

PANORAMA

• AGOSTO | 2023 •



MAPA DO ECOSSISTEMA BRASILEIRO DE BOTS 2023



Em um mundo de escolhas infinitas, a liberdade de decidir é o que nos torna mais **humanos**



SCAN HERE



A Comunidade DialMyApp uniu empresas para colaborarem com uma **digitalização natural, eficaz e elegante** dos contatos ao callcenter.



A maior comunidade B2B colaborativa do mundo

www.dialmyapp.com.br



Bots na ordem do dia

Ao longo dos últimos anos, os chatbots deixaram de ser uma opção a mais na estratégia de atendimento de grandes empresas para se transformarem em um item praticamente mandatório, utilizado para o fornecimento de informações e para a realização de transações recorrentes, liberando os humanos para as demandas mais complexas. O mercado brasileiro segue em expansão, conforme não apenas grandes empresas, mas também aquelas de médio e pequeno porte, descobrem os benefícios da adoção de robôs de conversação, seja barateando os custos de atendimento, esquentando leads ou automatizando vendas.

O volume de bots já desenvolvidos no Brasil mais que dobrou de um ano para cá, passando de 317 mil para 671 mil (Gráfico 1). Esse crescimento foi puxado principalmente por plataformas self-service de construção de bots em

ambientes low code, ou mesmo no code, com preços acessíveis para pequenas e médias empresas. Também contribuiu para o aumento a contabilização de múltiplos fluxos conversacionais de um mesmo assistente virtual como sendo bots diferentes, conforme o entendimento de alguns players participantes deste relatório. Desde a primeira edição deste relatório, publicada em 2017, a quantidade de bots desenvolvidos no Brasil aumentou 84 vezes.

O volume mensal de mensagens trocadas entre bots e consumidores finais, por outro lado, cresceu a uma velocidade mais baixa, passando de 4,5 bilhões para 6,9 bilhões em um ano – aumento de 31% (Gráfico 2).

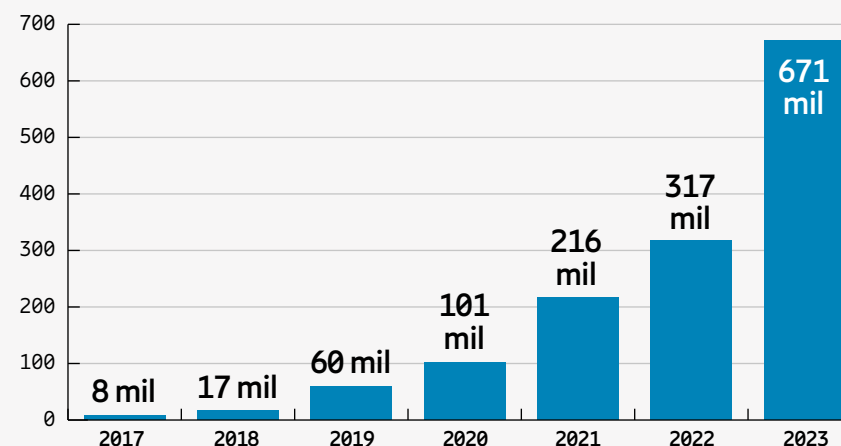
As empresas participantes deste mapa somam atualmente 144 mil robôs de conversação em atividade no Brasil. Cada um deles conversa, em média, com 1,4 mil pessoas diferentes e troca 48 mil mensagens por mês (Gráfico 3).

GRÁFICO 1

O MERCADO BRASILEIRO EM QUANTIDADE DE BOTS PRODUZIDOS (NÚMEROS ACUMULADOS)

Pergunta: Quantos bots sua empresa ajudou a desenvolver até hoje?

Base: 83 empresas que produzem bots



SOBRE ESTE RELATÓRIO E SEU AUTOR

Esta pesquisa foi elaborada com base nas respostas de 83 empresas que desenvolvem robôs de conversação ou que fornecem ferramentas para tal, coletadas através de questionário online entre os meses de maio e julho de 2023. A análise dos dados e a redação deste relatório foram feitas pelo jornalista **Fernando Paiva**, editor do **Mobile Time** e organizador do seminário **Super Bots Experience**. Paiva é jornalista do setor de telecomunicações, com 23 anos de experiência na sua cobertura.



AVISO LEGAL

O compartilhamento em apresentações públicas ou privadas dos dados e das análises contidos neste relatório deve ser sempre acompanhado do devido crédito à fonte: **Pesquisa Panorama Mobile Time - Mapa do Ecossistema Brasileiro de Bots - Agosto de 2023.**



GRÁFICO 2

O CRESCIMENTO DO MERCADO BRASILEIRO EM TRÁFEGO MENSAL DE MENSAGENS TROCADAS EM CONVERSAS COM BOTS

Pergunta: Somando todos os bots criados pela sua empresa ou com a sua plataforma e que se encontram em atividade atualmente, qual é o volume médio mensal de mensagens trafegadas por eles?

Base: 83 empresas que produzem bots

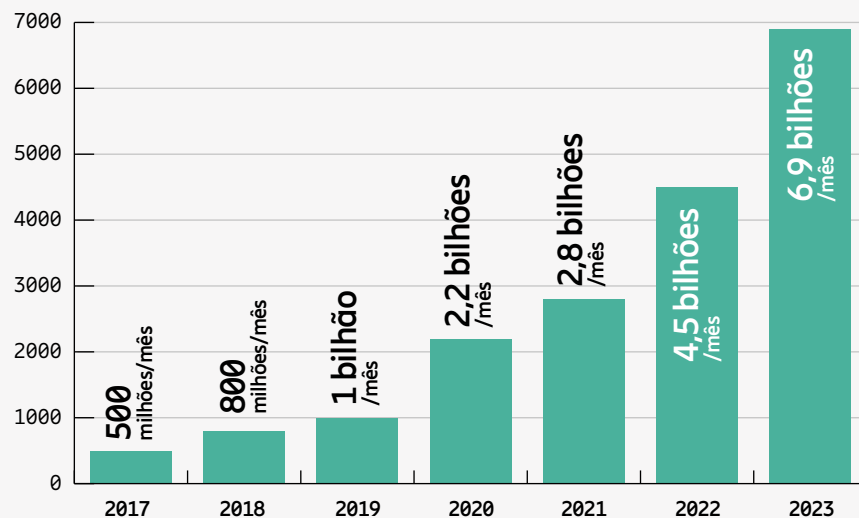


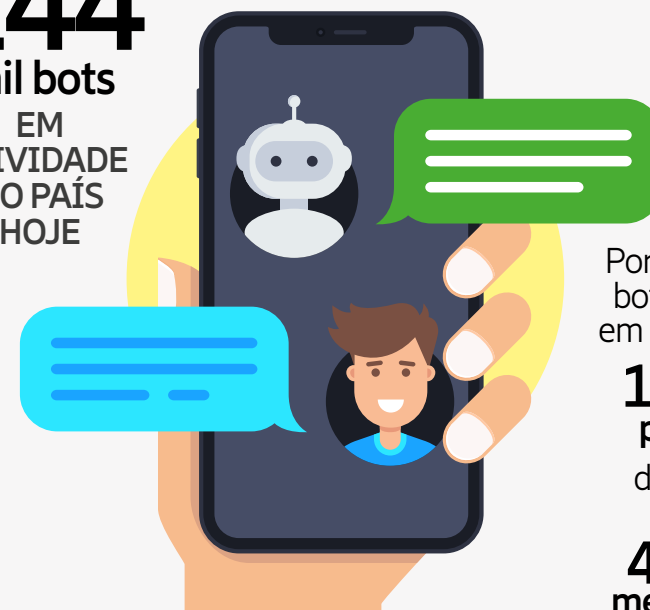
GRÁFICO 3

RAIO-X DOS BOTS EM OPERAÇÃO NO BRASIL

Perguntas: Quantos bots desenvolvidos pela sua empresa ou com a plataforma provida pela sua empresa estão ativos no momento no Brasil? Somando todos os bots criados pela sua empresa ou com a sua plataforma e que se encontram em atividade atualmente no Brasil, qual é o volume médio mensal de mensagens trafegadas por eles? Somando todos os bots criados pela sua empresa ou com a sua plataforma e que se encontram em atividade atualmente no Brasil, qual é o volume médio mensal de usuários únicos com os quais eles conversam?

Base: 83 empresas que produzem bots

144
mil bots
EM
ATIVIDADE
NO PAÍS
HOJE



Por mês, cada bot conversa em média com

1,4 mil
pessoas
diferentes
e troca

48 mil
mensagens

getbots getbots.com.br >>

As pessoas podem
até esquecer
seus anúncios.
Mas todo mundo
lembra de uma
boa conversa.

