



# USER EXPERIENCE – GERANDO VALOR A PARTIR DA DIGITALIZAÇÃO

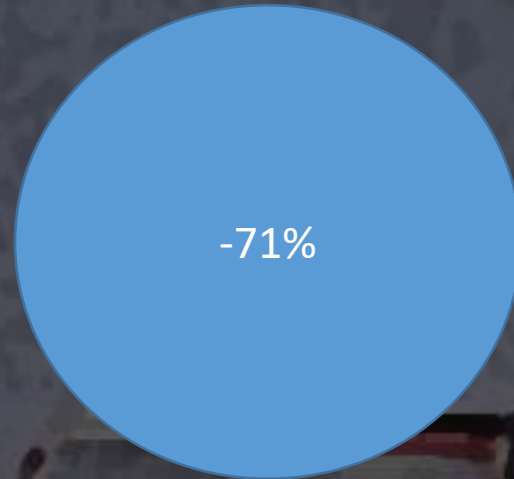
Bruno Pêgas - ITLR, ITC/TB, January, 2018

Mercedes-Benz  
Trucks you can trust

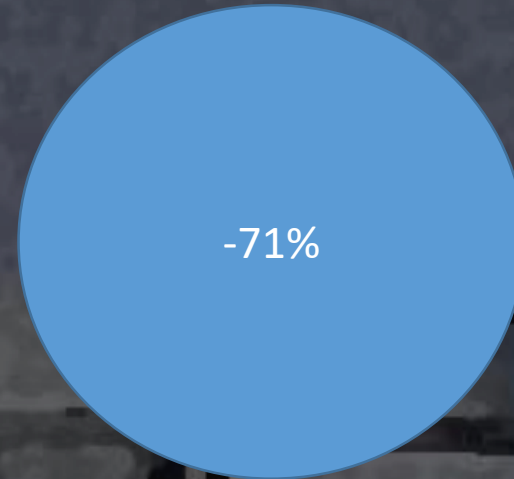


# Market

Produção



Licenciamentos



Exportação



Emprego



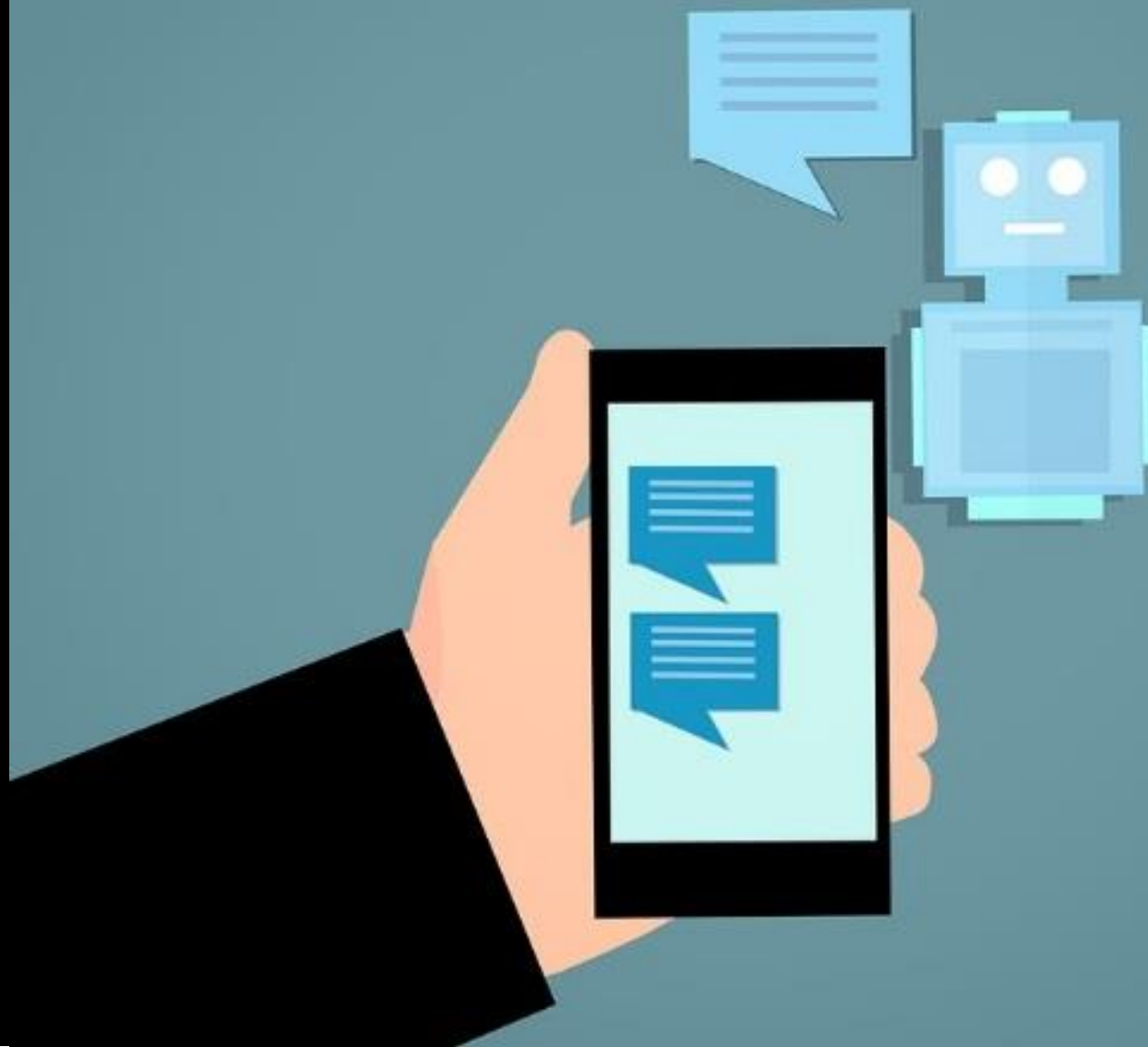
Project



# Approach



Idea



# Challenge



# Challenge



## ESCOLHA SEU ASSISTENTE VIRTUAL DE TI!

Está com dúvidas na área de Tecnologia da Informação? Agora, antes de ligar no 6000, suas dúvidas poderão ser resolvidas online em um chat na Intranet!

Para isso, foram criados assistentes virtuais que responderão dúvidas e darão orientações online sobre TI.

Vocês, colaboradores, poderão ajudar a área de TI a escolher um avatar favorito. Conheça os candidatos e vote!



### E AÍ, JÁ ESCOLHEU SEU ASSISTENTE PREFERIDO?

Agora é só comparecer ao stand de TI nos restaurantes de São Bernardo, Campinas e Juiz de Fora entre os dias **11 e 13 de abril**, nos horários de **almoço e jantar**, para fazer sua votação online!



## Você tem dúvidas de TI? Deixa que a gente resolve.


- 1** Olá, estou sempre pronta para ajudar. Ficarei feliz se me escolher como sua atendente virtual.



**2** Oi, você pode contar comigo sempre que precisar, conheço bem tecnologia.
- 3** Tenho facilidade com assuntos complexos e adoro TI, se me escolher vou te atender com muita agilidade.



