



Inteligência Artificial:

A transformação do Marketing Digital na educação

mkt4.edu

SUMÁRIO



03

Introdução

04

O que é e como surgiu a inteligência artificial?

06

Como os cérebros artificiais aprendem?

09

Como a inteligência artificial impulsiona o Marketing Digital?

10

A transformação do Marketing Digital no mercado educacional

12

É seguro investir em AI mesmo em tempos de crise?

14

Como a Mkt4edu utiliza a inteligência artificial para ajudar as instituições de ensino?

17

Conclusão

18

Sobre a mkt4edu

Introdução

Se a inteligência artificial (AI) ainda parece algo muito distante para você, pense outra vez. Por mais distraído(a) que esteja, provavelmente entra em contato com ela várias vezes por dia, inclusive quando faz atividades tão simples como utilizar o celular.

Sabe por que a Netflix tem sempre as melhores indicações para você, quase como se adivinhasse o tipo de filme ou série que gosta de assistir? Ou ainda por que o corretor do smartphone consegue completar as suas mensagens com alguma precisão? Tudo isso tem a ver com a AI e com sua capacidade de promover experiências mais personalizadas.

Esse é um assunto tão complexo e vasto que não se trata apenas de um ramo, mas de toda um campo de estudo científico. Dia após dia, os mecanismos evoluem e podem ser usados em diversos tipos de negócios com diferentes propósitos.

Por isso, não é uma surpresa que o Marketing Digital tenha incorporado recursos com inteligência artificial, algo que tornou este setor ainda mais eficiente e revolucionário. Afinal, há mais produtividade e é possível obter resultados com muito mais qualidade.

No mercado educacional, tais estratégias se traduzem em uma alta taxa de conversão de leads, aumento efetivo no número de matrículas e índices bastante mais satisfatórios de fidelização de alunos.

Neste e-book, vamos explicar um pouco mais sobre a inteligência artificial e como ela vem otimizando e transformando o Marketing Educacional. Além disso, você vai descobrir como a Mkt4edu explora todas essas novas possibilidades para oferecer um serviço cada vez mais eficaz às instituições de ensino.

Boa leitura!



O que é e como surgiu a inteligência artificial?

A inteligência artificial é um campo que combina Ciência e Engenharia e que explora a capacidade de máquinas de realizarem tarefas que, quando feitas por humanos, requerem o uso da inteligência. Para isso, são utilizadas diferentes tecnologias que se complementam e “simulam” as nossas atividades cerebrais.

Apesar de parecer recente, a área começou a ser pesquisada em meados dos anos 20 e o termo foi usado oficialmente pela primeira vez em 1956. Um grupo de cientistas da

Computação de Dartmouth batizou o campo que ainda viria a gerar muitas controvérsias. Afinal, poderiam as máquinas “pensar” como pensamos?

A verdade é que, há décadas, enquanto sociedade, estamos fascinados com este tópico. As primeiras experiências com redes neurais adicionaram ainda mais deslumbramento com as possíveis habilidades dos robôs. Se eles eram capazes de ser imbatíveis em partidas de xadrez, talvez estivessem preparados para nos substituir em muitas outras atividades.

O teste desenvolvido por Alan Turing, por exemplo, sinalizava já uma espécie de preocupação com essa possível substituição. Na versão original da avaliação, a máquina responde a perguntas em forma de texto e humanos tentam identificar se foi uma outra pessoa que respondeu ou se foi um equipamento.

Atualmente, a verificação continua a ser usada e você, mesmo não sendo robô, já foi testado. O CAPTCHA, comum ao realizar a inscrição em sites ou submeter formulários, é, na verdade, uma versão do teste de Turing para evitar falsificações e fraudes com o auxílio de máquinas.



Desde que foi oficialmente nomeada até hoje, a inteligência artificial experienciou um desenvolvimento vertiginoso, desde a forma como os softwares são programados para responder com cada vez mais precisão até a variedade de setores em que é utilizada.

A cada novo avanço, uma constatação é unânime: a introdução da AI traz mudanças profundas não apenas na dinâmica dos negócios, mas nas nossas próprias experiências enquanto empreendedores e/ou consumidores.

