

27  
Jun/18

## Google Duplex: inteligência artificial e a evolução do atendimento ao cliente

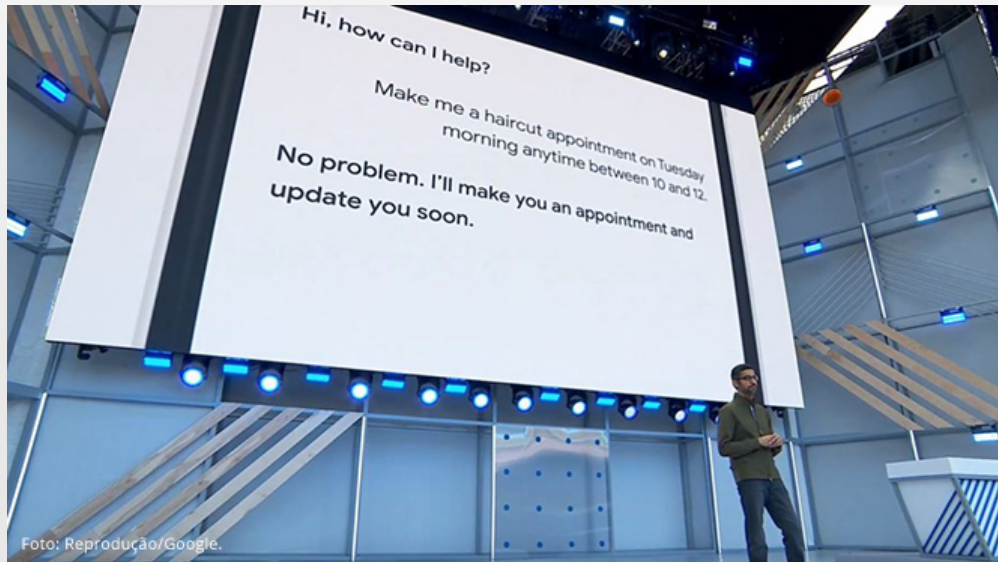


Foto: Reprodução/Google.

Durante a conferência para desenvolvedores do Android, a Google I/O, que aconteceu em maio, o Google anunciou a mais nova habilidade da sua assistente pessoal: o **Google Duplex**. Em breve, a Google Assistente poderá conversar com humanos pelo telefone e resolver pequenas tarefas do seu dia a dia, como marcar um horário no salão de beleza ou agendar uma reunião.

A ferramenta, que deve chegar ainda esse ano nos celulares com sistema operacional Android 9.0, deve funcionar como uma espécie de bots, aqueles robôs que conversam com você nas redes sociais, com respostas pré-programadas. Assim como nas páginas do Facebook que já usam essa tecnologia, os **bots** do Google Duplex virão com respostas prontas para algumas situações diferentes e poderão interagir com pessoas imitando a voz humana.

### ÚLTIMAS NOTÍCIAS

#### Centennials: como se comunicar com esse público?

Nova geração de consumidores já representa cerca de 35% da população mundial.

#### Site Kit by Google: o que você precisa saber sobre esse plugin

Anunciada recentemente, nova opção traz acesso rápido a informações, métricas, insights e ferramentas sem precisar sair do WordPress.

#### TV aberta lidera em investimentos de publicidade

Dados do Cenp mostram que o meio esteve novamente no topo da lista no primeiro semestre de 2018, com mais de 60% dos investimentos, seguido pela internet, com cerca de 14% do total.

#### Prepare-se para os principais eventos de publicidade e marketing de 2019

Inovação, tecnologia, tendências de consumo, marketing digital e muito mais para você se manter atualizado o ano inteiro.

#### B2B, B2C e D2C: estratégias específicas para cada modelo de negócio

Conhecer as particularidades de cada público-alvo é a chave para

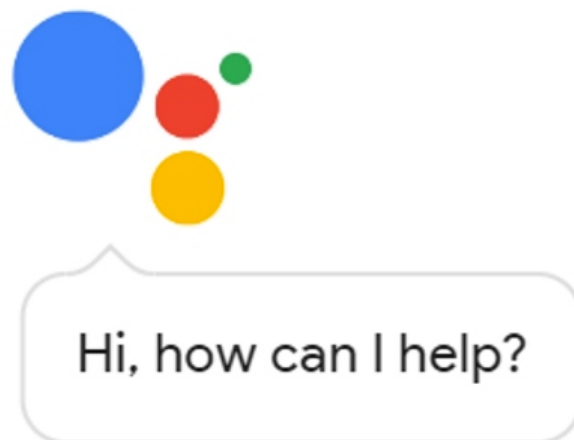


Foto: Reprodução/Financial Express

Quem já teve a chance de experimentar esse robô na página da sua empresa no Facebook sabe que essa ferramenta ajuda a economizar tempo e dinheiro, já que elimina a necessidade de alguém estar sempre atento às mensagens mesmo quando são perguntas muito simples, como horário de funcionamento ou endereço. A promessa do Google é que o Google Duplex possa oferecer essa mesma comodidade não só para quem toca um negócio por conta própria como também para quem precisa arranjar tempo para as pequenas tarefas do dia a dia.

Para conseguir colocar em prática essa ideia, o Google usa recursos de **inteligência artificial**, uma ideia que muitas empresas estão adotando para transformar a experiência do cliente e facilitar a administração do negócio por meio da tecnologia. No caso da assistente pessoal do Android, o usuário fica livre para fazer outras coisas enquanto o robô marca uma consulta no médico, mas ainda tem o controle para interferir caso alguma surja alguma questão que a ferramenta não consiga responder. Quando a conversa terminar, o compromisso vai diretamente para a sua agenda, sem que você precise marcá-la.

criar estratégias de sucesso em suas campanhas publicitárias.

