

CASO REFERÊNCIA DA PROA TECNOLOGIA CRIATIVA

Nome do Parceiro IBM
PROA Tecnologia Criativa

Site da empresa
<http://proatecnologia.com.br/>

Indústrias que atende
Todas

Cidade da matriz
São Paulo - SP

Regiões que atende
Brasil

COMUNICAÇÃO

INFORMAÇÃO E AGILIDADE ATÉ
MESMO FORA DA SALA DE AULA

Sobre nós

Nossa razão de ser é criar **soluções inovadoras aplicativos** em desenvolvimento de móveis, sistemas, integrações, consultoria e pesquisa por meio da imersão na realidade de cada cliente. Cada projeto é encarado como um novo desafio e estruturado **sob medida** para atender e superar as expectativas de cada empresa. Utilizando **metodologias ágeis** voltadas a entregas frequentes e rápidas, a Proa Tecnologia está pronta para propor inovações criativas focadas na melhoria, na transformação da **experiência** de atendimento e relacionamento entre as empresas e seus clientes internos e externos.

Contato: Fale Conosco

Telefone: (11) 4837-4375
e-mail: contato@proatecnologia.com.br

Sou Anhembi

Aplicativo mobile e Chatbot Watson

Solução

A inovação do aplicativo Sou Anhembi é o atendimento por chatbot com a inteligência artificial do IBM Watson. Na primeira fase do projeto o assistente virtual atenderá os 15 principais assuntos buscados pelos alunos e irá transferir para os atendentes humanos as dúvidas que ainda não aprendeu a responder. Nas próximas fases serão acrescentados novos assuntos e solicitações de serviços, direto pela interface de atendimento.

Desafios

Levar comodidade aos alunos, à partir do uso de novas tecnologias de atendimento, tornando a comunicação mais próxima e eficaz, mesmo fora da sala de aula.

Benefícios

Sem o assistente virtual, eram realizados em média 530 atendimentos diários. Após a implementação do chatbot, nos primeiros 5 meses de 2017, foram mais de 28.000 atendimentos para os 36.500 usuários ativos do app. Agora os alunos podem ser atendidos 24 horas por dia, sendo transferidos à um atendente somente se os assuntos demandarem interação humana.

“Este reconhecimento é muito importante para nós, pois ratifica a efetividade das estratégias adotadas para o atendimento de nossos alunos, buscando sempre a inovação e agilidade para assim, alcançarmos também a satisfação dos estudantes além da sala de aula.”

André Bonfá, Diretor de Student Engagement da Universidade Anhembi Morumbi

Solução desenvolvida por:

