

ILUMEO

ASSISTENTES VIRTUAIS POR VOZ

ADOÇÃO DA TECNOLOGIA,
HÁBITOS DE USO E OPORTUNIDADES
PARA MARCAS E NEGÓCIOS



AUTORES



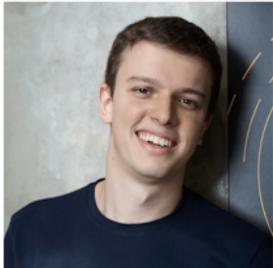
Felipe dos Santos Vega Senise

Sócio da ILUMEO e líder dos projetos de inovação e tecnologia da empresa. MBA em Finanças pelo INSPER. 10 anos de carreira em planejamento estratégico, com prêmios de eficácia em marketing como Effie Awards e IPA Effectiveness Award.



Otávio Bandeira De Lamônica Freire

Professor de Branding e ROI de Marketing na Universidade de São Paulo (USP). Sócio e fundador da ILUMEO, tendo entregue mais de 700 projetos ao longo de 12 anos. Líder do tema Marketing Analytics da ANPAD. Doutor em Comunicação pela USP. Líder do B.R.A.N.D.S. – centro de estudos de branding da USP. Autor do livro Retorno de Investimentos em Comunicação.



Diego dos Santos Vega Senise

Professor convidado de Comportamento do Consumidor na USP. Sócio e fundador da ILUMEO. Doutor em Comunicação pela USP. Autor do livro Retorno de Investimentos em Comunicação. Pesquisador do LAB 4C – laboratório de Comunicação e Ciências Cognitivas da USP.

COMO CITAR (APA)

Senise, F. D. S. V, Freire, O. B. D. L., & Senise, D. D. S. V. (2020). Assistentes Virtuais por Voz. ILUMEO - Data Science Company, 1-49.

DESAFIOS DO ESTUDO

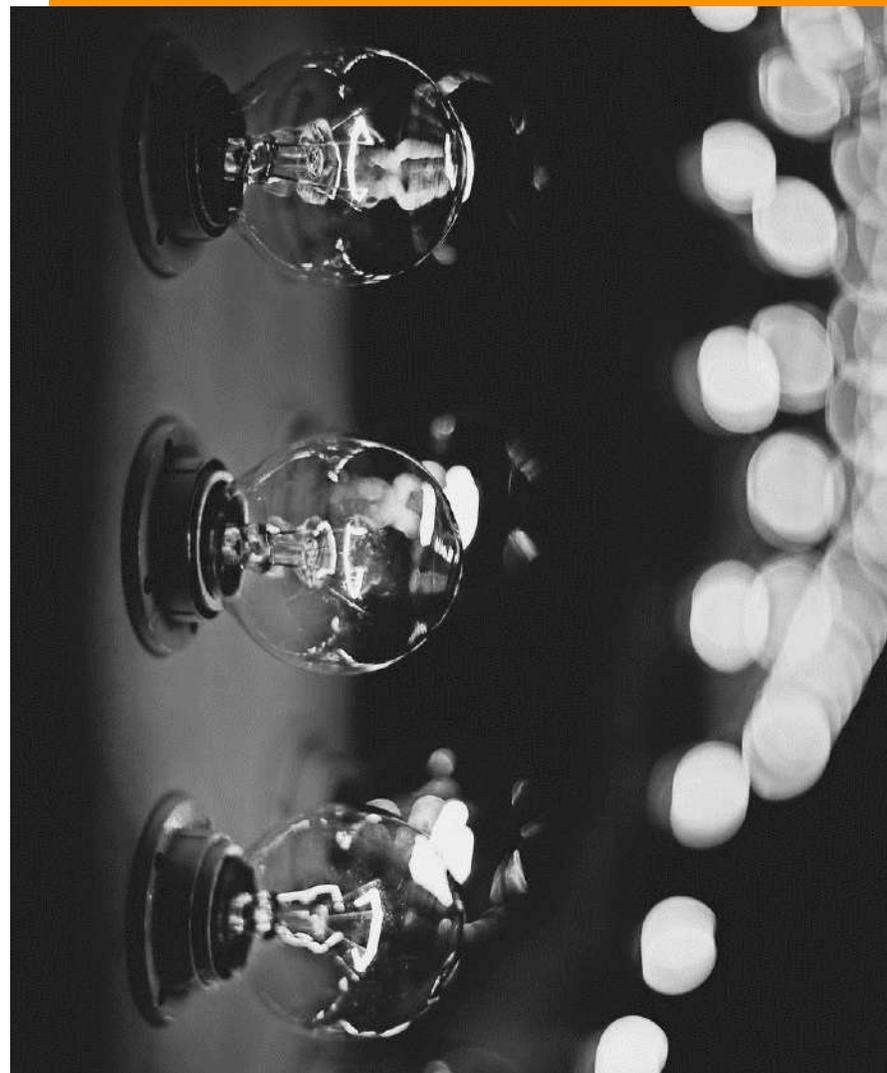
A tecnologia de comando de voz não é exatamente nova. Mas em tempos contemporâneos teve um marco importante no final de 2011, quando a Apple apresentava ao mundo a Siri, sua tecnologia de assistente virtual por voz que já vinha embarcada em seus iPhones.

Desde então, com a popularização da inteligência artificial, vemos cada vez mais empresas e segmentos apostando em assistentes inteligentes controlados por voz. Muitos especialistas afirmam que na voz estará o próximo grande salto em termos da interface das pessoas com a tecnologia de forma geral.

A Ilumeo é uma consultoria especializada em Data Science, que ajuda a desenvolver também sistemas de inteligência artificial como os que estão presentes nos assistentes virtuais por voz.

Então, temos particular interesse em entender o quanto as pessoas estão se envolvendo com a tecnologia; qual o impacto para marcas, produtos e negócios que essa nova tecnologia pode ter; como aproveitar melhor essas oportunidades.

São essas e outras questões que esse estudo se propõe a responder.