[VEJA MAIS](#)



## Como funciona

Apesar de parecer super tecnológica, essa ferramenta provavelmente ainda precisará passar por muitos ajustes, mesmo depois de lançada. Isso porque uma das maiores dificuldades em explorar esse tipo de comando é que a linguagem usada no telefone e no dia a dia nem sempre faz muito sentido para uma máquina. Existem muitas expressões, gírias e erros de comunicação que não conseguem ser totalmente identificados pelos robôs, segundo os próprios desenvolvedores do sistema.

Para tentar amenizar, o Google criou o Google Duplex com base em uma série de ligações anônimas, que foram computando todos os mesmos jeitos de falar e explicar um determinado assunto. Assim, o robô consegue, a partir da sua **base de dados**, extrair o verdadeiro significado da fala do outro lado do telefone.

Para que a ligação seja feita, o usuário precisará dar um comando solicitando um certo de tipo de serviço, como um horário no salão de beleza no dia seguinte, entre às 14 horas e às 16 horas. Mas, para realizar a ligação, o celular precisará estar conectado na internet. Você até pode fazer o pedido mesmo com conexão ruim, mas o aparelho só completará a tarefa quando o telefone tiver acesso à internet.

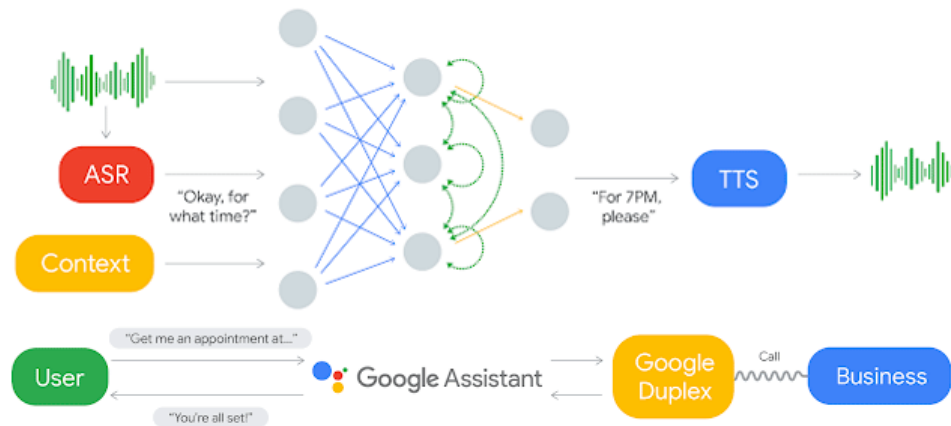


Foto: Reprodução/Fone Arena

## Outros impactos

Um dos pontos de destaque do Google Duplex é que, além de ajudar os usuários a realizarem pequenas tarefas do dia a dia, o Google também promete que a ferramenta será útil para se comunicar com outras pessoas em outro idioma, além de serem uma grande ajuda para quem tem algum tipo de deficiência auditiva.

No entanto, uma das questões que muita gente levantou depois do lançamento da novidade durante a I/O é sobre a ética de se usar uma tecnologia com voz humana para interagir com outros humanos. Para resolver a situação, o Google decidiu que, em todas as ligações, a **assistente pessoal** irá se identificar, para que a pessoa do outro lado do telefone saiba que está prestes a conversar com um robô.

Ainda não há data para que essa tecnologia chegue ao mercado, mas essa não é a primeira vez que o debate sobre a inteligência artificial aparece por aí. Uma das grandes dúvidas sobre o desenvolvimento desse tipo de tecnologia é até que ponto é ético usar robôs para tirar vantagem em um negócio. Os algoritmos que conseguem pescar as suas preferências e direcionar propagandas nas redes sociais são exemplos de polêmicas em volta desse tipo de ferramenta.

Acontece que, gostando ou não, a inteligência artificial chegou para ficar, e ganha mais a empresa que souber administrá-la de forma ética e responsável. As ferramentas como os bots nos chats, os **algoritmos** e agora o Google Duplex precisam ser estudadas antes de serem colocadas em prática, e o melhor jeito de fazer isso é aprendendo a lidar com as diversas situações que podem surgir envolvendo a inteligência artificial.

Essas ferramentas, quando bem utilizadas, diminuem uma porção de tempo e energia de qualquer pessoa que administra um negócio, e isso é uma tremenda vantagem num mercado cada vez mais competitivo.

Tags: [android](#), [android 9.0](#), [atendimento](#), [bots](#), [dados](#), [Google](#), [google duplex](#), [inteligência artificial](#)

◀ voltar ▲ topo



NEGÓCIOS EM MÍDIA

Jornal	Revista	Rádio AM	Rádio FM	TV	Cinema	Mídia Exterior		
FTPI São Paulo (11) 2178-8700	FTPI Brasília (61) 3035-3750	FTPI Rio de Janeiro (21) 3852-1588	FTPI Nordeste (81) 2128-4350	FTPI Belo Horizonte (31) 2105-3609	FTPI Curitiba (41) 3026-4100	FTPI Campinas (19) 3296-6224	FTPI Goiânia (62) 98129-0250	FTPI Porto Alegre (51) 99284-2534

2019 | © Todos os direitos reservados

Compartilhe



web by Citrus7