A Getbots vai além da comunicação conversacional da sua marca, transformando seus atendimentos em experiências únicas e estratégicas para o seu negócio.

Tecnologia

Inovação

Conectividade

Interfaces conversacionais





O tsunami da IA generativa

O mercado de chatbots e voicebots passa por uma disrupção significativa neste ano de 2023 que atende pelo nome de ChatGPT. Usando uma técnica de inteligência artificial construída com base em grandes modelos de linguagem (LLMs, na sigla em inglês) e batizada de IA generativa, uma startup até então pouco conhecida chamada OpenAI desenvolveu um serviço de bate-papo automatizado, aberto e gratuito para o grande público cujo bot é capaz de manter uma conversa fluida e natural, ao mesmo tempo em que consegue conversar sobre praticamente qualquer assunto. Se antes disso os bots eram criticados quando não conseguiam entender a intenção do interlocutor, agora a humanidade está deslumbrada com a capacidade de interação e “inteligência” do novo robô.

O ChatGPT mudou o patamar do jogo. Se, por um lado, conseguiu vencer a resistência dos consumidores que ainda não gostavam de conversar com robôs, por outro, obrigou as empresas do setor a redesenharem

seus produtos, pois o nível de expectativa mudou radicalmente.

A adaptação foi rápida: 72% das empresas que atuam nesse mercado no Brasil já incorporaram IA generativa a seus produtos e 23% ainda avaliam o que fazer. Apenas 5% optaram por não trabalhar com essa tecnologia (Gráfico 4). E 60% afirmam já ter desenvolvido bots com IA generativa. Os números absolutos, contudo, ainda são baixos, especialmente quando comparados com os 144 mil bots em operação no Brasil. A maioria das empresas desenvolveu menos de dez bots com IA generativa.

Porém, a expectativa é positiva para a demanda por bots com essa tecnologia no Brasil: 49% das empresas participantes dão notas 4 ou 5 em uma escala de 1 a 5 medindo essa expectativa (Gráfico 6).

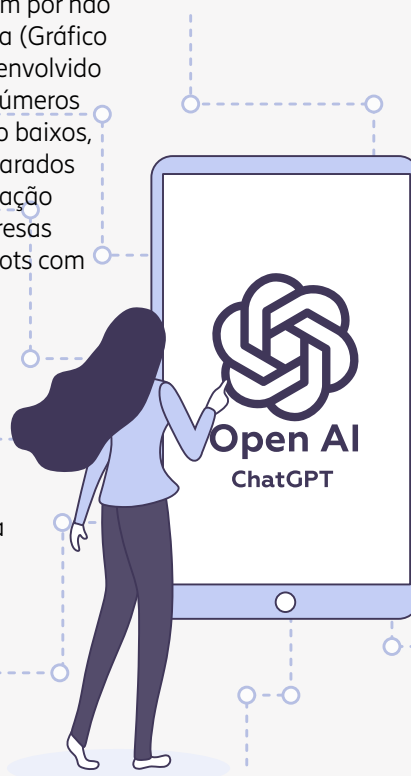


GRÁFICO 4

IA GENERATIVA: O QUE FAZER?

Pergunta: Qual decisão estratégica sua empresa tomou em relação a IA generativa (ex.: ChatGPT)?

Base: 83 empresas que produzem bots

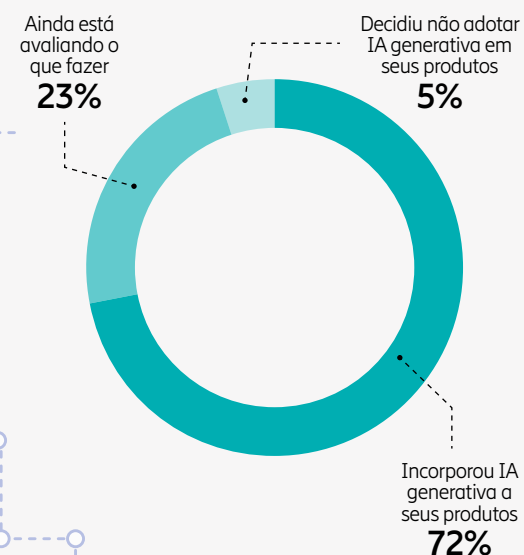




GRÁFICO 5

IA GENERATIVA: PROPORÇÃO DE DESENVOLVEDORES QUE JÁ APLICARAM EM BOTS

Pergunta: Sua empresa já desenvolveu bots com IA generativa (exemplo: ChatGPT)?

Base: 83 empresas que produzem bots

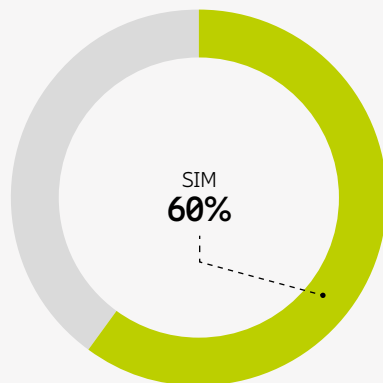
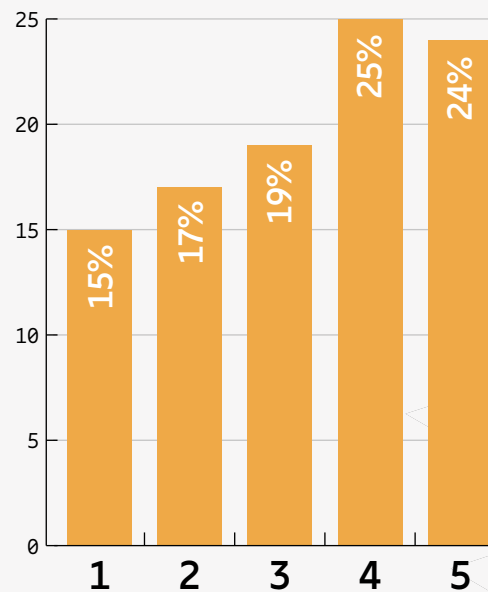


GRÁFICO 6

EXPECTATIVA DE DEMANDA DE BOTS COM IA GENERATIVA

Pergunta: Na sua opinião, em uma escala de 1 a 5, na qual 1 é "muito baixa" e 5 é "muito alta", a demanda por bots com IA generativa (ex: ChatGPT) na sua empresa este ano no Brasil está sendo...

Base: 83 empresas que produzem bots





Varejo de novo na ponta

O varejo voltou a liderar como o setor que mais demanda projetos de bots no Brasil, conforme apontado por 25% dos desenvolvedores de robôs de conversação participantes desta pesquisa (Gráfico 7). Trata-se de um avanço de 10 pontos percentuais em comparação com o ano passado, quando esteve em segundo lugar com 15%. O setor financeiro, por sua vez, caiu de 23% para 19%, e agora está na vice-liderança. Telecomunicações, saúde e indústria, nesta ordem, completam o ranking dos cinco principais.

O atendimento ao cliente continua sendo a finalidade mais comum em projetos de bots no Brasil, apontado por 64% dos desenvolvedores no País (Gráfico 8). Desde a primeira edição deste Mapa o atendimento ao cliente ocupa a liderança. Porém, merece destaque a demanda por bots de cobrança, agora na terceira posição: 10% dos desenvolvedores disseram que essa é a finalidade mais demandada em 2023. No ano passado, cobrança era citada por

6% dos participantes da pesquisa. Por outro lado, houve uma queda na demanda por bots para backoffice, de 11% para 6%. Os bots de vendas ocupam no momento a segunda posição: 11% dos desenvolvedores afirmam que essa é a finalidade mais demandada este ano.



GRÁFICO 7

VERTICAL COM MAIOR DEMANDA POR BOTS EM 2023

Pergunta: Para qual vertical sua empresa tem desenvolvido mais bots neste ano até o momento no Brasil?