**4** Coloque todo meu conhecimento à sua disposição e vou te ajudar resolver suas dúvidas de TI.



Na semana passada, os colaboradores das fábricas da Mercedes-Benz do Brasil ajudaram os colegas de TI a escolherem um assistente virtual para um chat online.

Se você participou da campanha com o seu voto, provavelmente está curioso para saber quem foi escolhido/a. Chegou a hora da revelação!

Com 44% dos votos, a vencedora foi...



### Mia!

Agradecemos aos mais de 1.200 votos registrados por e-mail, pelo MB Connect e nos restaurantes durante os dias de votação!

A Mia está apta a responder suas dúvidas e será treinada para ter cada vez mais conhecimento sobre os assuntos de TI!

#### Como falar com a Mia?

Nos próximos dias, um atalho da assistente será criado automaticamente na área de trabalho de todos os computadores da MBBras. Por lá, você será direcionado para uma página onde a Mia estará pronta para te ajudar!

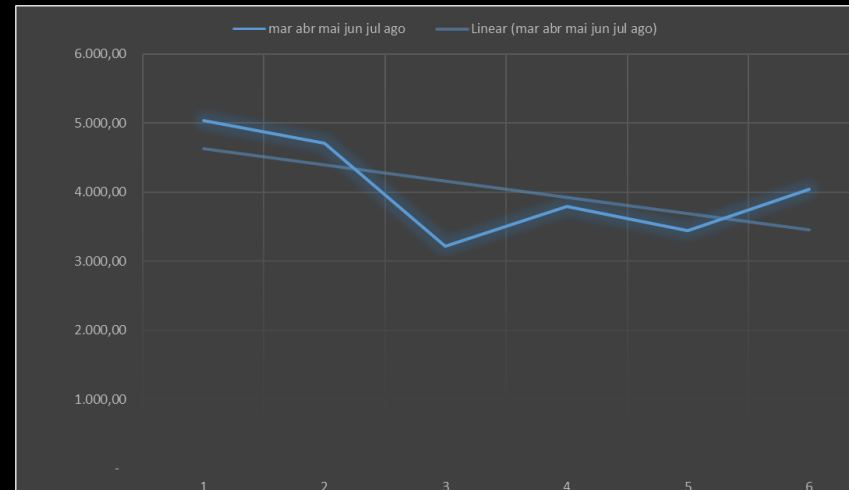
Para entrar sempre por dentro das novidades do Chat Bot, acompanhe o grupo no Social Intranet!  
<https://social.intra.corpembra.net/group/chatbot-it-brasil>

# Results

4.500/month



84%  90%



-1.000/month



# Future



Functional Support



Voicebot



Integration

# Quote

*“Think like a wise man but communicate in the language of the people.”* –  
William Butler Yeats