INSTITUTO INFORMATION MANAGEMENT

www.informationmanagement.com.br

# information management

A revista dos profissionais da informação

Ano 16 - Número 105
Abril - 2022

Nesta edição

## Entrevista com Luiza Dias CEO da Empresa GlobalSign

Por Jean Pierre Garnier

Kore.ai, plataforma para criação de assistentes virtuais chega ao mercado brasileiro - Pág. 17

Colaboração em todos os níveis - Pág. 25

A urgência na Transformação Digital da área de Tecnologia da Informação Pág. 43

# Kore.ai, plataforma para criação de assistentes virtuais chega ao mercado brasileiro

*Líder no Quadrante Mágico do Gartner, a empresa tem 700 funcionários espalhados pelo mundo.*

A Kore.ai anuncia a sua chegada no mercado brasileiro com a intenção de disputar o mercado de tecnologia de Assistente Virtual que, em 2020, foi avaliado em US$ 17,17 bilhões, com previsão de chegar aos US$ 102,29 bilhões em 2026, segundo dados da Mordor Intelligence. Uma estimativa realizada no último trimestre de 2021 pela empresa de consultoria Gartner diz que, até 2022, 70% das interações com o cliente envolverão tecnologias de relação com a máquina, como os chatbots ou assistentes virtuais. Isso equivale a um aumento de 15%, se comparado com 2018.

Em entrevista exclusiva para a redação da Information Management, Francisco Chang, VP Senior para a América Latina da Kore.ai e Fabio Ferreira, Partner Sales Director da Kore.ai, contam a história da empresa e seus objetivos para o mercado brasileiro.

**Information Management: Quando a Kore.ai chegou ao Brasil e qual o tamanho da operação local?**

**Francisco Chang - VP Senior para a América Latina da Kore.ai:** A Kore.ai iniciou sua operação em Janeiro de 2022. Em 5 meses de vida já contamos com uma equipe de 4 profissionais, nas áreas de vendas, pré-vendas, parcerias e desenvolvimento de negócios, mas o nosso plano é dobrar de tamanho até final do ano. Além disso, estamos também expandindo nossa rede de canais e parceiros no país para ampliar a cobertura ao mercado.

**Information Management: A Kore.ai informou no anúncio de lançamento, que chega ao mercado brasileiro, para inovar a experiência do cliente. Explique:**

**Francisco Chang - VP Senior para a América Latina da Kore.ai:** A transformação digital está revolucionando a experiência do cliente. Hoje, os consumidores preferem conversar por chat, whatsapp e outros meios de comunicação, ao invés do telefone porque buscam rapidez e eficiência na resolução de seus problemas. A Kore.ai com sua tecnologia chega ao mercado para ajudar seus clientes a prover uma melhor experiência aos seus clientes, visando aumentar as receitas e reduzir custos.

**Information Management: O que a Kore.ai espera em relação ao mercado brasileiro?**

**Francisco Chang - VP Senior para a América Latina da Kore.ai:** Historicamente, o Brasil é um país aberto à novas tecnologias e não tem medo de ser piloto para as inovações, como votação eletrônica, declaração de IR via internet e celular e Internet Banking. Então, estamos animados com o mercado brasileiro

*Francisco Chang- VP Senior para a América Latina da Kore.ai.*

**Information Management: Como é o desempenho da Kore.ai fora do Brasil?**

**Francisco Chang - VP Senior para a América Latina da Kore.ai:** Somos uma empresa jovem, de apenas 7 anos e nos primeiros anos temos focado em desenvolvimento de tecnologia. Nos últimos 3 anos a empresa tomou a decisão estratégica de estruturar equipe comercial e expansão internacional. Desde então, a Kore.ai tem crescido exponencialmente, na taxa de 3 dígitos anualmente.