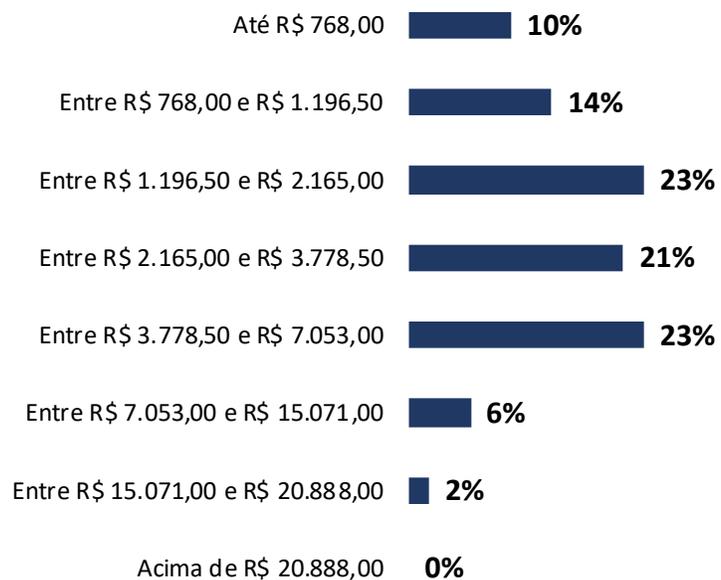
PERFILE METODOLOGIA

PESQUISA REALIZADA ENTRE MARÇO E JULHO DE 2020, POR MEIO DE QUESTIONÁRIO ONLINE, COM 1.100 RESPONDENTES DE TODO O BRASIL

SEXO

52% X **48%**
Feminino Masculino

RENDA

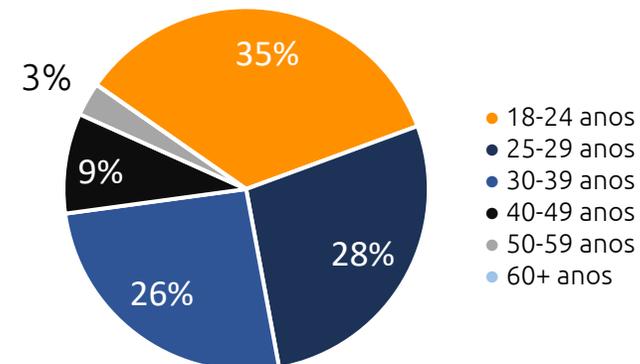


REGIÃO



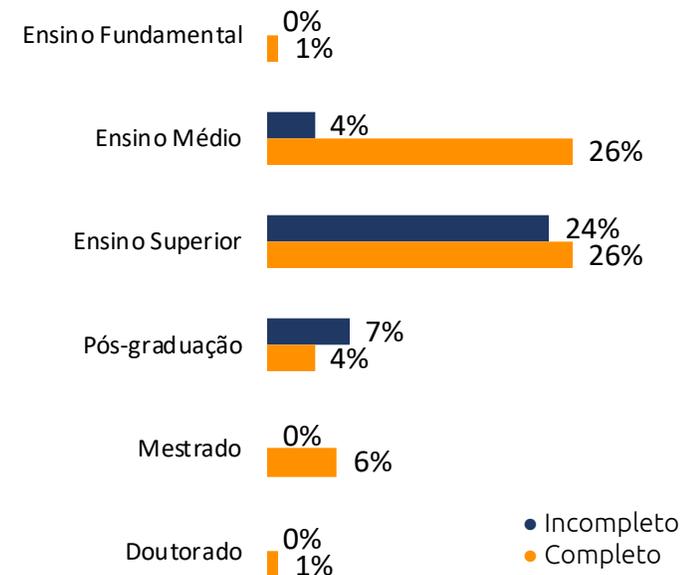
● 57% Sudeste ● 57% Sul
● 18% Nordeste ● 18% Norte
● 10% Centro-Oeste

IDADE



● 18-24 anos
● 25-29 anos
● 30-39 anos
● 40-49 anos
● 50-59 anos
● 60+ anos

ESCOLARIDADE



ÍNDICE

Organizamos os aprendizados nos seguintes capítulos:

#1 ENVOLVIMENTO E INTERESSE NA TECNOLOGIA

#2 OPORTUNIDADES PARA MARCAS, PRODUTOS E SERVIÇOS

#3 BOAS PRÁTICAS

#4 PRINCIPAIS APRENDIZADOS



ENVOLVIMENTO E INTERESSE NA TECNOLOGIA

Existe uma boa base instalada, envolvida e cada vez mais interessada

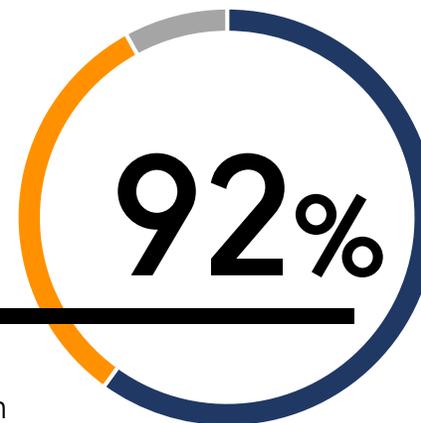
#1



MUITA GENTE JÁ CONHECE E ENTENDE A TECNOLOGIA

Apenas 8% das pessoas afirma não saber do que se trata. Considerando esse grupo de 92% de pessoas que possui algum tipo de conhecimento da tecnologia, 87% já usou um assistente por voz pelo menos uma vez.

POSSUI ALGUM CONHECIMENTO DA TECNOLOGIA



- 60% conhece bem
- 32% conhece, mas não entende bem
- Não sabe do que se trata

JÁ USOU ASSISTENTE VIRTUAL COMANDADO POR VOZ

87%



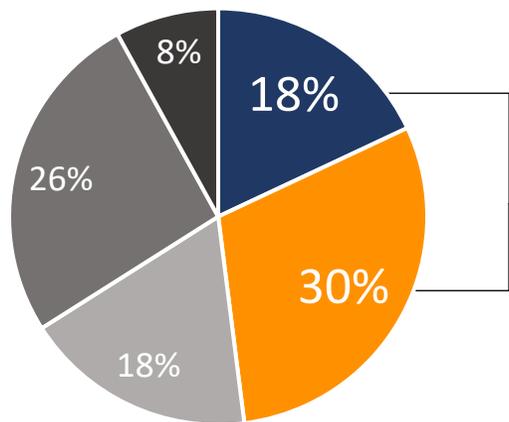
O USO DA
TECNOLOGIA JÁ
APARECE NAS
ROTINAS

78% JÁ VIU OUTRAS PESSOAS USANDO
ASSISTENTE VIRTUAL POR VOZ

63% CONSIDERA COMUM VER OUTRAS PESSOAS
USANDO ASSISTENTE VIRTUAL POR VOZ

Quase metade das pessoas já utiliza a tecnologia semanalmente, sendo que aproximadamente 1 em cada 5 pessoas já usa todos os dias.

COM QUAL A FREQUÊNCIA QUE VOCÊ REALIZA QUALQUER ATIVIDADE ENVOLVENDO UM ASSISTENTE VIRTUAL COMANDADO POR VOZ?



48%
Quase metade das pessoas já utiliza a tecnologia semanalmente.

- Todos os dias
- Toda semana, mas não todos os dias
- Pelo menos uma vez por mês
- Não faço com frequência
- Já utilizei, mas não utilizo mais



ALÉM DE ESTAREM SATISFEITAS, AS PESSOAS RECOMENDAM O USO

No geral, a experiência concreta com a tecnologia de assistentes de voz tem sido muito positiva, refletindo em altos índices de satisfação e recomendação. Os insatisfeitos não chegam a 10% da amostra e os neutros ficam em torno de 20%.

SATISFAÇÃO



RECOMENDAÇÃO

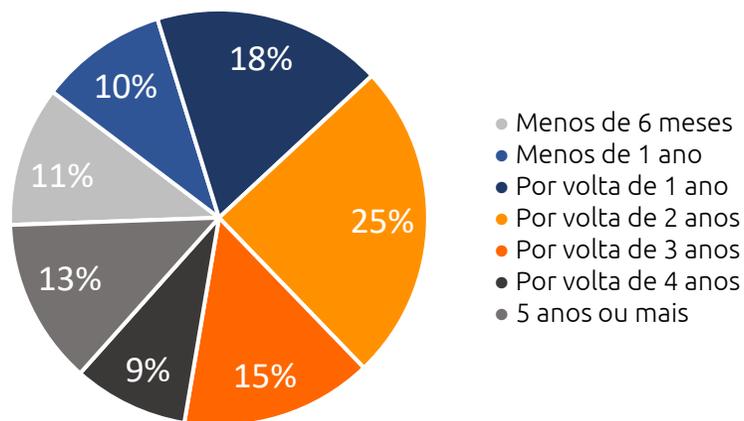


● Negativo ● Neutro ● Positivo

UM PROCESSO QUE JÁ COMEÇOU HÁ CERTO TEMPO

As pessoas estão bem distribuídas pelas faixas de tempo de uso, mas percebemos que 62% das pessoas já conhecem a tecnologia há 2 anos ou mais. Enquanto o restante conhece a 1 ano ou menos.

