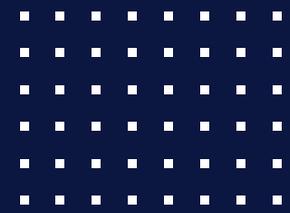




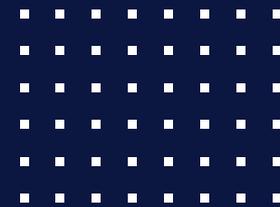
woopi

CO-CREATING  
WITH **stefanini**

An orange square on the left side of the slide, followed by two vertical white lines.

# 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



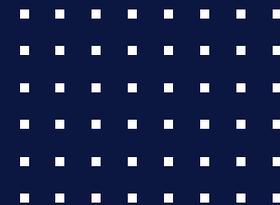
Dashboard



Live Agent Tools

## Uso de NLP na Sophie

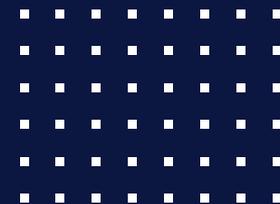
NLP significa "Processamento de Linguagem Natural" e é uma subárea da inteligência artificial (IA) que permite às máquinas compreender, interpretar e interagir com a linguagem humana de forma natural.



- 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

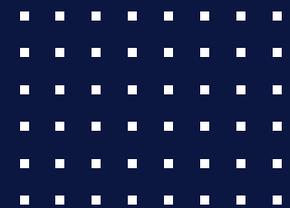
Nosso modelo híbrido oferece aos usuários e curadores a vantagem das duas linguagens de processamento, permitindo, principalmente:

### 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](http://woopi.com.br)



@woopistefanini