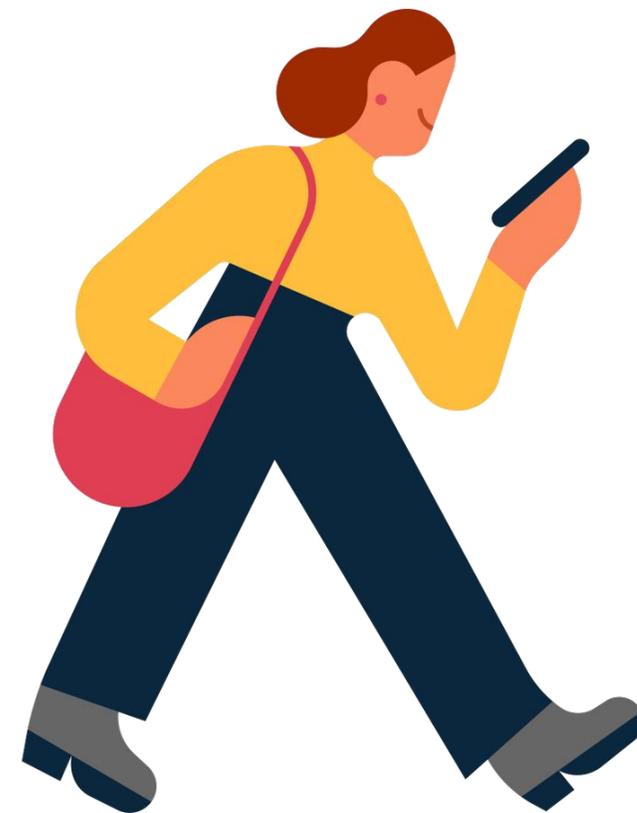


Canal



Canal

Canais de comunicação são um meio de inclusão, uma vez que são formas já utilizadas pelas pessoas hoje para se comunicarem com as suas famílias, amigos e trabalho. O desenvolvimento de um produto de suporte, canais como voz, por exemplo, é essencial para aqueles que não sabem ler.



Use Cases



Case

Educação: Pouco conteúdo acessível para complementar as aulas adequadamente.

85% da população mais pobre acessa a internet exclusivamente pelo celular *

99% dos celulares brasileiros tem WhatsApp instalado **

* Pesquisa TIC Domicílios 2019

** Mobile Time

Desafio

Ensinar por meio da tecnologia, sendo um complemento para sala de aula.

O que fizemos?

Desenvolvemos de um chatbot no WhatsApp em parceria com a Fundação 1B que semanalmente complementa as atividades da sala de aula de alunos em situação de vulnerabilidade social.





Resumo

Conteúdo

Exercício

* Depois de completar o módulo (10 aulas), o aluno receberá a correção de todos os exercícios.



Case

Indústria de Beleza: Volume grande de usuários, poucas formas de se comunicarem.

Número alto de representantes de venda, de diversas classes sociais e acesso diferente a tecnologia e canais de comunicação. Isso gera um impacto direto no atendimento e negócio da empresa, uma vez que algumas pessoas não conseguem acessar o serviço principal da empresa para colocar pedidos ou para tirar suas dúvidas.

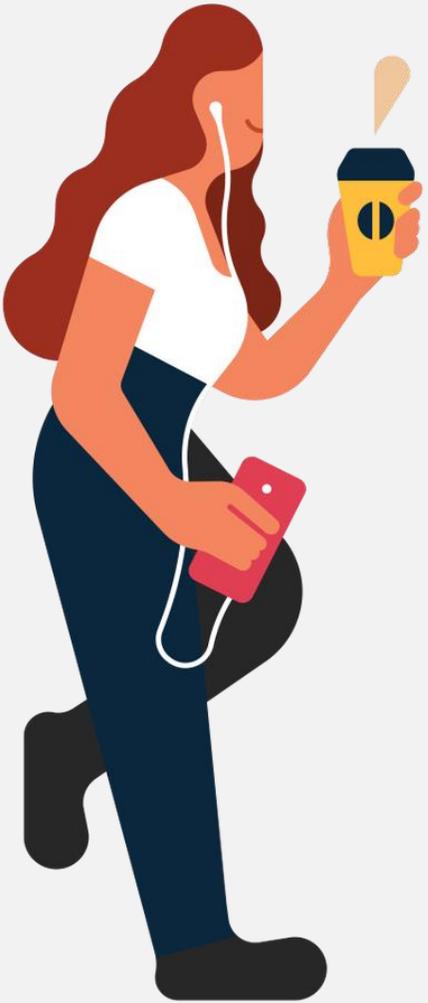
Desafio

Digitalizar o atendimento às pessoas que revendem e ajudar na venda de produtos.