HÁ QUANTO TEMPO VOCÊ CONHECE A TECNOLOGIA DE ASSISTENTES VIRTUAIS COMANDADOS POR VOZ?



64% USAM MAIS ASSISTENTES VIRTUAIS POR VOZ DO QUE ANTES

57% USAM MAIS APARELHOS COM ASSISTENTES VIRTUAIS POR VOZ DO QUE ANTES

O QUE MUDOU DURANTE A PANDEMIA?

Nesse período de isolamento social, a maioria das pessoas diz não só que usaram, mas que gostariam de ter usado ainda mais soluções por voz

TEM USADO MAIS APARELHOS ELETRÔNICOS CONTROLADOS POR VOZ

47%

TEM USADO MAIS AS FUNÇÕES DE ASSISTENTE VIRTUAL POR VOZ NO SEU CELULAR

51%

TEM VISTO MAIS VALOR PARA O USO DA VOZ PARA CONTROLAR APARELHOS ELETRÔNICOS

54%

TEM VISTO MAIS SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS COM BASE EM RECONHECIMENTO DE VOZ

55%

GOSTARIA DE ESTAR USANDO MAIS APARELHOS ELETRÔNICOS CONTROLADOS POR VOZ

61%

OPORTUNIDADES PARA MARCAS, PRODUTOS E SERVIÇOS

Mais do que um feature, marcas, produtos e serviços podem se beneficiar da tecnologia.



ASSISTENTES VIRTUAIS POR VOZ AGREGAM VALOR A PRODUTOS E MARCAS

As pessoas enxergam mais valor em uma marca, produto ou serviço que tenha o diferencial do assistente virtual por voz embarcado, inclusive estando dispostas a pagar mais por isso

PERCEBEM MAIS FORÇA EM MARCAS QUE OFERECEM ASSISTENTE DE VOZ

70%

ACHAM MAIS INTELIGENTE COMPRAR UMA MARCA COM ASSISTENTE DE VOZ

68%

ACHAM QUE VALE MAIS A PENA COMPRAR UMA OPÇÃO DE APARELHO COM ASSISTENTE DE VOZ

64%

ESTÃO DISPOSTO A PAGAR UM POUCO MAIS CARO POR PRODUTOS QUE POSSUEM A TECNOLOGIA DE ASSISTENTES DE VOZ

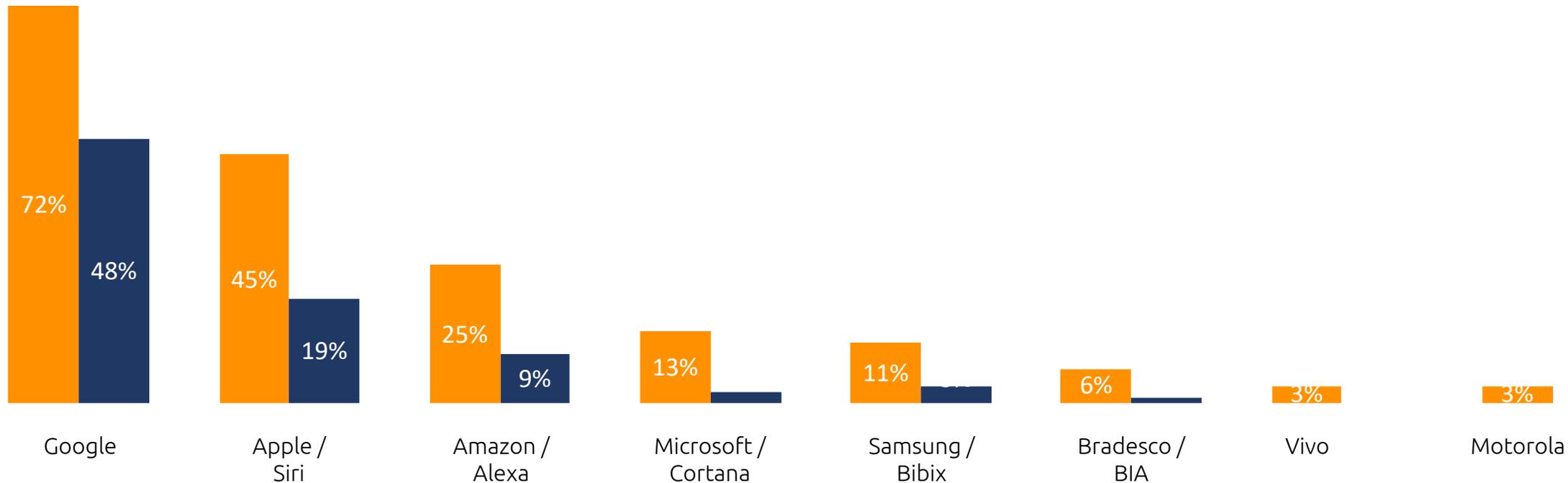
52%

PARA ALÉM DAS MARCAS DE TECNOLOGIA, BRADESCO E VIVO COMEÇAM A DESPONTAR

Quando perguntamos abertamente sobre as marcas associadas a assistentes de voz, além das marcas óbvias de tecnologia, vale o destaque para Bradesco e Vivo, que não só criaram, mas também lançaram seus próprios assistentes com fortes campanhas publicitárias. Com isso, ficaram empatadas com marcas como a própria Motorola.

LEMBRANÇA DE MARCAS ASSOCIADAS A ASSISTENTE DE VOZ

● Primeira lembrança ● Lembrança total

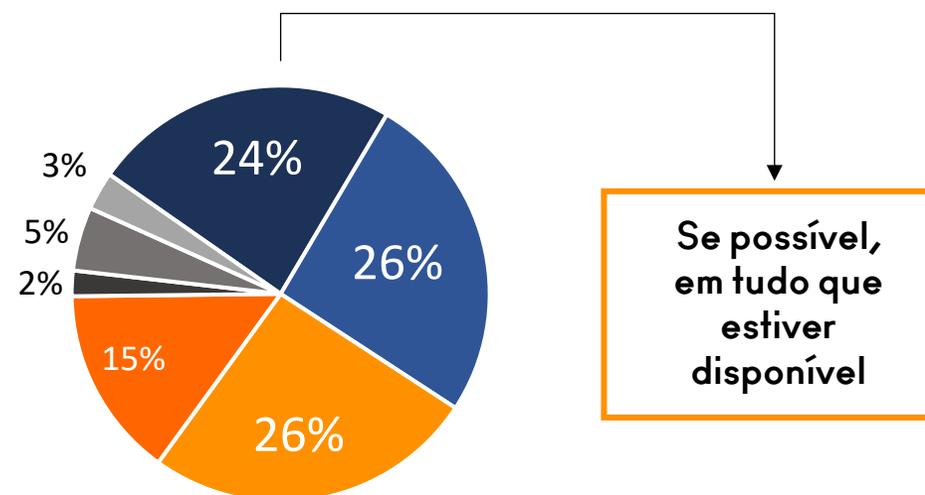


**AS PESSOAS QUEREM MAIS:
MAIS USO, MAIS APARELHOS
E MAIS POSSIBILIDADES.**



No curto prazo de 6 meses, as pessoas pretendem usar mais a tecnologia – se possível, em tudo que estiver disponível.

