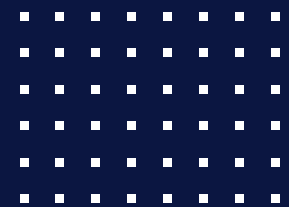




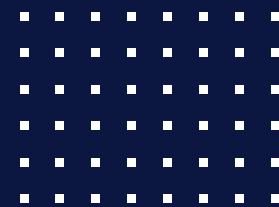
woopi

CO-CREATING
WITH **stefanini**

An orange square is positioned on the left side of the slide. To its right are two vertical white lines of varying lengths, with the longer one extending further down the page.

Sophie

NLP + LLM



O que é a Sophie?



Uma assistente virtual completa

Sophie é uma assistente virtual com Inteligência Artificial que traz um conjunto de tecnologias de ponta e proporciona uma experiência única ao usuário, com agilidade nas operações e redução no custo das empresas.

Sophie é usada por grandes empresas ao redor do mundo e está preparada para resolver diversas tarefas, de pequenas automações a processos mais complexos, fornecendo ao usuário respostas rápidas e exatas via texto ou voz, em diversos canais.

Um dos principais diferenciais da solução é o uso de tecnologia própria, que torna a ferramenta mais rápida de implementar e treinar.

Integração com Canais



Web



Mobile Apps



Slack



Google Chat



Messenger



Workplace from Meta



WhatsApp



Teams

Recursos de linguagem de processamento



Large Language Model (LLM)



Natural Language Processing (NLP)



Multi-Language



Version control and permissions



Contenidos Proactivos & Campañas



Feelings, Surveys and NPS



Knowledge Management

Capacidade de integração



Search Engines



Enterprise Apps



CRM/ITSM



Databases



Omnichannel



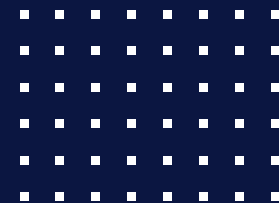
Dashboard



Live Agent Tools

Uso de NLP na Sophie

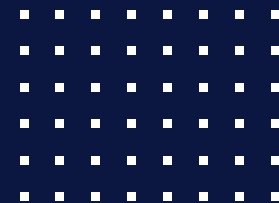
NLP significa "Processamento de Linguagem Natural" e é uma subárea da inteligência artificial (IA) que permite às máquinas compreender, interpretar e interagir com a linguagem humana de forma natural.



- Abordagem baseada em regras, segmentação de conteúdo para diferentes públicos, criação de conceitos e entidades, sinônimos/antônimos, categorização para respostas precisas.
- Integração com sistemas internos da empresa, automação e otimização de processos.
- Suporte para tradução em 35 idiomas, atendendo audiência global.
- Metodologia de sustentação da curadoria para aprimoramentos contínuos, garantindo eficácia e relevância.

Uso de LLM na Sophie

LLM significa "Large Language Model" e é um tipo de modelo de linguagem que utiliza técnicas avançadas de aprendizado de máquina.



- Todo o conteúdo está em nosso repositório interno, acessível apenas pelo GPT corporativo.
- Apenas 5 regras nativas da ferramenta são necessárias para saudação, despedida, etc.
- O GPT recebe solicitações de informações diretamente.
- Controle sobre a "liberdade" e "criatividade" do GPT nas respostas.
- Tradução do conteúdo realizada pelo próprio GPT, sem outras ferramentas.
- Nova metodologia de sustentação da curadoria para inclusão, ajustes e melhorias no bot.



Sophie no modelo NLP + LLM

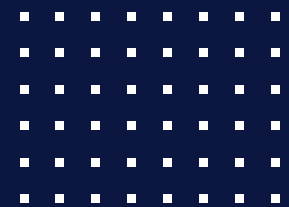
Nosso modelo híbrido oferece aos usuários e curadores a vantagem das duas linguagens de processamento, permitindo, principalmente:

LLM/GPT:

- Implementação de conteúdos de FAQs com maior agilidade.
- Capacidade de fornecer respostas diferenciadas e personalizadas para cada consulta, mantendo o contexto e o conteúdo em si.
- Possibilidade de trabalhar com uma ou mais bases de conhecimento do GPT simultaneamente, permitindo um controle mais preciso do conteúdo pelos curadores.

NLP:

- Criação de regras de conteúdo para abordar assuntos delicados ou que requerem respostas padronizadas.
- Integração com outros sistemas e recursos externos, ampliando as possibilidades de atendimento e funcionalidades.



OBRIGADO!



woopi.com.br



@woopistefanini