**Information Management: Quais são as soluções da Kore.ai para o mercado brasileiro?**

**Fabio Ferreira, Partner Sales Director da Kore.ai.:** A Kore.ai oferece uma plataforma robusta e abrangente de IA, e em cima desta plataforma já possui várias soluções pré-configuradas para verticais, como; bancos ou saúde, além de processos, como RH, Informática ou financeiro.

**Information Management: Tecnologia No-code é a base da solução Kore.ai? O que isso significa e como pode atender empresas brasileiras?**

**Fabio Ferreira, Partner Sales Director da Kore.ai.:** Significa que nossos clientes não precisam contratar ou capacitar equipe de desenvolvedores com conhecimento avançado de programação. Nossa plataforma é orientada a negócios com fluxos representados graficamente, muito facilmente compreendidos.

**Information Management: Quais os diferenciais em relação as ofertas de mercado já existentes?**

**Francisco Chang - VP Senior para a América Latina da Kore.ai.:** Mais de 70% dos nossos funcionários são programadores e desenvolvedores e possuímos várias patentes na nossa plataforma, então nossos diferenciais são nossa avançada tecnologia, a facilidade e flexibilidade de uso e configuração, e a escalabilidade e segurança da plataforma.

**Information Management: A inteligência artificial não é inteligente. Pode até parecer, mas não é. Ainda que ela "aprenda com os dados" que apresentamos a ela, isso tem muito mais relação com achar padrões do que compreendê-los em si. O que você acha desta afirmação?**

**Francisco Chang- VP Senior para a América Latina da Kore.ai.:** A IA só passou a ser uma realidade por causa dos avanços do poder computacional, da capacidade de coletar e analisar os dados, e da evolução dos algoritmos de tratamento das informações dos dados. Se nenhuma destas áreas não tivesse evoluído tanto a IA não seria uma realidade hoje.

*Fablo Ferreira, Partner Sales Director da Kore.ai*

**Information Management: Como você percebe a sinergia entre assistentes virtuais e colaboradores? Qual o papel de cada profissional com a adoção desta tecnologia?**

**Francisco Chang - VP Senior para a América Latina da Kore.ai:** O Assistente Virtual (AV) visa resolver os problemas e processos repetitivos e de baixa complexidade, permitindo aos profissionais dedicarem seu tempo em atividades de maior complexidade e valor agregado. Isso significa mais eficiência e satisfação dos envolvidos, tanto clientes, quanto funcionários.

**Information Management: É possível digitalizar os canais de atendimento ao cliente e pensar que isso resolve todos os motivos de consulta (reclamação, dúvida, sugestão) ou é um erro muito frequente na atualidade?**

**Francisco Chang- VP Senior para a América Latina da Kore.ai:** É muita pretensão querer resolver 100% dos problemas, mas como comentei anteriormente, se a IA conseguir resolver boa parte dos problemas já podemos observar a melhora dos resultados.

**Information Management: Qual a diferença entre chatbot e assistente virtual?**

**Fabio Ferreira, Partner Sales Director da Kore.ai.:** São várias. Chatbot funciona só em processos estruturados e não aplica IA de verdade. Assistente Virtual atua tanto em processos estruturados quanto não-estruturados e usa toda potencialidade de IA.

**Information Management: Com quais sistemas é possível integrar a solução Kore.ai?**

**Fabio Ferreira, Partner Sales Director da Kore.ai.:** Somos uma plataforma 100% API, então basicamente integramos com todos os sistemas.

**Information Management: As vendas são diretas e via canal? A empresa busca canais no Brasil e de que tipo ou quais os skills**

**Francisco Chang - VP Senior para a América Latina da Kore.ai:** A nossa estratégia é venda e atendimento via canais. Estamos buscando parceiros que compartilham a mesma visão da Kore.ai para crescemos juntos no mercado no brasileiro.

**Information Management: Em relação a tendencias o que podemos esperar sobre esse mercado no futuro?**

**Francisco Chang - VP Senior para a América Latina da Kore.ai:** A IA Conversacional veio para ficar. Estamos esperando um crescimento exponencial no mercado brasileiro.