**O QUANTO VOCÊ GOSTARIA DE USAR ASSISTENTES VIRTUAIS
COMANDADOS POR VOZ NOS PRÓXIMOS 6 MESES?**

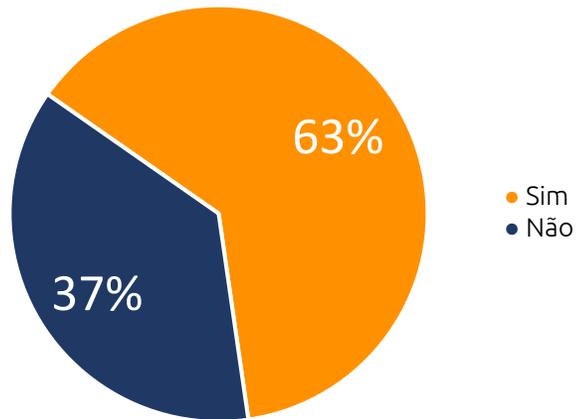


**Se possível,
em tudo que
estiver
disponível**

- Pretendo utilizar tudo que for automatizado para uso com voz
- Um pouco mais do que atualmente
- Muito mais do que atualmente
- Da mesma maneira que uso hoje
- Muito menos do que utilizo hoje
- Não tenho nenhum interesse nesse tipo de tecnologia
- Um pouco menos do que uso hoje

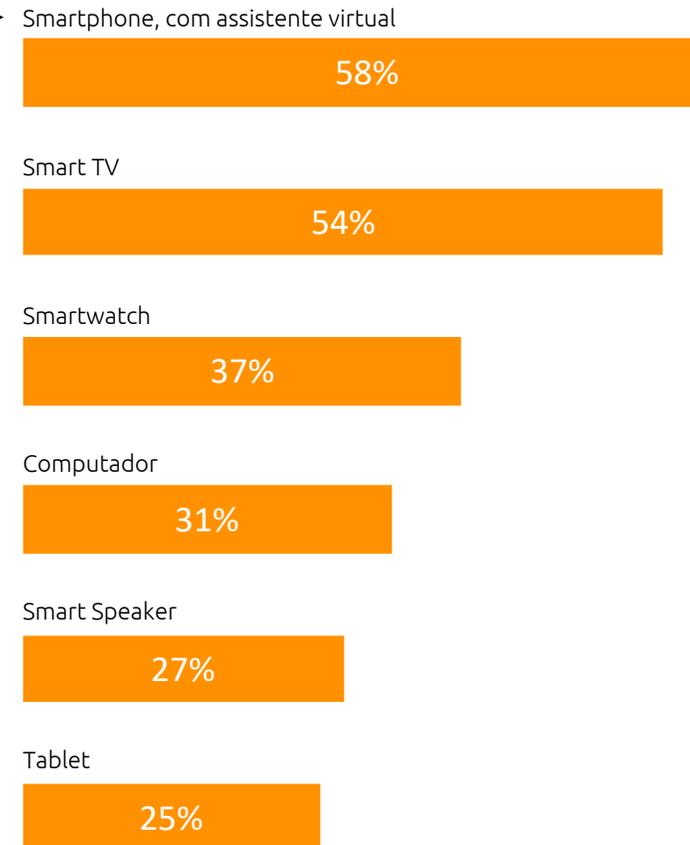
ISSO É UMA OPORTUNIDADE PARA A COMPRA DE NOVOS APARELHOS

O QUANTO VOCÊ GOSTARIA DE USAR ASSISTENTES VIRTUAIS COMANDADOS POR VOZ NOS PRÓXIMOS 6 MESES?



As pessoas pretendem trocar seus aparelhos eletrônicos durante o próximo ano e, junto aos smartphones, as TVs inteligentes aparecem como o próximo aparelho do movimento de adesão aos assistentes virtuais. O outro destaque vai para os smartwatches que superam em intenções das outras tecnologias restantes

DISPOSITIVOS COMANDADOS POR VOZ QUE AS PESSOAS PRETENDEM COMPRAR NOS PRÓXIMOS 12 MESES



O QUE JÁ EXISTE?

TELEVISORES COM ASSISTENTES DE VOZ



Diversos fabricantes de TV já apresentam modelos que saem de fábrica com uma tecnologia de assistente que pode ser acionado por voz. LG e Samsung criaram tecnologias próprias para seus aparelhos, enquanto outros fabricantes utilizam tecnologia Google.

JBL COM GOOGLE ASSISTENTE

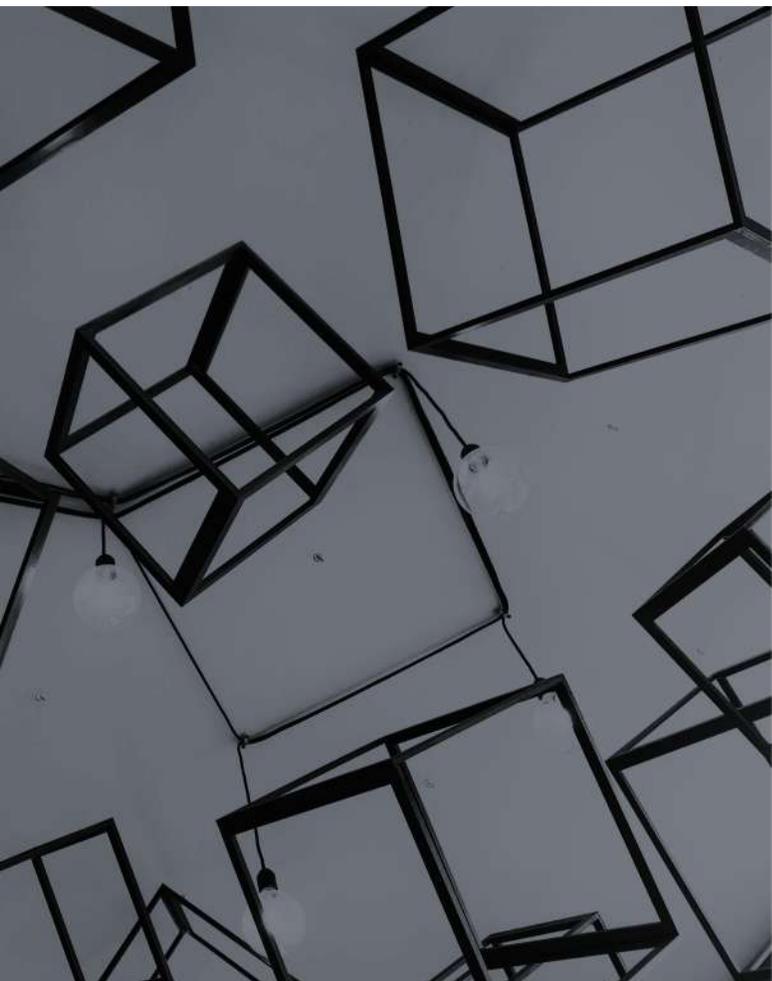


Além das caixas de som próprias das empresas donas de assistentes como Amazon, Apple e Google, a JBL – empresa de dispositivos de som - criou uma linha de produtos que já vem com um assistente.