Esse potencial já foi identificado e é por isso que cada vez mais empresas investem em inteligência artificial de forma estratégica. [De acordo com um relatório da Gartner](#), entre 2018 e 2019, as empresas que implantaram AI cresceram de 4% a 14%.





Como os cérebros artificiais aprendem?

Na prática, vemos a inteligência artificial funcionar através dos cérebros artificiais. São os softwares desenvolvidos para apresentar habilidades de um certo nível cognitivo, semelhante ao humano. Estes cérebros são inicialmente programados através de uma combinação de algoritmos e dados para, posteriormente, aprenderem mais com as interações.

A princípio, parece simples. Visto de fora, o processo também ocorre com tanta fluidez que nem nos damos conta. No entanto, até chegar a esse ponto, muito trabalho foi feito. Existem diferentes tecnologias envolvidas na construção dos softwares, cada uma com um objetivo no que diz respeito ao aprendizado da máquina.

Confira abaixo os modelos mais difundidos, inclusive na área do Marketing.

Machine learning

Essa vertente muito específica da inteligência artificial começou a ser discutida com mais intensidade por volta da década de 80. A Ciência da Computação descobriu que era possível proporcionar o aprendizado das máquinas a partir de dados, sem que houvesse necessidade constante de programação e intervenção humana.

Esse modelo está muito mais aprimorado hoje, onde o processamento de dados é mais preciso e rápido. Dessa forma, o software consegue ser muito mais eficiente e realizar a tarefa solicitada em centésimos de segundo.

Para que a tecnologia funcione como é suposto, são necessários, entre outras coisas, uma base de dados consistente e testes que deem o *input* para que a máquina “inicie o seu aprendizado”.



Empresas como o Google, a Amazon e o Spotify se tornaram verdadeiras especialistas em *machine learning*. Através das interações dos seus usuários, conseguem fazer indicações direcionadas de conteúdos, personalizar anúncios e organizar playlists sob medida.

É por isso que, muitas vezes, temos a sensação que essas plataformas sabem exatamente o que queremos ou procuramos, algo que se converte em sucesso instantâneo.



De acordo com um [artigo publicado no site Harvard Business Review](#), nos próximos 10 anos, o maior ganho dos negócios será em levar a informação certa para a pessoa certa no momento certo. Ou seja, *machine learning* é a chave para atingir esse objetivo com mais precisão e eficiência.

Deep learning

Traduzida ao pé da letra, a expressão *deep learning* significa “aprendizado profundo” e é exatamente isso o que acontece. O *deep learning* pode ser definido como uma evolução do *machine learning*, onde os algoritmos são organizados em camadas, formando redes neurais artificiais. A ideia é que se aproximem ao máximo das redes neurais humanas.



Essa complexa estrutura oferece diferentes interpretações para os mesmos dados, podendo oferecer uma identificação ainda mais rápida e apurada do comportamento do consumidor. Um software que usa *deep learning* tem a capacidade, inclusive, de reconhecer, sem intervenção humana, que fez uma interpretação ou previsão errada e ajustar os resultados.

Algo tão comum para nós atualmente como Siri e Alexa, assistentes que operam por comandos de voz, são frutos dessa tecnologia. Com esses exemplos, fica fácil compreender como o deep learning tem sido e ainda pode ser revolucionário no mercado.

Processamento da linguagem natural

O processamento da linguagem natural, ou simplesmente PNL, é mais uma vertente da inteligência artificial que se dedica à comunicação dos humanos com as máquinas. Ele se baseia em padrões contextuais e converte a nossa linguagem, que muitas vezes não é compreensível para os softwares, em dados.

Para que isso aconteça, a informação passa por uma série de etapas, incluindo a segmentação das frases e palavras, previsão do discurso, eliminação dos ruídos até chegar, por fim, na identificação de referências.

O PNL funciona em conjunto com o *machine learning* e o *deep learning* para uma experiência de interação completa e muito mais direcionada. Isso faz com que o grande volume textual gerado diariamente nos meios eletrônicos seja aproveitado da melhor forma possível, se tornando uma fonte de dados muito mais estruturada.



Como a inteligência artificial impulsiona o Marketing Digital?

