

## **Primeira empresa brasileira a desenvolver inteligência artificial proprietária, Nama atinge 200 milhões de mensagens trocadas**

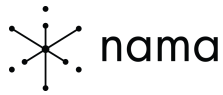
*Desde que começou a operar, startup já passou mais de 350 mil horas conversando com usuários, o equivalente a 40 anos ininterruptos*

Primeira empresa de Inteligência Artificial (IA) do país a desenvolver uma plataforma proprietária para automação de conversas, focada em Customer Experience, a [Nama](#) combina a inteligência humana e a inteligência artificial para melhorar a experiência do consumidor em grande escala. Desenvolvida internamente, a plataforma, baseada em tecnologias de processamento de linguagem natural (NLP) e machine learning, está conectada em diversos canais para dialogar de forma natural com o consumidor e ajudar times dentro de empresas a fazerem seus negócios prosperarem. Os chatbots da Nama simulam a conversa humana, sendo capazes de interagir com os usuários nos mesmos canais de comunicação utilizados por pessoas, como aplicativos de mensagens e chat online. Desde que foi fundada, em 2016, já foram mais de 350 mil horas de conversa com clientes, o equivalente a 40 anos ininterruptos, totalizando 200 milhões de mensagens trocadas.

Utilizando a completa solução ofertada pela Nama, empresas de qualquer segmento conseguem reduzir drasticamente a frustração do consumidor, respondendo de maneira rápida questões rotineiras, perguntas sobre relacionamento com o cliente e conquista a fidelidade no pós-venda. Por conta de sua flexibilidade e complexidade da tecnologia, a Nama consegue entregar uma melhora do relacionamento com os clientes de maneira holística, gerando experiências cativantes entre marcas e pessoas com ajuda de inteligência artificial. Através de Processamento de Linguagem Natural e Machine Learning, a tecnologia proprietária da Nama garante uma conversa natural com os clientes, para que a empresa escale seus atendimentos sem perder a qualidade e a personalidade da sua marca.

Com mais de 14 prêmios recebidos, a empresa foi a única brasileira selecionada para o Creative Destruction Lab (CDL), renomado programa canadense de empreendedorismo em inteligência artificial. Com receita bruta de R\$ 2,7 milhões em 2018 e 19 clientes ativos – sendo que grande parte deles consta no ranking Forbes Global 2000, que reúne as principais empresas listadas em Bolsa de Valores no mundo. “A Nama surgiu com o objetivo de que pessoas e máquinas possam conversar e, atualmente, o chat é o meio de comunicação preferido entre os clientes e as empresas e a Nama traz a solução para fazer isso de forma assertiva e inteligente para qualquer negócio. Nossa plataforma de chatbots é capaz de automatizar em média 90% o processo de atendimento ao público, gerando economia de ao menos 40% nesse setor”, comenta o fundador e CEO, Rodrigo Scotti.

Scotti comenta que um atendimento ruim pode gerar impactos negativos com capacidade de arruinar um negócio, gerando como efeitos colaterais perda de reputação, aumento de custos, perda de competitividade, irritabilidade no cliente. “Segundo uma pesquisa recente,



87% dos clientes deixam de comprar devido a um atendimento ruim, o que significa, anualmente, perdas de US\$ 75 bilhões anuais. “A plataforma Nama permite que operadores consigam entrar no atendimento, caso seja necessário, e ainda promove um ambiente para que esses colaboradores também tenham o auxílio de outras ferramentas com base em IA para serem mais rápidos e precisos no atendimento”, acrescenta.

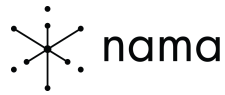
Além disso, os bots desenvolvidos na Plataforma Nama evoluem continuamente com o aprendizado de máquina, para atender com flexibilidade os casos práticos de seus clientes em diferentes línguas e tamanho de base de dados. “Nossa inteligência artificial é capaz de aprender com interações, potencializando a habilidade do computador em entender regionalismos, erros de português e expressões linguísticas mais abrangentes e complexas, resultando em um aumento direto nas taxas de conversão”, diz.

Os assistentes virtuais da Nama compreendem mensagens por texto, absorvem o conhecimento a partir da base de conhecimento I da empresa, fornecem relatórios do diálogo com o cliente e até mesmo a análise de contexto da conversa, possibilitando uma avaliação mais apurada do suporte.

Entre as companhias atendidas pela empresa estão Burger King, Magazine Luiza, Grupo Globo, Canon, Porto Seguro, Universal Studios, Kroton, ACNUR, Renault, Accenture, XP Investimentos, GPA, Gerdau, Renault, entre outros, empresas que procuraram a Nama para reduzir custos, otimizar os recursos e concentrar-se em decisões estratégicas, sem ter que se preocupar com escala, aumentar vendas, atendendo seus clientes 24/7 e comunicando-se com eles de forma natural (sem curva de aprendizado), e fidelizando-os, melhorando a experiência de compra que os clientes procuram, em qualquer lugar, a qualquer momento.

Um dos cases mais conhecidos é o do Poupatempo, chatbot para agendamento de serviços, desenvolvido por nós, que levou a inteligência artificial para o Governo do Estado de São Paulo. O Poupinha, como ficou conhecido o robô de atendimento, trocou 130 milhões de mensagens com cidadãos, agendou 3,4 milhões de atendimentos e experimentou até a interação com um sentimento essencialmente humano, a gratidão: o Poupinha recebeu mais de 450 mil manifestações de agradecimento, incluindo dezenas de milhares de “Deus te abençoe”.

Para os próximos doze meses, a meta é expandir em escala para novos mercados e segmentos, além de realizar lançamentos-chave de produto. Nada mais natural em um mercado que movimentará mais de US\$ 47 bilhões até 2020, elencando em até 16% as receitas de companhias de todo o mundo (Gartner Report). Calcula-se que, até 2020, os chatbots serão responsáveis por 85% de todas as interações de atendimento ao cliente.



### **Sobre a Nama:**

A Nama é pioneira em conversas automatizadas no Brasil, mantendo os casos de negócios mais impactantes em Customer Experience. Com clientes globais, como Burger King, Canon e BID, a Nama já acumula a troca de 200 milhões de mensagens e combina as inteligências humanas e artificial para oferecer a melhor experiência do consumidor em grande escala através de conversas ágeis, precisas e personalizadas. Ao descomplicar a IA, aproximando empresas e consumidores de um amanhã cada vez mais presente, a Nama propicia ganho de escala, redução de custos, aumento da rentabilidade e geração de valor para grandes companhias e entidades de diversos setores. No quarto trimestre de 2017, a Nama triplicou sua base de clientes. Fundada por Rodrigo Scotti, a empresa foi a única brasileira selecionada para o Creative Destruction Lab (CDL), renomado programa canadense de empreendedorismo, e ficou no no Top10 do CODE\_n, sendo a única brasileira indicada à premiação internacional.