TAG HEUER COM SISTEMA OPERACIONAL "WEAR OS"



Marcas tradicionais que ficaram famosas por relógios mecânicos, como a Tag Heuer, estão entrando no universo dos relógios inteligentes, que já vêm com sistema operacionais e assistentes de voz.

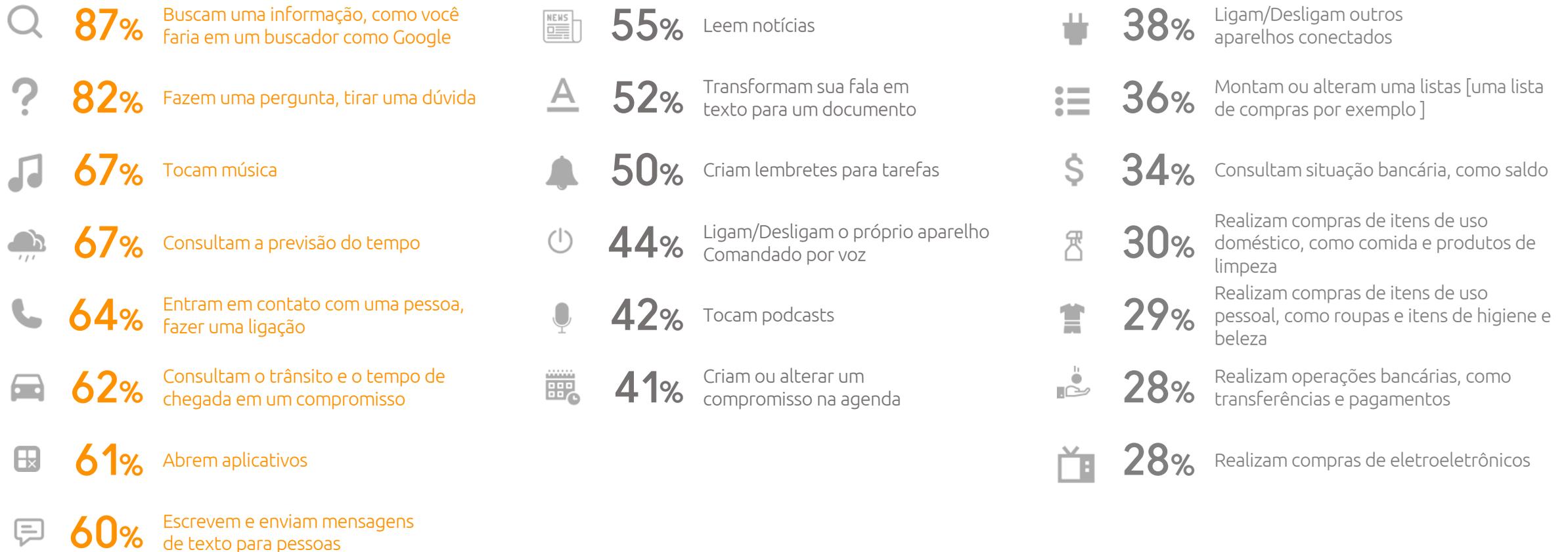


ALÉM DOS ELETRÔNICOS, OUTROS SEGMENTOS PODEM SE BENEFICIAR

O uso da tecnologia ainda é muito básico, mas as pessoas querem mais possibilidades

O QUE FAZEM USANDO COMANDOS DE VOZ?

Busca de informações e dúvidas é a principal tarefa para a maioria das pessoas. Isso se reflete tanto nas afirmações genéricas quanto nas mais específicas, como “previsão do tempo”, “trânsito” e “notícias”. Realizar algumas tarefas de telefone sem utilizar as mãos, como “ligar”, “mandar mensagem” e “abrir um aplicativo” também são usos comuns



QUAIS EMPRESAS E PRODUTOS VOCÊ GOSTARIA OU NÃO GOSTARIA QUE OFERECESSEM MAIS FUNCIONALIDADES DE ASSISTENTE VIRTUAL COMANDADO POR VOZ NOS APARELHOS OU APLICATIVOS QUE VOCÊ UTILIZA?

	Negativo	Neutro	Positivo
Aparelhos de TV	8%	16%	76%
Aplicativos de transporte	11%	18%	71%
Iluminação doméstica	12%	20%	68%
Carros	14%	19%	66%
Ar condicionado, ventilador	15%	20%	64%
Eletrodomésticos do cozinha como geladeira, fogão, micro-ondas	17%	20%	63%
Compra de refeições para entrega	17%	23%	61%
Redes Sociais	19%	21%	60%
Escolas, Universidades e cursos livres	17%	24%	58%
Chuveiros e Torneiras	23%	23%	54%
Jornais, revistas e outros provedores de conteúdo	22%	26%	52%
Empresas de viagem/turismo	22%	28%	51%
Compra de alimentos para a casa	26%	24%	50%
Bancos e Investimentos	26%	25%	49%
Compra de roupas	30%	25%	45%
Compras de higiene e beleza	30%	26%	44%
Móveis de decoração como sofá, cama, armário	35%	24%	40%

Quando apresentadas a novas possibilidades, as pessoas mostram desejos mais avançados, conectados às mais diversas necessidades, conectando tecnologia a diversos segmentos



O QUE AS PESSOAS MAIS QUEREM CONTROLAR COM SUAS VOZES?

A automação de atividades rotineiras da casa parece ter altíssima afinidade com a tecnologia. O que possui em comum em todas essas tecnologias é que as pessoas querem substituir o “fazer” por “pedir”.



APARELHOS DE TV

76%

ILUMINAÇÃO DOMÉSTICA

68%

AR CONDICIONADO, VENTILADOR

64%

ELETRODOMÉSTICOS DE COZINHA

63%

CHUVEIROS E TORNEIRAS

54%

COMPRAS PARA A CASA

50%

O QUE JÁ EXISTE?

LG THINQ E SAMSUNG BIXBY



LG e Samsung criaram tecnologias proprietárias de inteligência artificial para operar toda uma linha itens para a casa e eletrodomésticos inteligentes por comandos de voz.

POSITIVO KIT CASA INTELIGENTE



A empresa brasileira lançou recentemente uma linha de produtos que possibilita a automação de algumas tarefas mais simples como iluminação, câmeras de segurança e ligar ou desligar aparelhos.

WALMART COMPRAS POR VOZ



“Ok Google, add laundry detergent from Walmart to my cart.”

Nos EUA já é possível montar uma lista e efetuar compras no Walmart utilizando o aplicativo da rede varejista que está integrado ao assistente de voz do Google.

O QUE MAIS AS PESSOAS MAIS QUEREM CONTROLAR COM SUAS VOZES?

APLICATIVOS DE TRANSPORTE

71%

Com uma avaliação de necessidade bem alta, as pessoas querem poder pedir um carro para transporte utilizando apenas comando de voz.

Além dos aplicativos de transporte individual, funcionalidades conectadas ao transporte coletivo como consulta de tempos e itinerários também aparecem nas declarações.