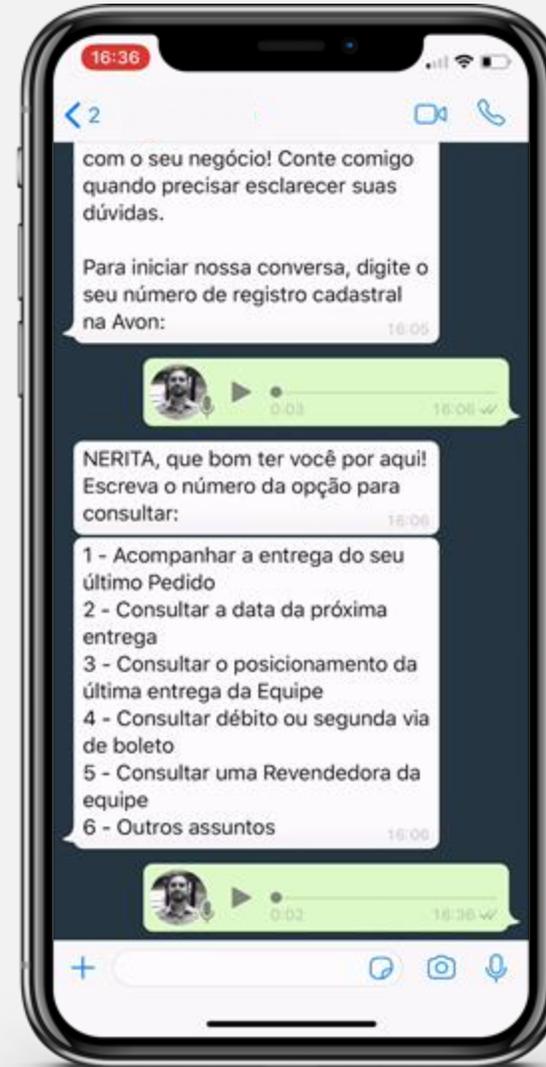
O que fizemos?

Desenvolvemos um bot Multicanal para atender as pessoas que revendem, priorizando os serviços de acordo com o volume de atendimentos que a marca faz pelos canais tradicionais de atendimento (telefone e e-mail).

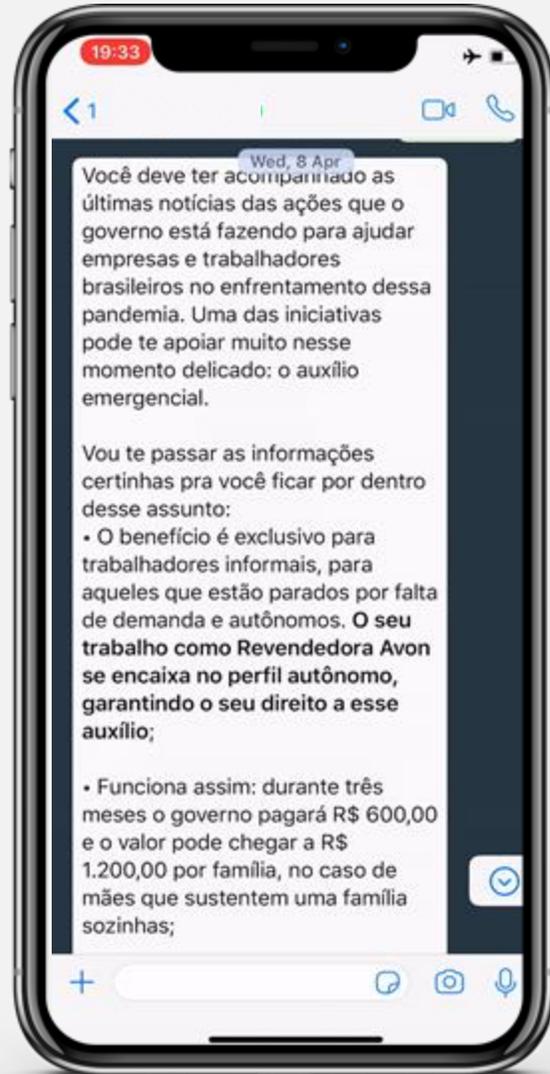
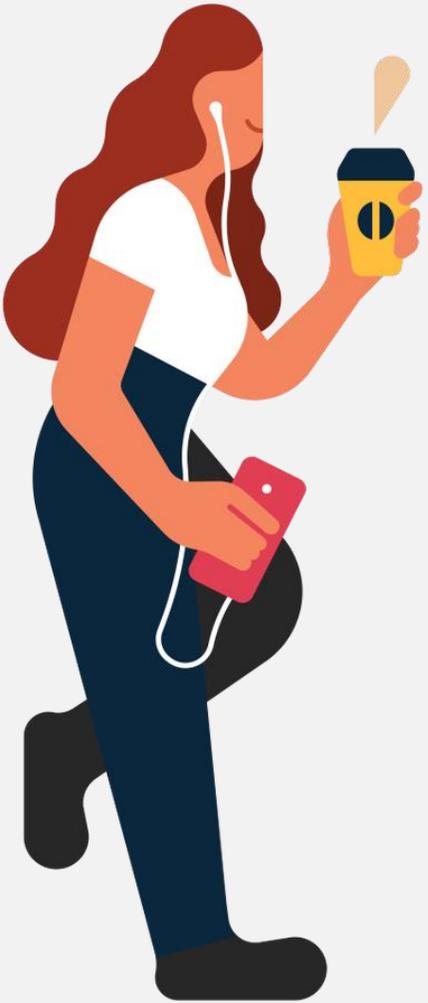