Base: 83 empresas que produzem bots

Obs.: Foram destacadas somente as verticais mencionadas por pelo menos 3% dos respondentes

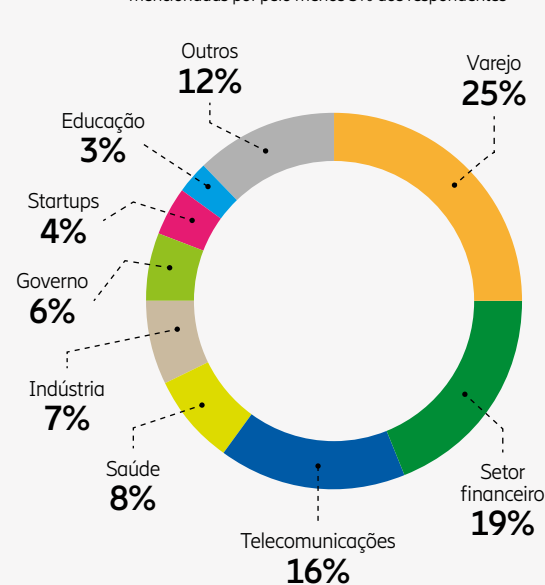
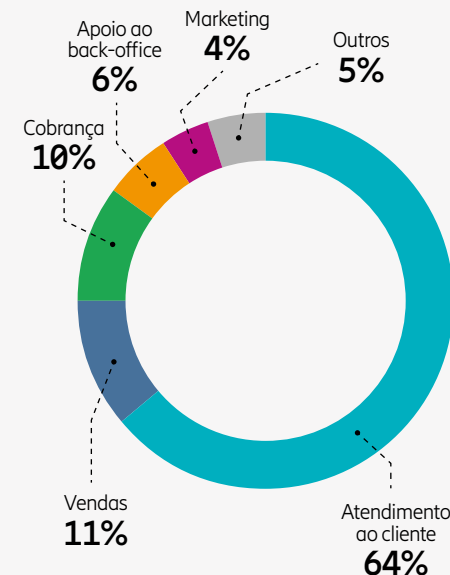


GRÁFICO 8

FINALIDADE COM MAIOR DEMANDA POR BOTS EM 2023

Pergunta: Para qual finalidade de bot sua empresa tem desenvolvido mais projetos neste ano até o momento no Brasil?

Base: 83 empresas que produzem bots



SEU CLIENTE FALA, O PHONEMYBOT ENTENDE!

Soluções de IA Conversacional que realmente entendem o que o seu cliente quer.

IA Generativa para negócios

Text-to-speech neural



Interação humanizada

Autoatendimento expandido

Melhor experiência de cliente

Multicanalidade



Rápida escalabilidade

Custos do contact center reduzidos





WhatsApp, líder inconteste

O WhatsApp é, incontestavelmente, o principal canal de chatbots no Brasil. 63% dos desenvolvedores dizem que o app de mensageria é onde mais têm robôs de conversação em operação hoje (Gráfico 9). O WhatsApp mantém essa liderança desde 2020. Mas nem sempre foi assim. Em 2018, apenas 5% dos participantes da pesquisa diziam que o WhatsApp era o líder desse mercado. Naquela época, os principais canais eram Facebook Messenger e sites na web. Sua ascensão aconteceu a partir daquele ano, quando o WhatsApp abriu sua API para o mercado corporativo prover atendimento automatizado com contas verificadas.

De lá para cá, o Facebook Messenger perdeu muita força, em razão da perda de popularidade da rede social Facebook. Hoje, menos de 2% dos desenvolvedores dizem que o Facebook Messenger é o principal canal para seus bots.

Bots de voz para URAs cognitivas (centrais telefônicas) também perderam espaço este ano. Caiu

de 18% para 12% a proporção de desenvolvedores que afirmam que este é seu principal canal. Talvez isso seja reflexo das medidas de combate às ligações automatizadas de telemarketing adotadas pela Anatel, como bloqueio de linhas e o estabelecimento do prefixo 0303 para televidas.

Vale destacar ainda o crescimento do Telegram, agora citado por 4% dos desenvolvedores como principal canal de bots. Também foi notado um aumento no percentual de desenvolvedores que já criaram bots para Instagram (subiu de 55% para 60%) e para Google Business Messages (de 22% para 30%) – Gráfico 10.

As expectativas de demanda de bots para canais como Apple Business Chat, Google Business Messages e RCS para este ano são baixas. A esmagadora maioria dos desenvolvedores (87%) deram notas 1 ou 2 em uma escala até 5 para medir sua expectativa de demanda no Apple Business Messages em 2023 (Gráfico 11). Para Google Business Messages, 75% deram notas 1 ou 2 (Gráfico 12). E para RCS, 74% (Gráfico 13).

GRÁFICO 9

EM QUAL CANAL HÁ MAIS BOTS DA SUA EMPRESA HOJE?

Pergunta: Dentre os canais abaixo, qual é aquele onde há mais bots criados pela sua empresa atualmente?

Base: 83 empresas que produzem bots

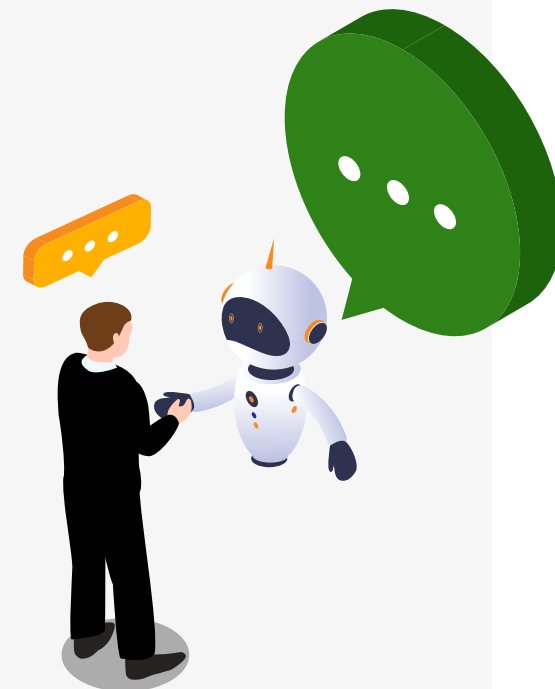
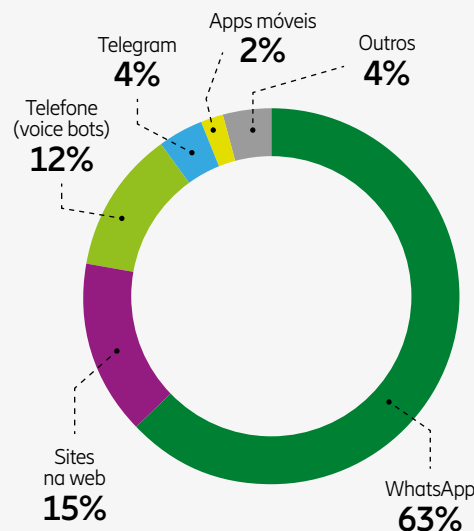




GRÁFICO 10

PARA QUAIS CANAIS SUA EMPRESA JÁ DESENVOLVEU BOTS?

Pergunta: Marque para quais canais a sua empresa já produziu bots

Base: 83 empresas que produzem bots

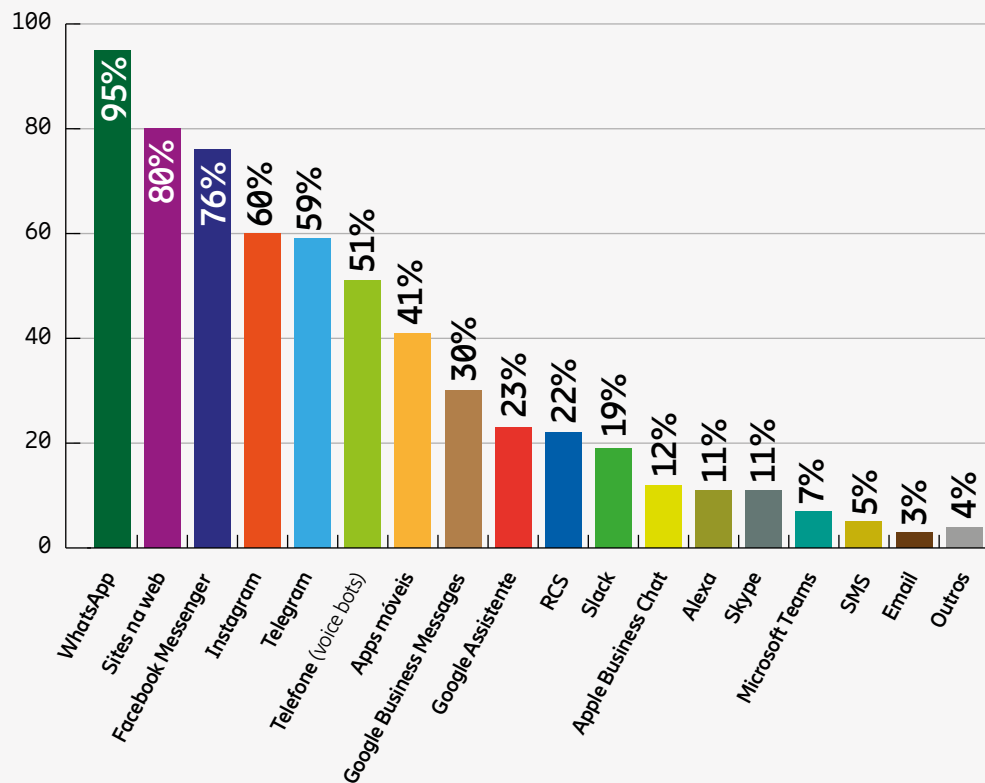


GRÁFICO 11

EXPECTATIVA DE DEMANDA DE BOTS PARA APPLE BUSINESS CHAT

Pergunta: Na sua opinião, em uma escala de 1 a 5, na qual 1 é "muito baixa" e 5 é "muito alta", a demanda por bots para Apple Business Chat na sua empresa este ano no Brasil está sendo...