“Acho que poderíamos usar comando por voz para pedir carros por aplicativos de transporte como Uber ou Pop 99, seria bem mais prático em um momento de correria onde estamos atrasados e ajeitando várias coisas ao mesmo tempo”.

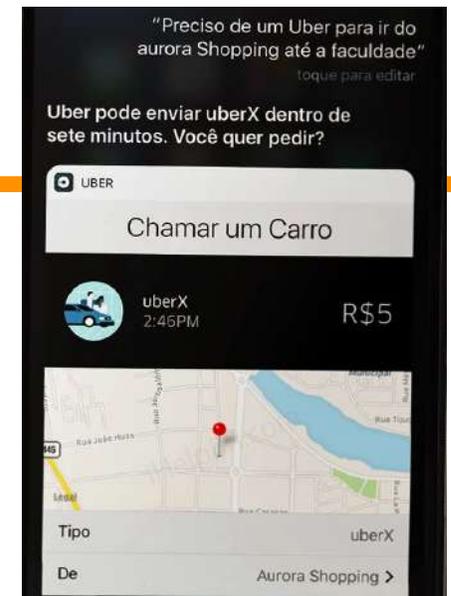
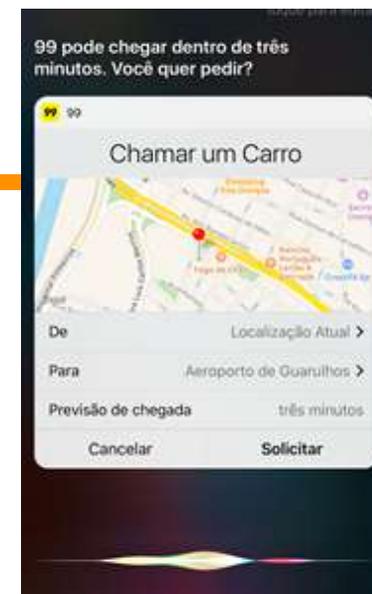
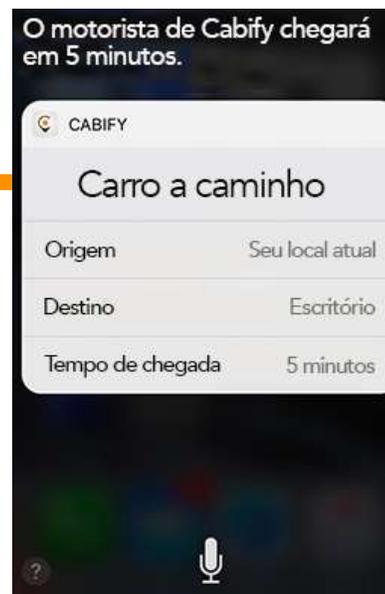
- Respondente da pesquisa, em campo aberto

O QUE JÁ EXISTE?

99, CABIFY E UBER

A maioria dos aplicativos já possui a funcionalidade integrada aos assistentes dos smartphones da Apple ou que possuem sistema operacional Android.

Isso pode ser um indicador de que, além da disponibilidade, o feature precisa ser melhor divulgado pelas marcas.



O QUE MAIS AS PESSOAS MAIS QUEREM CONTROLAR COM SUAS VOZES?

66%

CARROS

As pessoas querem em seus carros um nível de assistência parecido com o que querem em suas casas. As funcionalidades partem desde coisas mais básicas como ligar rádio, interagir com GPS, mais funcionais como manutenção até o cruzamento com outras tecnologias como do carro autônomo.



“Queria ligar o carro por comando por voz e pedir para ele me levar a um destino sem eu precisar dirigir.”

- Respondente da pesquisa, em campo aberto

O QUE JÁ EXISTE?

MANUAL DO CARRO COGNITIVO VOLKSWAGEN



Com participação da própria Ilumeo, a Volkswagen criou um aplicativo que substitui o manual do carro por um assistente comandado por voz que pode ser navegado por conversa.

LAMBORGHINI HURACÃN EVO COM ALEXA



A fabricante italiana de carros superesportivos integrou o assistente da Amazon em um novo modelo onde o motorista pode controlar diversos aspectos do carro sem tirar as mãos do volante.

O QUE MAIS AS PESSOAS MAIS QUEREM CONTROLAR COM SUAS VOZES?

DELIVERY

61%

Os aplicativos de entrega de comida aparecem com bastante interesse das pessoas em automatizar seus pedidos, tanto para a função mais básica até features mais avançados como sugestão de estabelecimentos.



“Eu falar pedir uma comida no Ifood, aí aparecia o cardápio aí fala o que eu quero e enviar o pedido”

- Respondente da pesquisa, em campo aberto

O QUE MAIS AS PESSOAS MAIS QUEREM CONTROLAR COM SUAS VOZES?

BANCOS E INVESTIMENTOS

49%

As pessoas se interessam pela comodidade de usar um banco por voz, mas pela avaliação na escala ainda estão divididas quanto à segurança do processo.



“Seria bem legal que pudéssemos pagar nossas contas através da lotérica por comandos de voz, acho que não teria filas enormes e desgastantes”

- Respondente da pesquisa, em campo aberto

O QUE JÁ EXISTE?

NEON



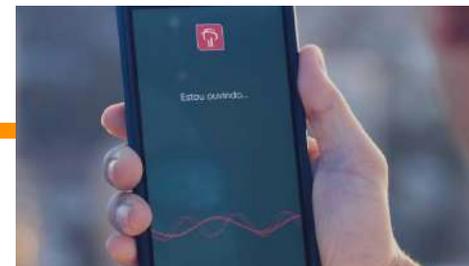
A conta digital Neon está integrada à Siri da Apple e já é possível realizar transferências utilizando apenas voz para os contatos já cadastrados.

NUBANK



O aplicativo Nubank permite, por meio de integração com Google Assistente, a transferência, pagamento de contas e pagamento da fatura do cartão utilizando o assistente de voz.

BRADESCO



Em parceria com a IBM, o Bradesco criou uma solução proprietária que chamou de BIA e funciona apenas dentro do aplicativo do banco, não estando integrada com assistentes da Amazon, Google ou Apple.

BANCO DO BRASIL



O aplicativo do Banco do Brasil desenvolveu integração com o Google Assistente que permite consultar extrato da conta, fatura do cartão e até pagar boletos utilizando comando por voz.

O QUE MAIS AS PESSOAS MAIS QUEREM CONTROLAR COM SUAS VOZES?

As pessoas gostariam que seus assistentes as ajudassem a consumir conteúdo educativo e de entretenimento, além de interagir com suas redes sociais.

JORNAIS, REVISTAS E OUTROS
PROVEDORES DE CONTEÚDO

52%

ESCOLA, UNIVERSIDADES
E CURSOS LIVRES

58%

REDES SOCIAIS

60%



UM DESTAQUE: SAÚDE

Apesar de não termos uma pergunta específica para estas necessidades, várias pessoas citaram espontaneamente, em campos abertos, a tecnologia como um possível assistente de saúde, especialmente para deficientes visuais, mas também para limitações motoras. E não estamos falando apenas de saúde física, mas também a saúde mental.

Algumas das soluções pensadas dependem também de outras tecnologias para funcionar, como sensores de temperatura.

“Um aplicativo de transporte que auxiliasse as pessoas cegas ou com baixa visão a pegar o ônibus corretamente no ponto”

“Nos faróis para cegos”

“Todas as marcas deveria utilizar o método falicitaria para quem tem deficiência visual.”