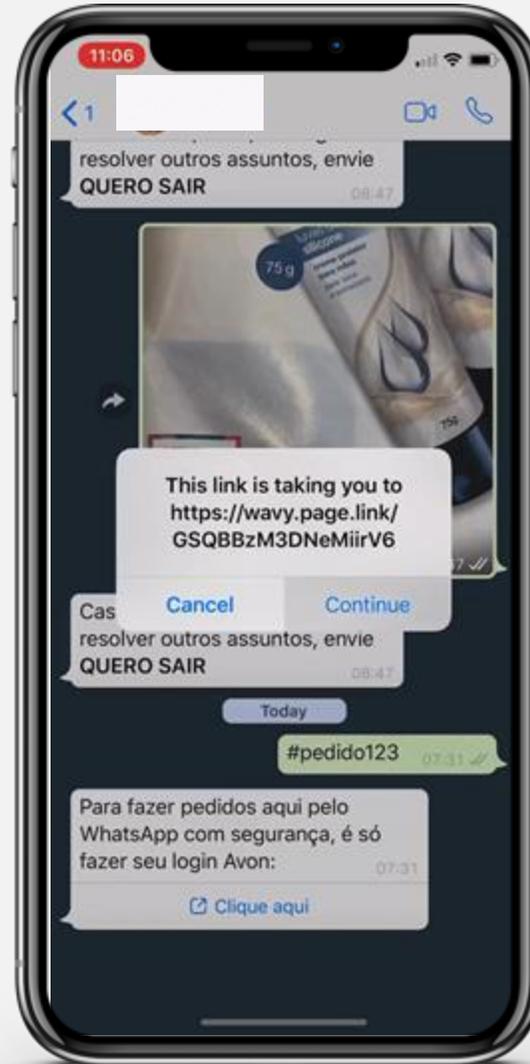
Boletos



Order Tracking



Conteúdo



Pedidos

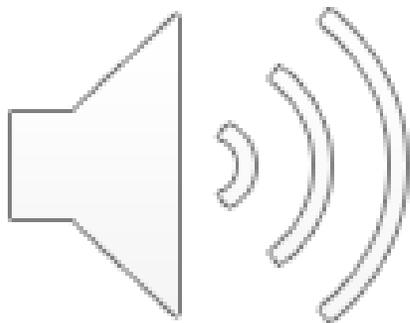
Detector de Conteúdo

Nosso módulo de detecção de conteúdo nos ajusta a ter mais informações sobre o que está acontecendo no bot para detectar tendências e necessidades de treinamento.