Base: 83 empresas que produzem bots

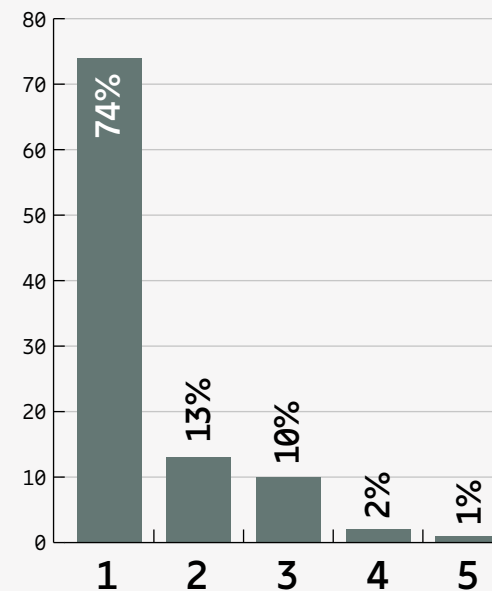




GRÁFICO 12

EXPECTATIVA DE DEMANDA DE BOTS PARA GOOGLE BUSINESS MESSAGES

Pergunta: Na sua opinião, em uma escala de 1 a 5, na qual 1 é "muito baixa" e 5 é "muito alta", a demanda por bots para Google Business Messages na sua empresa este ano no Brasil está sendo...

Base: 83 empresas que produzem bots

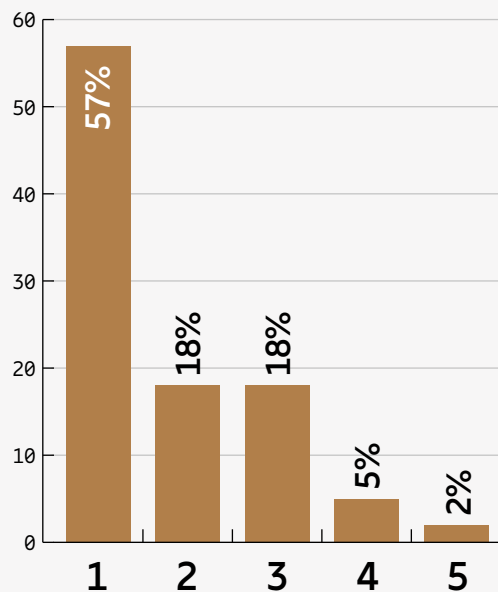
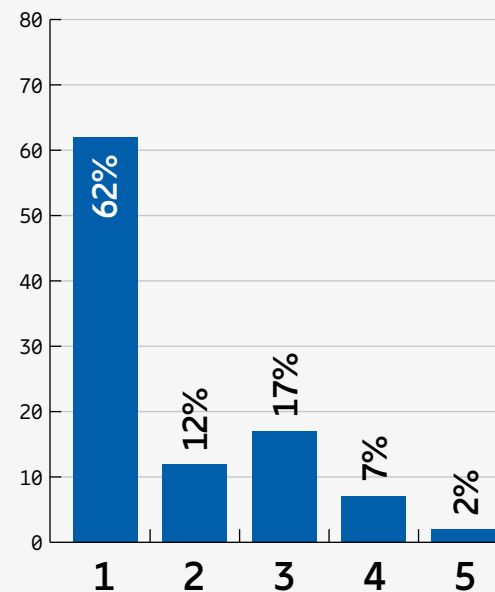


GRÁFICO 13

EXPECTATIVA DE DEMANDA DE BOTS PARA RCS

Pergunta: Na sua opinião, em uma escala de 1 a 5, na qual 1 é "muito baixa" e 5 é "muito alta", a demanda por bots para RCS na sua empresa este ano no Brasil está sendo...

Base: 83 empresas que produzem bots



ChatGPT no atendimento já é uma realidade!

Com a Hi sua empresa integra o bot de atendimento e vendas com o que há de **mais moderno no mercado**.



IA Generativa



WhatsApp



CRM



ERP

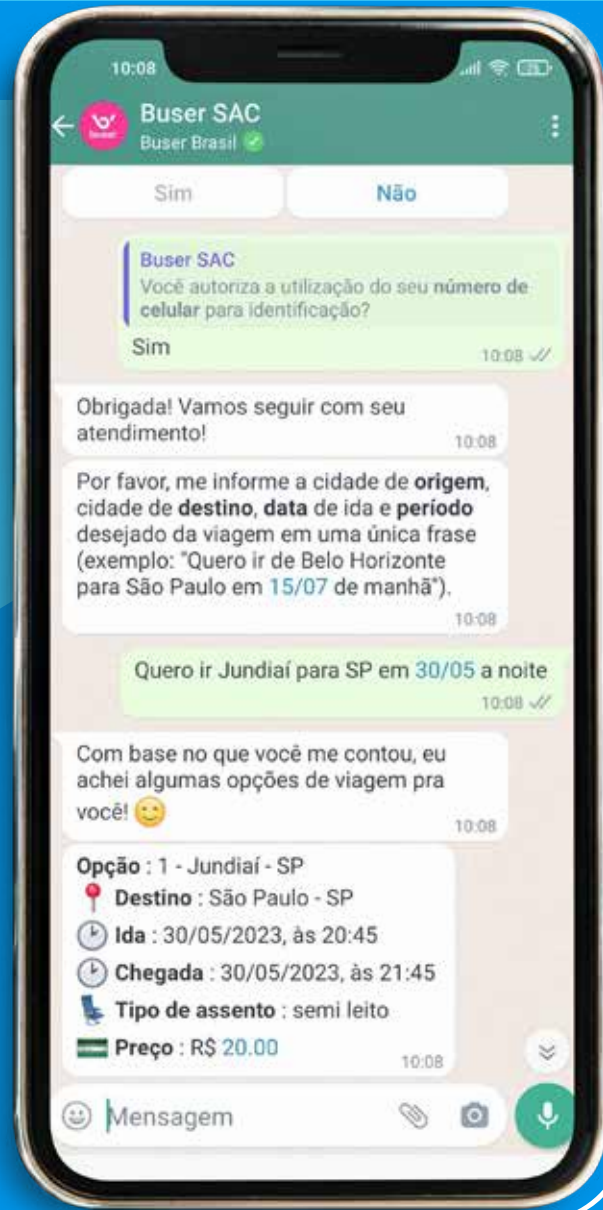
Resultados **inteligentes** para negócios **modernos**

25% mais vendas

Jornadas de compra
60% mais rápidas



Conheça:





Tecnologias e modelos de negócios

96% dos desenvolvedores de bots no Brasil trabalham com robôs de conversação em texto, ou chatbots (Gráfico 14). E 61% produzem bots de voz, ou voicebots.

62% dos respondentes da pesquisa informam que a maioria dos seus bots são híbridos, mesclando botões e processamento de linguagem natural (PLN), enquanto 18% afirmam que a maior parte dos seus robôs atuam com diálogo aberto e 18%, com conversas guiadas por botões (Gráfico 15).

84% dos desenvolvedores de bots utilizam algum motor de processamento de linguagem natural (Gráfico 16). Em um ano, subiu de 36% para 48% a proporção de desenvolvedores que utilizam um motor próprio de PLN (Gráfico 17). E caiu de 27% para 15% a proporção que afirma variar de motor de PLN conforme o projeto. Pela primeira vez, a OpenAI foi incluída na lista de opções e é a fornecedora preferida dessa tecnologia para 10% dos desenvolvedores de bots no Brasil, passando Google e IBM, ambas apontadas por 9% dos respondentes cada.

64% das empresas participantes desta pesquisa realizam análise de sentimentos das conversas dos bots (Gráfico 18) e 29% já criaram bots com autenticação por biometria facial ou vocal (Gráfico 19). Em ambos os casos houve avanço de 2 pontos percentuais em comparação com a pesquisa do ano passado.

