

RESUMO DO CASE

CHATBOT INTELIGENTE DA INTEGRADA VENCE PRÊMIO INTERNACIONAL DE INOVAÇÃO

COOPERATIVA

INTEGRADA COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL

PALAVRAS-CHAVE: Inovação de marketing /
Experiência do usuário / TI

RAMO: Agropecuário **REGIÃO:** Sul

CONTATO

ANA SILVIA DE OLIVEIRA

Assessora de imprensa da
Integrada Cooperativa Agroindustrial
ana.oliveira@integrada.coop.br



contexto

COOPERATIVA

Nome: Integrada Cooperativa Agroindustrial

Ramo: Agropecuário

Breve histórico: A Integrada foi fundada em 1995 em Londrina, no Paraná, por um grupo de agricultores confiantes no sistema cooperativista. Hoje a coop atua nos mercados de soja, milho, trigo, café e laranja, dentre outras culturas.

Tamanho: Presente em 51 municípios, a Integrada conta com mais de 12 mil cooperados e mais de 2.000 colaboradores com um faturamento de 8,2 bilhões de reais em 2022.

DESAFIOS

Aperfeiçoar o atendimento e a prestação de serviços aos cooperados e clientes da cooperativa por meio do chatbot IRIS-Integrada.

Os desafios tecnológicos são intrínsecos a esse tipo de projeto, que precisou ser otimizado e adaptado na busca por uma boa performance.

O desenvolvimento da IRIS também passou pelo processo de compreensão das necessidades e desejos dos produtores.



desenvolvimento

PARCERIA

O chatbot IRIS-Integrada foi desenvolvido com suporte da MPL, recomendada pela Oracle, fornecedora da tecnologia que dá suporte à inovação. A ferramenta começou a operar em fevereiro de 2023.

ATUAÇÃO

A IRIS-Integrada atua no atendimento ao cliente e na pré-venda de produtos da cooperativa. Para tal, ela interage com os cooperados e consumidores para proporcionar uma experiência moderna, inteligente, eficiente e divertida.

TECNOLOGIA

A IRIS disponibiliza um conjunto de documentos e dados para um atendimento automatizado e autenticado aos cooperados por meio da inteligência artificial.



aprendizados e resultados

ENGAJAMENTO

Apesar da recente implementação, a Integrada já nota ótimos resultados com a IRIS. A cooperativa obteve um aumento de mais de 700% de engajamento do público nos primeiros meses de operação do chatbot.

AVALIAÇÃO

A IRIS-Integrada conta com uma avaliação média de 4,4 de 5. As avaliações negativas são monitoradas para constante aprimoramento.

PREMIAÇÃO

A iniciativa já foi reconhecida com o Prêmio de Inovação da Oracle Cloud para a América Latina.



próximos passos

A Integrada está adicionando novas habilidades à IRIS, com objetivo de trazer cada vez mais informação para seus cooperados.



Para acessar o **CASE COMPLETO**: inova.coop.br/radar

RADAR DA
INOVAÇÃO

inova **COOP**

 Sistema **OCB**