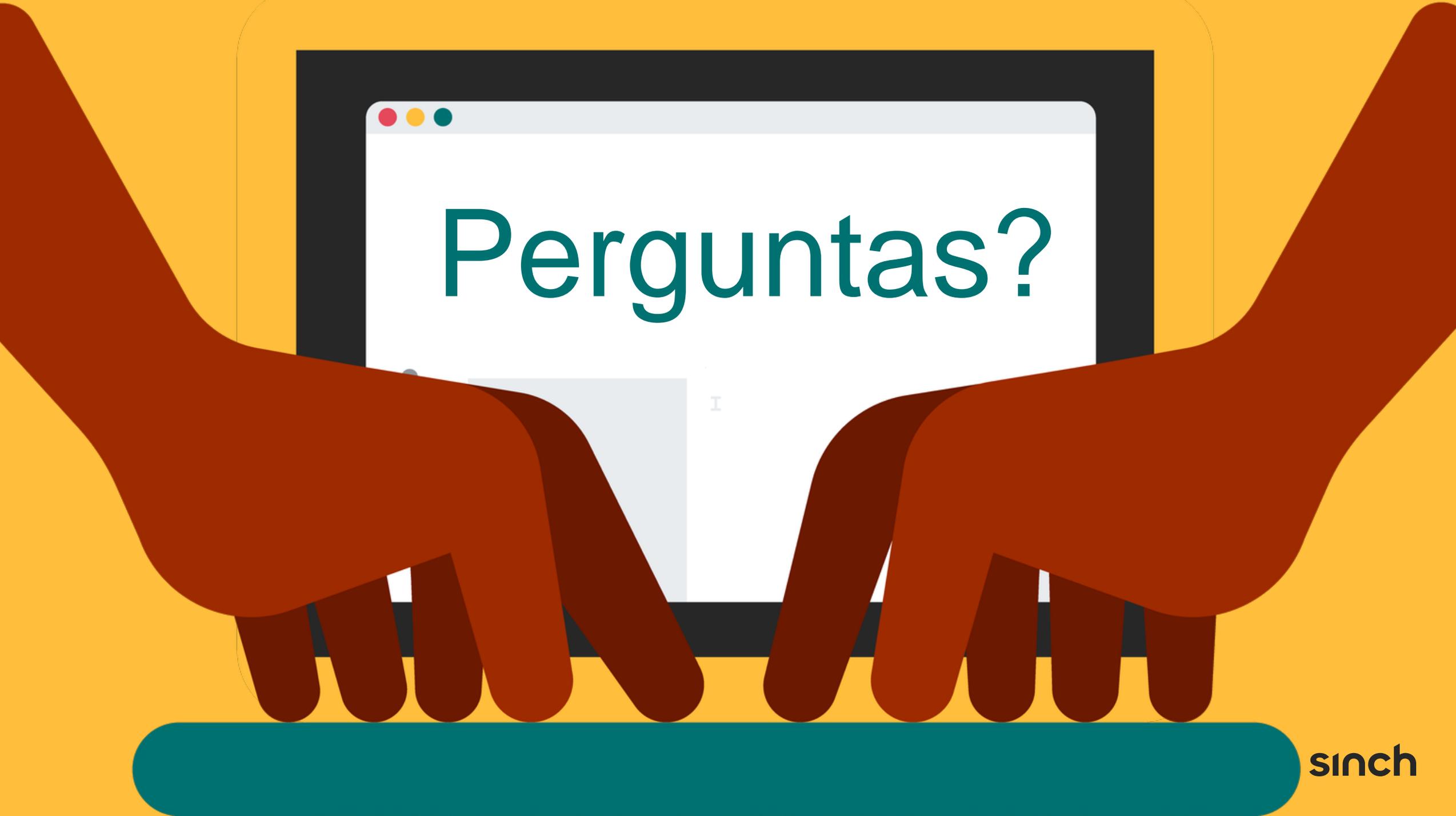
O Sistema que analisa as mensagens recebidas e cria alertas para equipe de Produtos sobre os assuntos mais frequentes ou que podem indicar algo que o bot não está lidando bem.

```
conteúdo importante APP 10:05 AM
Sintomas [urgência=479] [já reportado antes] [id=654705]
Mensagens: 1407
Não entendimento: 2%
Divergência: 2 intents:
  [IT]corona>about>symptoms 97%
  not_understood 2%
Mensagens entre 2020-03-20 18:07:42 e 2020-03-27 18:04:58.
Mensagens por semana: 1390
Exemplos:
* Sintomas
* Os sintomas
* Prevencao sintomas
* Quais são os sintomas
* Vc pode mim dizer os sintomas do caronas vírus
2020-03-27 18:04:58 [654705] ▾
1 intent, text, date
2 [IT]corona>about>symptoms, Sintomas, 2020-03-20 18:07:42
3 [IT]corona>about>symptoms, Sintomas, 2020-03-20 18:07:56
4 [IT]corona>about>symptoms, Sintomas, 2020-03-20 18:11:16
5 [IT]corona>about>symptoms, Sintomas, 2020-03-20 18:12:08
```

Áudio Recebido





An illustration featuring two large, stylized hands in shades of brown and orange, positioned as if holding a laptop. The laptop screen is white and displays the word "Perguntas?" in a teal, sans-serif font. The background is a solid yellow color. At the bottom, there is a teal rounded rectangular bar.

Perguntas?



Faça parte do time!

[Latam.sinch.com/careers](https://latam.sinch.com/careers)

 @sinch.latam

 linkedin.com/sinch

 medium.com/wearesinch





rodrigo.passeira@sinch.com