66% dos desenvolvedores afirmam que todos os seus bots em operação estão adequados à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e 28% dizem que a maioria está em conformidade (Gráfico 20)

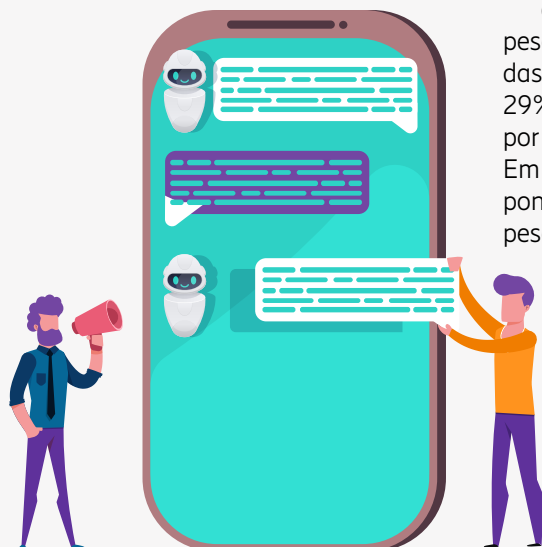


GRÁFICO 14

TEXTO OU VOZ?

Pergunta: Sua empresa desenvolve bots de texto?
Sua empresa desenvolve bots de voz?

Base: 83 empresas que produzem bots

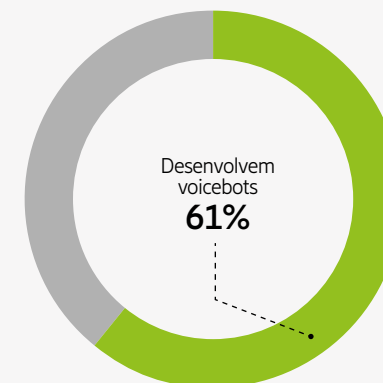
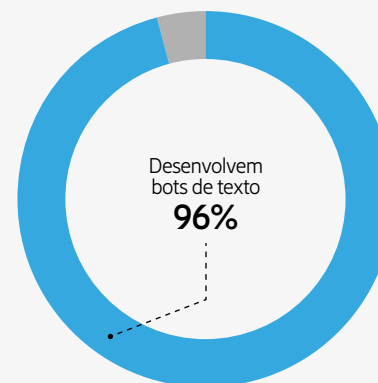




GRÁFICO 15

DIÁLOGO ABERTO X CONVERSA GUIADA

Pergunta: A maioria dos bots desenvolvidos pela sua empresa...

Base: 83 empresas que produzem bots

Seguem um roteiro pré-definido, com a conversa guiada por botões

19%

Usam diálogo aberto com processamento de linguagem natural

19%

São híbridos, mesclando botões e processamento de linguagem natural

62%

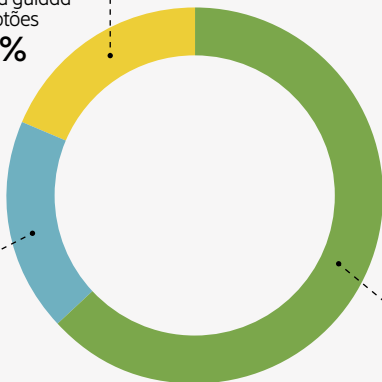


GRÁFICO 16

PROPORÇÃO DE DESENVOLVEDORES QUE UTILIZAM PROCESSAMENTO DE LINGUAGEM NATURAL EM PORTUGUÊS (PLN) EM SEUS BOTS

Pergunta: Sua empresa utiliza processamento de linguagem natural em português em seus bots?

Base: 83 empresas que produzem bots

SIM
84%

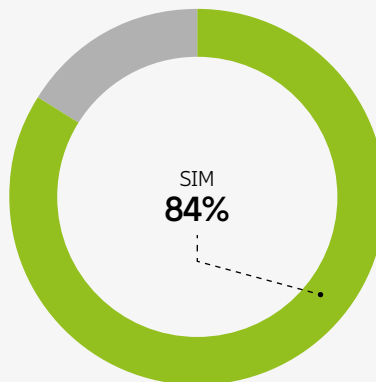


GRÁFICO 17

QUEM FORNECE SEU MOTOR DE PLN?

Pergunta: Quem é o fornecedor do seu motor de processamento de linguagem natural?

Base: 70 empresas que produzem bots e que trabalham com PLN

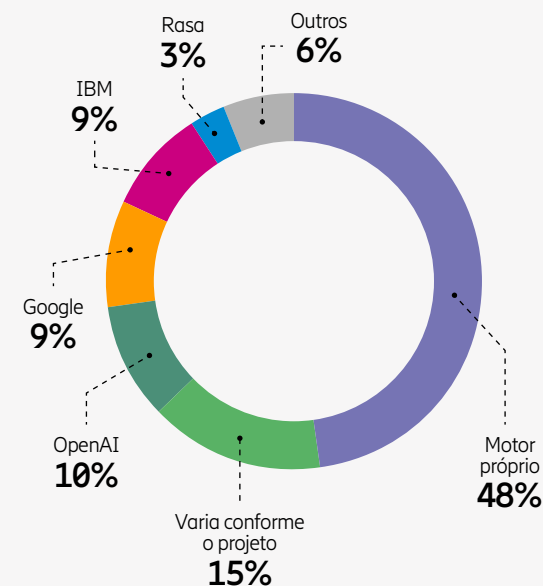




GRÁFICO 18

PROPORÇÃO DE DESENVOLVEDORES QUE REALIZAM ANÁLISE DE SENTIMENTO DAS RESPOSTAS RECEBIDAS

Pergunta: Sua empresa realiza análise de sentimentos nas mensagens enviadas pelos consumidores?

Base: 70 empresas que produzem bots e que trabalham com PLN

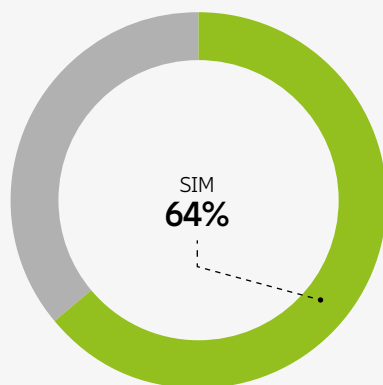


GRÁFICO 19

PROPORÇÃO DE DESENVOLVEDORES QUE JÁ CRIARAM BOTS COM AUTENTICAÇÃO POR BIOMETRIA FACIAL OU VOCAL

Pergunta: Sua empresa já desenvolveu bots com biometria facial ou por voz para autenticar o consumidor?

Base: 83 empresas que produzem bots

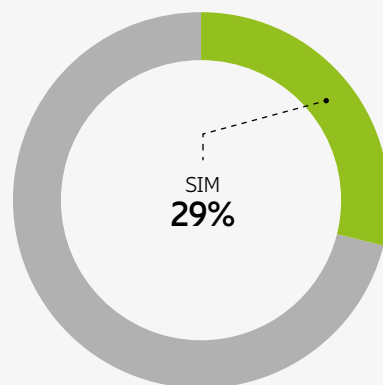
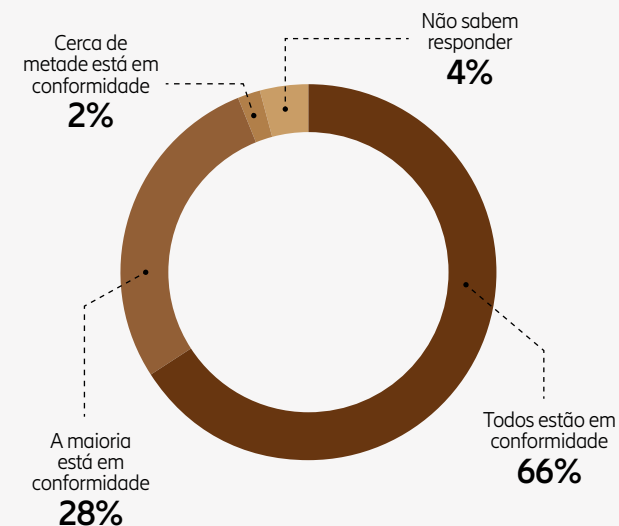


GRÁFICO 20

ADEQUAÇÃO DOS ROBÔS À LGPD

Pergunta: Sobre o cumprimento da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), você diria que os bots em atividade criados pela sua empresa ou usando a sua tecnologia...

Base: 83 empresas que produzem bots



INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL e Comunicação Digital

Nunca foi tão fácil assim interagir, atender, engajar, vender e se comunicar com usuários e clientes!

CHATBOTS | ATENDIMENTO MULTI-PLATAFORMA | HIPER-PERSONALIZAÇÃO | PARCEIRO META


- **Automação** e Atendimento 24 horas
 - Mais de **20 canais** de atendimento
 - Integração nativa junto aos principais **ERPs**
 - Interface intuitiva e Gestão de dados
 - Análise de Sentimentos/Avaliação de Performance
 - Parceira Oficial Meta: **WhatsApp Business API**
 - Novidade: Integração com o **ChatGPT**
- e muito mais!**



MATRIX do BRASIL



 **0800 604 5555**

 **matrixdobrasil.com.br**

 **/MatrixdoBrasil**

 **@matrixbrasil**

Mensagens
Agendamentos
Rastreios
Reservas
muito +

Como podemos ajudar?

