



# 3º WORKSHOP DAS BES

## BIBLIOTECAS DO ENSINO SUPERIOR

Inteligência artificial no Ensino Superior:  
*linhas de ação para as Bibliotecas*

21 de maio de 2024

Instituto Politécnico de Santarém | Escola Superior de Educação



# Laboratório de ferramentas de Inteligência Artificial

12h-13h



## 5 - Chatbots & Voicebots para serviços de atendimento

Marta Lopes (Universidade do Minho)

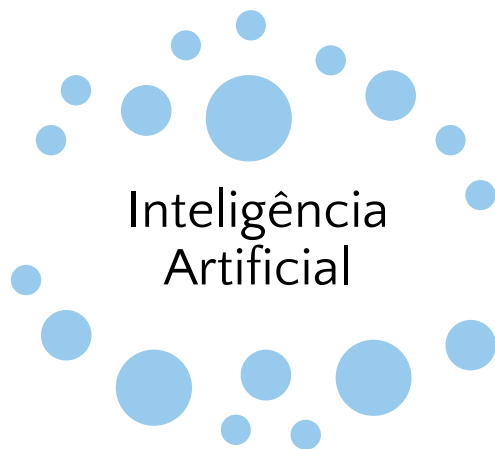


# Chatbots & Voicebots para serviços de atendimento

- Destinam-se a automatizar o atendimento
- AI Virtual Assistants: Genesys, Nice, Five9, Talkdesk, entre outros.



## Chatbots e Voicebots | *AI Virtual Assistants*



- Processamento de linguagem natural
- Machine learning
- Biometria de voz
- Integração back-end



**Autoatendimento**



## Chatbots e Voicebots | *AI Virtual Assistants*

### Principais benefícios para serviços de atendimento

Atendimento  
24/7

Atendimento  
multilíngue

Automação  
inteligente do  
atendimento

Escalonamento  
automático  
inteligente

Libertação de  
recursos  
humanos

Focalização dos  
recursos  
humanos

**Aumento da  
satisfação do  
cliente**