“Para acessibilidade de pessoas com algum tipo de deficiência física”

“Algo relacionado ao meu dia a dia como meus costumes ou pratica de esportes e lazer ou mesmo pra ser um doutor pra nosso dia a dia e cuidando da nossa saude basica,”

“Programação de vacinas para recém nascidos”

“Temperatura corporal, verificação de pressão arterial”

“Leitura de dados de saúde pessoais”

“Seria legal se ele auxiliar na crise de ansiedade, reconhecendo a voz de nervosismo da pessoa e abrindo algo que o acalme.”

BOAS PRÁTICAS

O que a pesquisa ensina sobre criar uma
solução com assistente de voz.

#3



**TRANSFORMAMOS OS DADOS DE
COMPORTAMENTO DA PESQUISA EM
APRENDIZADOS SOBRE QUAIS SÃO
POSSÍVEIS MELHORES PRÁTICAS DE
IMPLEMENTAÇÃO DESSA
TECNOLOGIA, INDEPENDENTEMENTE
DO SEGMENTO.**

POR

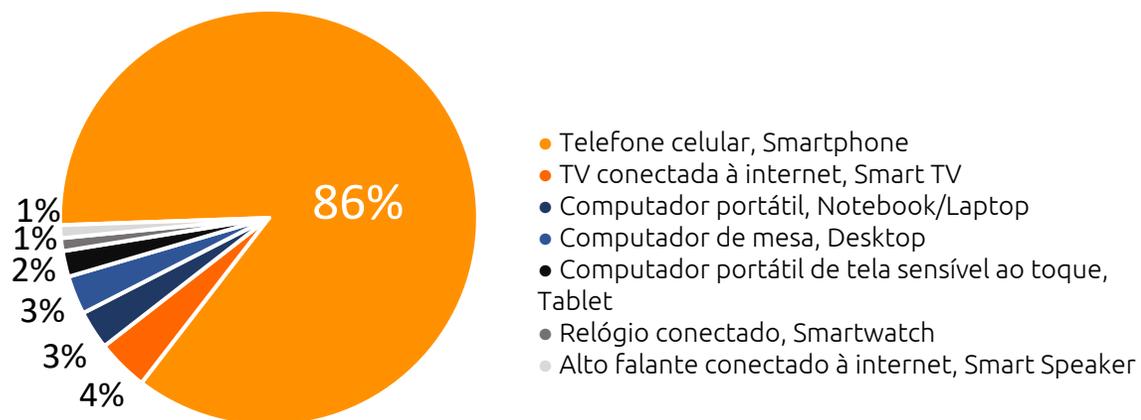
ONDE

COMEÇAR

COMECE PELO SMARTPHONE

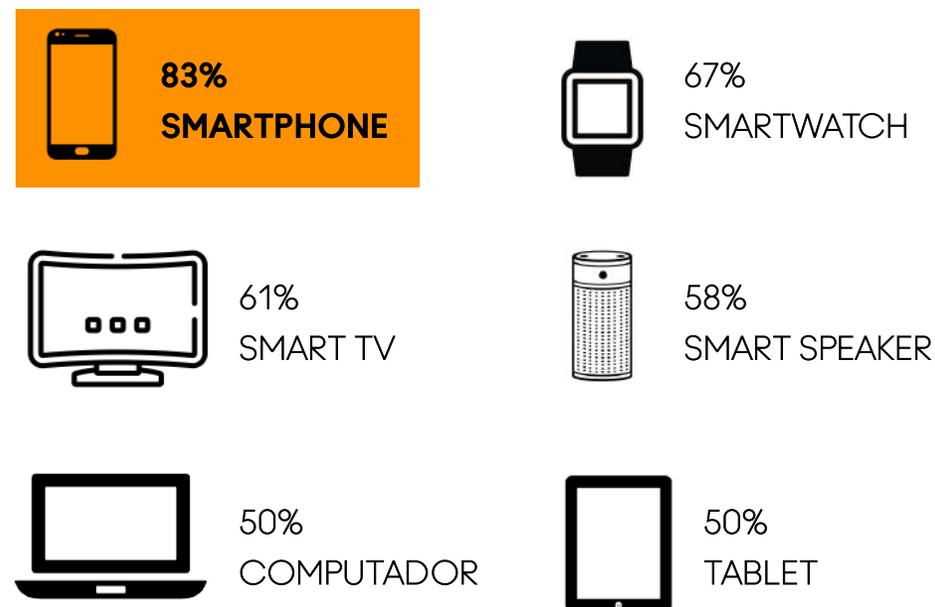
Além de 92% das pessoas da amostra já terem um smartphone, ele é a porta de entrada para a tecnologia para 86% das pessoas que já a utilizaram.

QUAL FOI O PRIMEIRO APARELHO QUE VOCÊ UTILIZOU UM ASSISTENTE VIRTUAL COMANDADO POR VOZ?



O Smartphone também é o utilizado com mais frequência. Mas, quando as pessoas têm outros aparelhos, elas também costumam utilizar com bastante frequência, com destaque para smartwatch.

ENTRE TODOS OS APARELHOS EM QUE VOCÊ JÁ UTILIZOU A TECNOLOGIA DE ASSISTENTE VIRTUAL COMANDADO POR VOZ, QUAIS SÃO OS QUE VOCÊ MAIS USA COM MAIS FREQUÊNCIA?



COMO O

ASSISTENTE

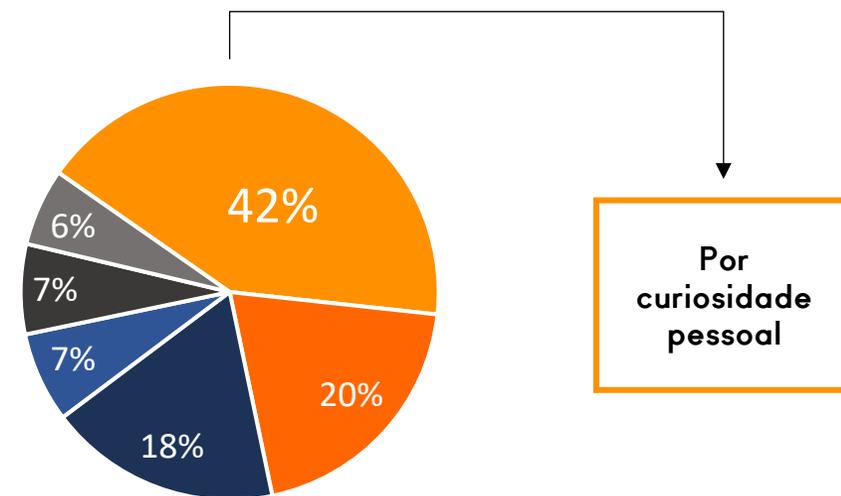
DEVERIA SER

CRIE CURIOSIDADE, DÊ A POSSIBILIDADE, E CONECTE- SE COM UMA NECESSIDADE

A maioria das pessoas entrou em contato com a tecnologia por curiosidade, mas pesam também a necessidade criada por uma situação ou o simples fato de ter comprado um aparelho que já vinha com a tecnologia e começar a usar por essa disponibilidade.