Quero automatizar meu atendimento. O que é? Como faço? 08.03 ✓✓

Atendimento automatizado é aquele que não depende de interação humana. É feito com ferramentas de automação programadas e/ou por inteligência artificial. A **Matrix do Brasil** é pioneira e líder em IA no Brasil e pode te ajudar. 08.15 ✓✓

Saber mais

Cancelar

Informe seu CNPJ 08.25 ✓✓



Sejam bem-vindos,
BL Telecom LTDA. 08.30 ✓✓

 Message





Distribuição geográfica, tamanho e modelo de negócios

O estado de São Paulo concentra mais da metade dos desenvolvedores de bots que atuam no Brasil: 45 dos 83 respondentes desta pesquisa estão sediados lá (Gráfico 21). Minas Gerais, com 11 desenvolvedores, aparece em segundo lugar.

A maioria são empresas de pequeno ou médio porte. Quase a metade (40) têm até 50 colaboradores (Gráfico 22). Apenas seis são grandes companhias, com mais de 1 mil colaboradores.

A maioria (54) são desenvolvedores experientes, tendo contribuído para o desenvolvimento de mais de 100 bots, enquanto 29 respondentes trabalharam em menos de uma centena de projetos (Gráfico 23).

A cobrança por sessão de conversa é o modelo de negócios mais comum, e a proporção de desenvolvedores que trabalham dessa forma subiu de 59% para 63% (Gráfico 24). Essa é a forma como o WhatsApp cobra pelo uso da

sua API, o que explica a popularidade desse modelo. A proporção que cobra por projeto, por sua vez, caiu de 53% para 42%. E a daqueles que cobram por licença de uso de software baixou de 44% para 40%.



GRÁFICO 21
DISTRIBUIÇÃO DOS DESENVOLVEDORES DE BOTS NO BRASIL
(QUANTIDADE DE EMPRESAS POR ESTADO)

Base: 83 empresas que produzem bots

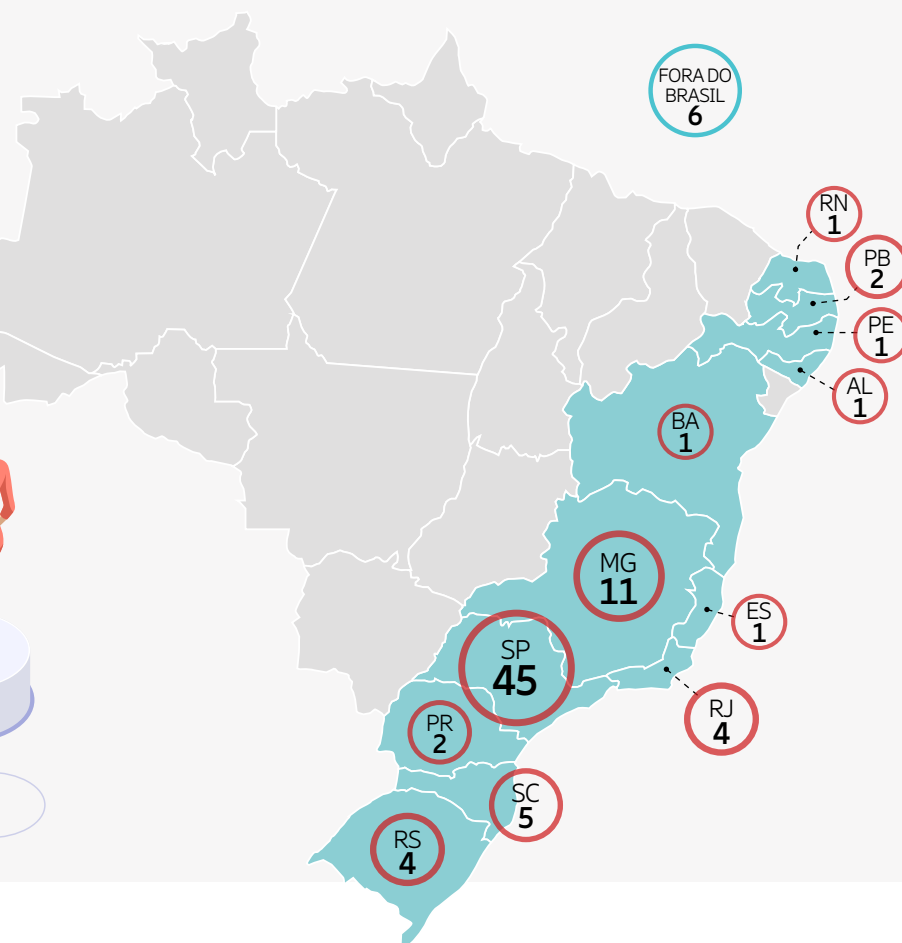




GRÁFICO 22

O TAMANHO DOS DESENVOLVEDORES

(POR NÚMERO DE COLABORADORES)

Pergunta: Quantos colaboradores diretos a sua empresa tem no Brasil?

Base: 83 empresas que produzem bots

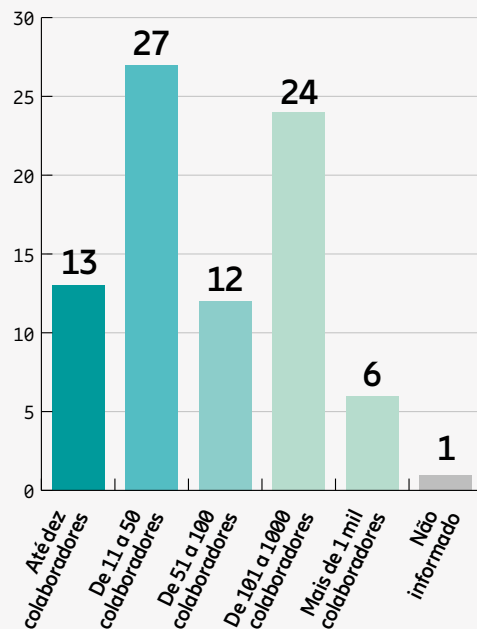


GRÁFICO 23

O TAMANHO DOS DESENVOLVEDORES

(POR QUANTIDADE DE BOTS PRODUZIDOS)

Pergunta: Quantos bots a sua empresa já ajudou a desenvolver até hoje no Brasil?

Base: 83 empresas que produzem bots
Obs.: Foram considerados tanto bots construídos sob medida quanto bots produzidos por plataformas self-service

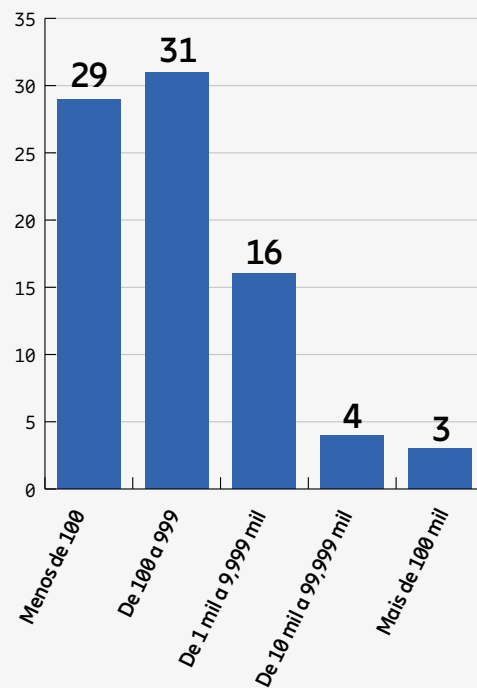
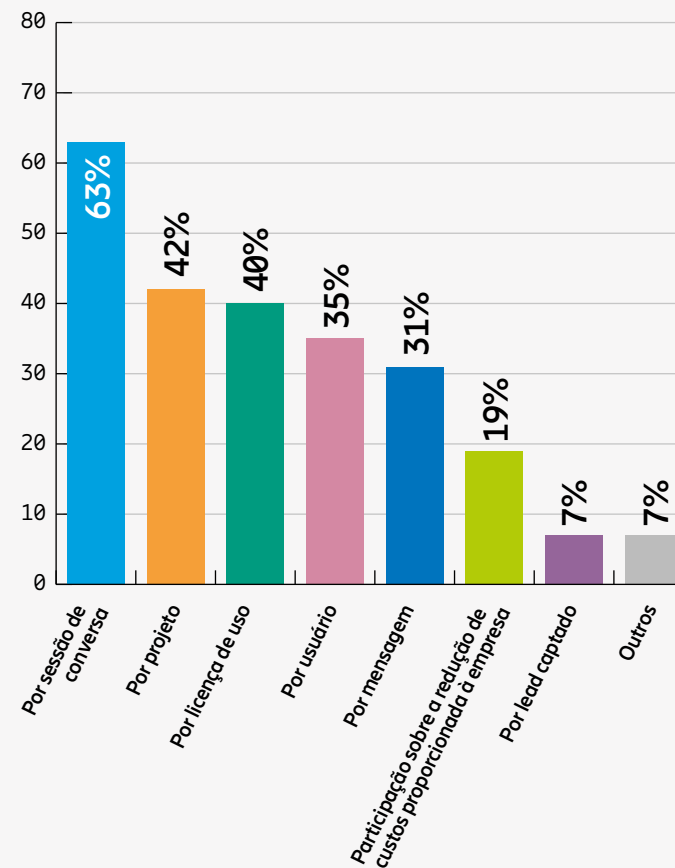


GRÁFICO 24

MODELO DE NEGÓCIOS

Pergunta: Qual o modelo de negócios da sua empresa para o desenvolvimento de bots?

