


Por Bianca Borges

# CHATBOTS & MACHINE LEARNING

Inteligência Artificial  
no Marketing Digital



## Bruna Schwerz, diretora de marketing da Louyt

---

“Os apps de mensagem abriram as portas para o hábito do consumidor de ‘chatear’. O fato de uma empresa oferecer um chat 24h a torna presente, rápida e relevante. Esses são os três atributos chave para criar uma relação de confiança e responsabilidade entre cliente/marca, as taxas de engajamento só podem aumentar.

As conversas-chats são a nova interface do usuário e os chatbots são a nova forma de interação, ou seja, sim colaboram muito para otimizar processos internos. Essas ferramentas nos ajudam a antecipar as necessidades dos nossos clientes e, assim, organizar e personalizar a comunicação”.