É importante criar a possibilidade colocando a tecnologia em seus produtos, serviços e aplicativos, mas além disso é necessário construir a curiosidade sobre como a tecnologia funciona com seu produto ou negócio e se conectar com um necessidade da rotina.

COMO VOCÊ COMEÇOU A UTILIZAR ASSISTENTE VIRTUAL COMANDADO POR VOZ?



- Por curiosidade pessoal
- Com a compra de um novo produto que permitia essa possibilidade
- Por necessidade de uma situação
- Por indicação de um amigo ou familiar
- Por uma propaganda ou conteúdo de marca que me ensinou a usar
- Por indicação de influenciador que acompanho nas redes sociais ou Youtube

NÃO EXPONHA AO USO PÚBLICO AINDA

Apesar de a maioria das pessoas acreditar que a tecnologia de voz é compatível com seu estilo de vida e sua rotina, menos da metade delas acredita que isso é um fator de status ou algo que melhore a sua imagem ou lhe dê prestígio. Isso pode significar que o uso público da tecnologia ainda gera um certo estranhamento.

— CONCORDAM — X — DISCORDAM —

QUE USAR ASSISTENTES DE VOZ COMBINA COM O SEU ESTILO DE VIDA

64%

QUE USAR ASSISTENTES DE VOZ NO DIA A DIA COMBINA COM AS SUAS CARACTERÍSTICAS PESSOAIS

60%

QUE USAR ASSISTENTES DE VOZ SE ADAPTA BEM À SUA ROTINA

58%

QUE QUEM USA ASSISTENTES DE VOZ TEM MAIS PRESTÍGIO DO QUE QUEM NÃO USA

36%

QUE USAR ASSISTENTES DE VOZ É UM SÍMBOLO DE STATUS

32%

QUE USAR ASSISTENTES VIRTUAIS COMANDADOS POR VOZ MELHORIA SUA IMAGEM

31%

LEMBRE-SE: SER PRÁTICO É MAIS IMPORTANTE DO QUE EMULAR UM SER HUMANO

A tecnologia é divertida e prazerosa pra bastante gente, mas o principal critério de uso é pela praticidade, rapidez e multitasking.

Mais do que conversar, as pessoas querem pedir. Mais do que uma interação super humanizada com a máquina, as pessoas querem que o assistente resolva.

QUAIS SÃO AS SUAS MOTIVAÇÕES PARA USAR UM ASSISTENTE VIRTUAL COMANDADO POR VOZ?

Porque é mais prático do que digitar



Mais rapidez para atender o que preciso



Poder realizar outras tarefas ao mesmo tempo



Por diversão com o uso da tecnologia



Me alegra realizar tarefas com um assistente virtual



Gosto de me sentir conversando com alguém, pela companhia

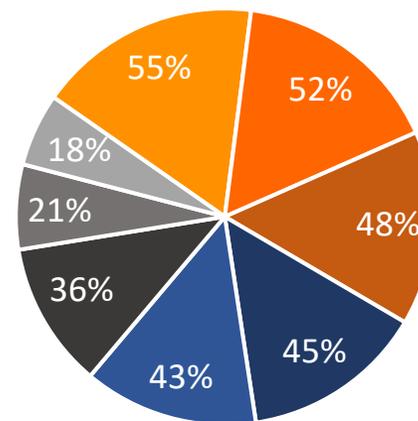


PENSE EM MULTITASKING E CONFORTO



Entre as tarefas onde a tecnologia se destaca, podemos perceber atividades que naturalmente ocupam as mãos como dirigindo e trabalhando, mas o destaque fica para os usos em atividades mais passivas como “na cama” e “assistindo tv” o que reforça o uso pela praticidade além da necessidade.

QUAIS AS OCASIÕES DA SUA VIDA QUE VOCÊ COSTUMA UTILIZAR ASSISTENTE VIRTUAL COMANDADO POR VOZ EM DISPOSITIVOS CONECTADOS À INTERNET?



- Quando estou realizando várias tarefas simultaneamente
- Na cama
- Assistindo TV
- Trabalhando
- Dirigindo
- Cozinhando
- Tomando banho
- Cuidando dos filhos

CRIE ALGO FINANCEIRAMENTE ACESSÍVEL

Ainda que mais da metade das pessoas tenha questionamentos em relação à privacidade de seus dados e conversas diante de assistentes de voz, isso aparece como uma das últimas barreiras de uso da tecnologia. Isso demonstra que de alguma forma as pessoas flexibilizam suas preocupações pelos benefícios que enxergam nas tecnologias comandadas por voz.



O QUE TE IMPEDE DE UTILIZAR MAIS ASSISTENTES VIRTUAIS COMANDADOS POR VOZ?



52%

DECLARAM [EM MOMENTO DIFERENTE DA PESQUISA], SENTIR ALGUM INCÔMODO OU DESCONFIANÇA DE ASSISTENTES VOZ EM RELAÇÃO À PRIVACIDADE DOS SEUS DADOS E CONVERSAS. MAS SÓ 22% ENCARAM ISSO COMO UMA BARREIRA PARA O USO.

The background features a series of concentric, slightly blurred circular bands in shades of gray and black, creating a tunnel-like or architectural effect. An orange rectangular overlay is positioned on the left side of the image, partially covering the text.

PRINCIPAIS APRENDIZADOS

#4



#1

Assistente virtual por voz não é apenas um tecnologia de produto, mas algo que agrega valor a diversos tipos de marcas e produtos.

#2

O uso geral ainda é muito básico, mas as pessoas querem usar com mais frequência e em mais situações. Isso cria oportunidades para além do segmento de eletrônicos.

#3

Apesar da privacidade levantar questionamentos, ela não se apresenta como uma grande barreira de uso como o preço.

#4

As funcionalidades mais valorizadas são aquelas que entregam praticidade e conforto, especialmente em situações de multitasking.

#5

Por mais que haja uma valorização muito forte da tecnologia, ela ainda enfrenta um desconforto no uso público, não se tornando, assim, um símbolo de status ou instrumento de melhora de imagem do usuário.

SOBRE A
ILUMINEO





SOMOS UMA CONSULTORIA DE DATA SCIENCE

QUE USA MÉTODOS
ESTATÍSTICOS, TECNOLOGIA E
DADOS PARA DIRECIONAR AS
ESTRATÉGIAS DE MERCADO DAS
MAIORES EMPRESAS DO PAÍS

ALGUNS DOS NOSSOS CLIENTES



FIAT



Youse



PORTO SEGURO



ambev



DIAGEO



OS
SÓCIOS



FELIPE SENISE

Head of Strategy

Planejamento estratégico em grandes agências de publicidade por mais de 10 anos, também sócio da Sandbox Escola de Estratégia

DIEGO SENISE

Head of Data Tech

Professor da pós-graduação na ECA-USP, mestre em comunicação pela USP e autor do livro Retorno de Investimento em Comunicação

OTÁVIO FREIRE

Head of Science

Consultor há 20 anos, doutor em comunicação pela USP, professor de gestão de marcas na USP e autor do livro Retorno de Investimento em Comunicação

SITE

ILUMEO.COM.BR

TELEFONE

11 3034-0775

ENDEREÇO

RUA FRANCISCO LEITÃO, 653 - CJ 51/61/72

CONTATO COMERCIAL

HEDER@ILUMEO.COM.BR

CONTATO PARA IMPRENSA

FELIPE@ILUMEO.COM.BR