Base: 83 empresas que produzem bots





Redução de custos: o principal benefício



Quatro grandes empresas que utilizam bots há mais de cinco anos e que somam quase 380 mil sessões/conversas por mês responderam a um questionário separado sobre a sua experiência com essa tecnologia – duas operadoras, um varejista e uma seguradora.

As informações coletadas com essas empresas validam as tendências verificadas nas respostas dos 83 desenvolvedores presentes neste mapa. Por exemplo: as quatro possuem chatbots no WhatsApp; enquanto três também têm em sites webs; e duas, em aplicativos móveis. Somente uma possui um voicebot em sua URA cognitiva.

A acurácia média dos bots dessas quatro empresas é de 59%. E a retenção média é de 64%. Cabe ressaltar que uma das quatro é um ponto fora da curva, com acurácia e retenção pequenas, de apenas 10%, o que puxou as médias para baixo. Duas respondentes possuem equipes próprias de curadoria para seus bots e as outras duas, não.

As quatro respondentes afirmam que a adoção de bots reduziu os seus custos com atendimento. Três disseram que aumentou a satisfação dos clientes. E uma informou que melhorou as vendas.



Biometria de Voz do CPQD

Coloque

**Reconhecimento de Voz,
Machine Learning
e Inteligência Artificial**

na segurança de todo
o seu negócio.

Autenticação segura, sem senhas e com alto índice de precisão. A **Biometria de Voz do CPQD** é uma solução desenvolvida para oferecer segurança para a sua empresa e uma ótima experiência de uso para o seu cliente.

Conheça:



Identifica o usuário por meio de características da voz em tempo real



Pode substituir autenticação via senha, verificação em etapas, token e outros processos



Reduz fricção, riscos e custos no atendimento



Pode ser usada isoladamente ou combinada com outros métodos de autenticação (Multi-Factor Authentication)



Melhora a experiência do usuário

Acesse cpqd.com.br e agende uma reunião.

Biometria de Voz | 



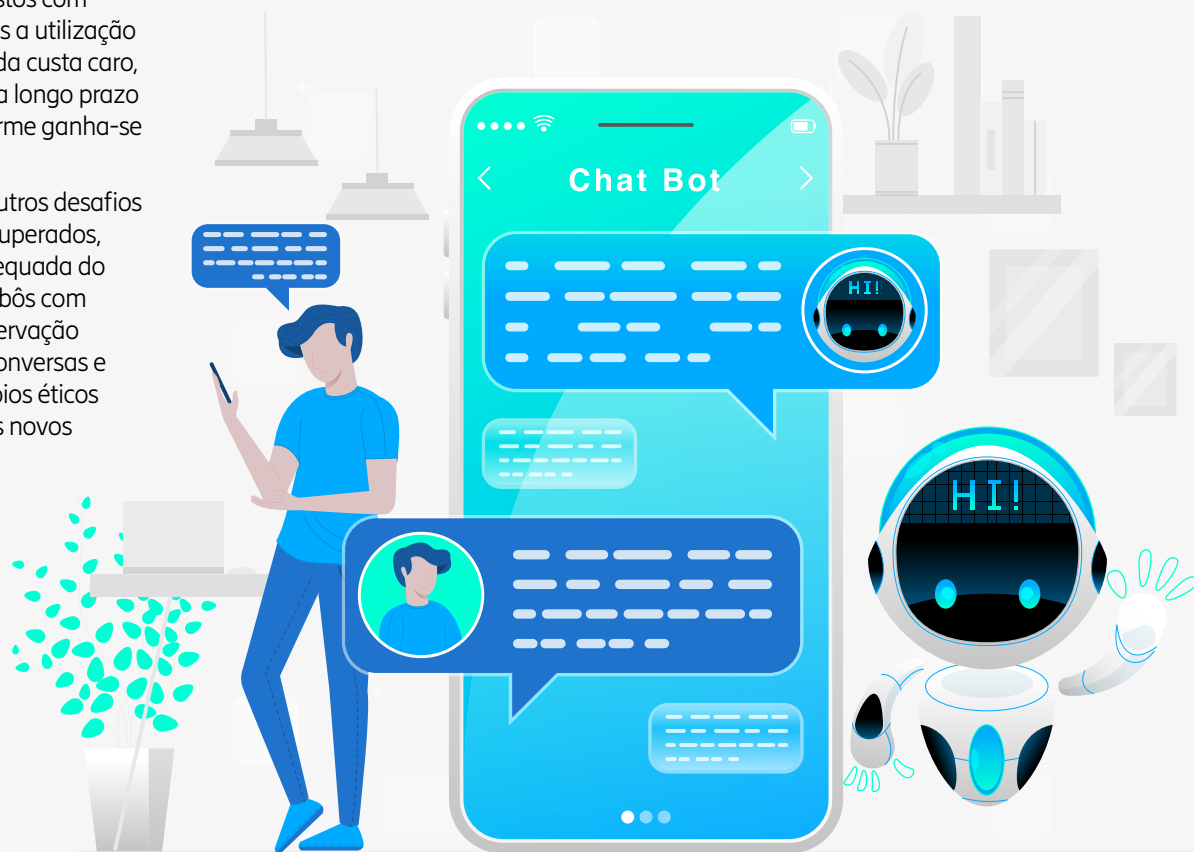
Conclusões

O ano de 2023 ficará marcado na História como aquele da disrupção da IA generativa, com impactos nas mais diversas áreas, mas principalmente no mercado de atendimento automatizado com chatbots e voicebots.

É esperado que daqui a um ano aumente de maneira significativa a quantidade de bots em atividade no País, assim como a diversidade de suas aplicações e seu tráfego mensal de mensagens. A satisfação de empresas e consumidores finais com a experiência do atendimento automatizado também deve melhorar, em razão da fluidez e da

qualidade das conversas mantidas com robôs construídos com LLMs. Por outro lado, os gastos com bots devem subir, pois a utilização dessa tecnologia ainda custa caro, embora a tendência a longo prazo seja de queda, conforme ganha-se escala.

Paralelamente, outros desafios surgem para serem superados, como a limitação adequada do conhecimento dos robôs com IA generativa, a preservação da privacidade das conversas e a definição de princípios éticos na construção desses novos assistentes virtuais.





GUIA DE DESENVOLVEDORES DE BOTS NO BRASIL

Este guia é composto de empresas que fazem parte do ecossistema brasileiro de bots, abrangendo aquelas que produzem bots para terceiros; que fornecem soluções para o desenvolvimento de bots; ou que estão direta ou indiretamente associadas a esse ecossistema.

2CX - Callflex+VoxAge

www.2cx.com.br
comercial@2cx.com.br
contato@2cx.com.br
(11) 3320-7900

Accenture

www.accenture.com
geraldobenedito@accenture.com
(31) 99186-1518

aivo

www.aivo.co
sales@aivo.co



ASCBrazil

www.ascsac.com.br (produto)
www.ascbrazil.com.br
comercial@ascbrazil.com.br
(34) 3257-6000

Atento

www.atento.com/pb
www.atento.com/pb/comercial

AVMB Soluções em TI

www.avmb.com.br
comercial@avmb.com.br

Baruk

www.baruk.me
comercial@baruk.me

Blip

blip.ai
(31) 3349-6201
comercial@blip.ai

Bluelab

www.bluelab.com.br
contato@bluelab.com.br
(21) 99661-4800

BotCity

www.botcity.dev
contato@botcity.dev

Botmaker

botmaker.com
salesbr@botmaker.com
(11) 94475-5259

Botset

botset.net
(12) 99110-0783

Cellere

www.cellere.com.br
marketing@cellere.com.br
(19) 98222-0000 (WhatsApp)

Cm.com Brasil

www.cm.com/pt-br
ronald.bragarbyk@cm.com
(11) 98439-4960

Code7

www.code7.com
mkt@code7.com
(48) 3205-3877 (WhatsApp)



CPQD
www.cpqd.com.br
ckiss@cpqd.com.br
(19) 99811-1383

CXDS

www.cxds.com.br
mateus.landim@interacaotecnologia.com.br
(34) 99996-6360

De Pieri Comunicação

www.depiericomunicacao.com.br
falecom@depiericomunicacao.com.br
(11) 3714-3464



DialMyApp Brasil
www.dialmyapp.com
fabio.bottini@dialmyapp.com
+55 11 98123-0444

Dígitro Tecnologia

www.digitro.com
roberto.silva@digitro.com
(48) 99190-2212

Digivox

www.digivox.com.br

Droz

www.meudroz.com
sales@meudroz.com

Duotalk

www.duotalk.io
contato@duotalk.com.br
(11) 97606-6398

Edi digital

www.edi.digital
eduardo@edi.digital
(21) 98165-6789

Elife

www.cxpress.ai
(11) 2339-4928
comercial@gocxpress.com.br

Fintalk

www.fintalk.ai
(11) 4450-1384

FireFly

www.firefly.bot
contato@firefly.bot
(41) 3018-6559

Fortics

www.fortics.com.br
atendimento@fortics.com.br
0800 367 8427

Futurotec

www.futurotec.com.br
comercial@futurotec.com.br
(31) 3801-6805

Galileo Financial Technologies

www.galileo-ft.com/es
(11) 99172-2346



Getbots
www.getbots.com.br
oi@getbots.com.br
(11) 5197-9999

Globalbot

www.globalbot.com.br
comercial@globalbot.com.br
(48) 3207-0007

Gupshup

www.gupshup.io
leonardo@gupshup.io
(11) 94269-6633

Haaify

www.haaify.com
daniel.ferreira@haaify.com
(31) 99163-8068

Helena.App

www.helena.app
guilherme@helena.app
31-9868-7433

Heptágono Consultoria

www.heptagono.com.br
contato@heptagono.com.br



Hi Platform
www.hiplatform.com
comercial@hiplatform.com
(11) 3588-6700

IBM

www.ibm.com/br-pt

ICARO TECH

www.icarotech.com
sales@icarotech.com
(19) 3731-8300

Inbenta

www.inbenta.com.br
(51) 3126-5423

InBot

www.inbot.com.br
comercial@inbot.com.br
(11) 97344-8511

Infobip

www.infobip.com
caio.borges@infobip.com
(11) 99150-7215



Essa é a Sofia,
nossa assistente virtual



comercial@ascbrazil.com.br
ascSac.com.br

fale conosco:



Eleve a comunicação da sua empresa através da automação.



Com os chatbots da **plataforma ASC SAC**, sua empresa está pronta para atender às necessidades dos clientes a qualquer hora do dia ou noite. Ofereça respostas ágeis e eficazes, proporcionando uma experiência de atendimento agradável e confiável.

Seja omnichannel com ASC SAC.

Nossa plataforma oferece uma diversidade de mais de **20 canais de atendimento**, incluindo WhatsApp, Facebook, Instagram, Chat, E-mail, Telegram e muito mais. Agora você pode atender seus clientes através do canal de comunicação de sua preferência!

Conte com o **FLOW** para planejar e organizar a jornada do seu cliente, assim você otimiza processos e reduz custos.



Todas as suas comunicações estão concentradas em uma **única tela**, potencializadas pelo **ChatGPT**, sem a necessidade de sair da **plataforma ASC SAC**.

- Desfrute de resumos eficientes, avaliações práticas e receba sugestões de respostas precisas e rápidas, enriquecendo a comunicação com seus clientes.
- Usar o **ChatGPT** nas conversas com os clientes gera **ganhos de produtividade**. Afinal, a ferramenta diminui o tempo de espera e possibilita análises mais avançadas de cada interação.





Intelbras

www.intelbras.com/pt-br
(48) 99678-0976



Interactive Media Ltda.
www.imnet.com
acavalcanti@imnet.com

Joco

www.Joco.com.br

Kore.ai

www.kore.ai
brasil@kore.com
(11) 97344-6150

Lab245 Software

www.lab245.com.br
comercial@lab245.com

Letalk

letalk.com.br
leticia@letalk.com.br
(31) 99279-4500

LivePerson

Liveperson.com
atararico@liveperson.com

M2U Mobile to You Tecnologia em Informatica Ltda.

www.m2usolutions.com
(11) 97054-0453 (WhatsApp)



Matrix do Brasil
www.matrixdobrasil.com.br
comercial@matrixdobrasil.com.br
0800 604 5555

Message Center Soluções e Tecnologia

www.mct.digital
comercial@messagecenter.com.br
(11) 4240-3666

Mobi2buy

www.mobi2buy.com
contato@mobi2buy.com

Mutant

www.mutant.com.br
sales@mutant.com.br
(11) 5094-2130

Nama

www.nama.ai
scotti@nama.ai
(11) 99861-8455

NEORON

www.neoron.io
oi@neoron.io
(11) 99468-2588

Neotalk

www.neotalk.com.br
rfonseca@neotalk.com.br
(11) 99923-9792

O2OBOTS

www.o2obots.com
thierry.jean@o2obots.com
(11) 99607-1319

Octadesk

www.octadesk.com
(11) 96913-9476 (WhatsApp)

Olos Tecnologia

www.olos.com.br
comercial@olos.com.br
11-2281-1650

Open Labs S.A.

www.openlabs.com.br
comercial.brasil@openlabs.com.br
(11) 96778-2987

Plusoft

www.plusoft.com
marketing@plusoft.com
(11) 5091-2777

Pontaltech

www.pontaltech.com.br

contato@pontaltech.com.br

Qualitor Software

www.qualitor.com.br
contato@qualitor.com.br

Sapios

www.sapios.com.br
contato@sapios.com.br
(11) 97383-4632

Sinch

www.sinch.com
comercial@sinch.com

SleekFlow

sleekflow.io

Smart NX

www.smartnx.com
comercial@smartnx.com
(32) 3212-2119



smarters
www.smart.rs
hello@smarte.rs



Snapbot

www.snapbot.com.br
vendas@snapbot.com.br
(44) 3112-0229

Talk Communications do Brasil S.A.

talkcomm.com.br
info@brbotssa.com.br
(11) 2391-2687

Tatodesk

www.tatodesk.com
(81) 99549-2882

TLD TeleData

www.tld.com.br
comercial@tld.com.br
0800 000 0594

Trestto Tecnologia e Inovação

www.trestto.com.br
marcos@trestto.com.br
(11) 94220-1314

Truora

www.truora.com/pt/produtos/
whatsapp-engagement

Ubots

www.ubots.com.br
contato@ubots.com.br
(51) 3508-9315

UpCities Govtech

www.upcities.app
yan@upcitiesgovtech.com.br

USO DIGITAL

www.usodigital.com.br
comercial@usodigital.com.br
(11) 3164-1399

Velip

www.velip.com.br
comercial@velip.com.br
(11) 3557-4600

Virtual Connection

www.virtualconnection.com.br
contato@virtualconnection.com.br

Voice Technology

www.voicetechnology.com.br
info@voicetechnology.com.br

Yup Chat Technology Ltda.

www.yup.chat
hello@yup.chat
0800 691 1000

Zanon Serviços em Gestão e Software

www.zanonsoft.com.br
zanon44@gmail.com
(31) 99944-2364

Zenvia

www.zenvia.com
roberto.aran@zenvia.com

QUEM SOMOS



SOBRE MOBILE TIME

Mobile Time é uma plataforma de conteúdo que reúne jornalismo, pesquisas e eventos sobre a indústria móvel.

www.mobiletime.com.br



Conheça outras pesquisas Panorama Mobile Time/Opinion Box

AS PESQUISAS ESTÃO DISPONÍVEIS PARA DOWNLOAD
EM WWW.PANORAMAMOBILETIME.COM.BR



Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros



Pesquisa semestral que verifica quais os aplicativos mais presentes na homescreen do smartphone brasileiro



Relatório anual que revela uma fotografia do mercado brasileiro de redes celulares privativas (RCPs), segmentado por tecnologia, setor da economia, região do País e arquitetura de rede.



Pesquisa que identifica o perfil do parque brasileiro de smartphones em atividade e as preferências dos consumidores nacional na hora de escolher um novo celular.



Pesquisa anual sobre o hábito de uso de smartphones por crianças de 0 a 12 anos



Pesquisa sobre uso de senhas e biometria digital através de smartphones



Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros



Esse é o **nosso** mundo.



Assine o Newsletter do Mobile Time e receba de segunda a sexta as últimas novidades do mundo da tecnologia móvel, incluindo matérias e entrevistas exclusivas produzidas por jornalistas especializados!



www.mobiletime.com.br