A inteligência artificial traz consigo dois grandes benefícios que são particularmente interessantes para o Marketing Digital: a grande capacidade de processamento de dados e softwares aptos a promover uma experiência personalizada aos usuários, algo essencial para a fidelização. Não à toa, a [AI é uma das principais tendências no setor nos próximos anos.](#)

A No Marketing Digital, a tecnologia mais relevante e utilizada é o *machine learning*, que proporciona de uma só vez as vantagens citadas anteriormente. Ao invés de apostar em campanhas para um público generalizado, os recursos são direcionados com exatidão para potenciais clientes com maiores chances de conversão.

É possível promover a otimização de anúncios, apostar em Marketing de Conteúdo com um foco definido, mapear o comportamento do consumidor fazendo previsões sobre a sua postura e ainda desenvolver estratégias de relacionamento mais eficientes.

A [adoção de chatbots](#) é outro ramo da inteligência artificial

que tem cada vez mais adesão no mercado. Esses assistentes virtuais, quando bem estruturados, mostram-se cada vez mais eficazes em atendimentos, esclarecimentos de dúvidas e até na execução de alguns serviços, como inscrições e recepções de pagamentos.

Em uma sociedade onde o tempo vale ouro, um atendimento rápido e a possibilidade de ter um problema resolvido em poucos passos é extremamente atrativa para a clientela. Se um chatbot consegue fazer isso, ele impacta positivamente na vivência do usuário e ainda reduz a fila de espera para os atendentes humanos.



A transformação do Marketing Digital no mercado educacional

E como não poderia deixar de ser, todas essas mudanças que chegaram ao Marketing Digital com a inteligência artificial acabaram por introduzir novidades também no mercado educacional. E é exatamente nessa área que a Mkt4edu tem concentrado os seus esforços e se especializado para estar sempre a par das inovações.

Já passou o tempo em que as estratégias de captação de alunos passavam por campanhas de marketing agressivas, generalizadas e com KPI's difíceis de medir. No fim, eram muitos recursos mobilizados para pouca certeza sobre os resultados para as instituições de ensino.

Nesse sentido, a tecnologia proporciona máxima eficiência e funcionalidade para que os objetivos sejam atingidos. O processo passa antes por fortalecer a imagem da instituição, descobrir como ela pode gerar valor aos estudantes e fazer com que o conteúdo que repassa essa experiência educativa chegue às pessoas certas.

É nesse ponto que entra o *machine learning*. O potencial cliente pode pesquisar no Google sobre o que se estuda em um determinado curso e encontrar a resposta no site da instituição.



A seguir, quer mais informações sobre valores, sobre o processo seletivo e consegue esclarecer as dúvidas quase de imediato com um chatbot.

O assistente virtual é assertivo e eficiente nas respostas, tratando o usuário pelo nome e utilizando uma linguagem clara. Com essa primeira impressão, mesmo que a inscrição não seja efetivada em um primeiro momento, as chances disso acontecer no futuro são muito maiores.

Em outro cenário, sem chatbot, por exemplo, seria necessário ligar ou enviar um email para obter as informações desejadas, algo que poderia facilmente motivar uma desistência.

Mas o chatbot é apenas uma parte do que a inteligência artificial pode fazer pelo Marketing Educacional. O primeiro passo é escolher um sistema eficiente que consiga responder às demandas da instituição, tanto no que diz respeito à captação como à [retenção de alunos](#).

Aqui, na Mkt4edu, optamos sempre por sistemas que possuem alta performance e melhor se encaixam no nosso modelo de trabalho. Mais à frente, vamos falar sobre como a incorporação dessa tecnologia tem sido sinônimo de mais eficiência, matrículas e retenções.





É seguro investir em AI mesmo em tempos de crise?

É um fato comprovado que 2020 não tem sido um ano fácil. Com a pandemia, as instituições de ensino foram forçadas a interromper as aulas presenciais e repensar o modelo de ensino. Ao mesmo tempo, os elevados índices de inadimplência e os cancelamentos de contrato ameaçaram a viabilidade financeira dos negócios.

Em um contexto como esse, com o modo de sobrevivência ativado, como sequer pensar em fazer investimentos? Pode parecer arriscado sim, mas é a coisa mais sábia a se fazer e nós vamos explicar por quê.

Para uma instituição de ensino ser plenamente sustentável, ela precisa oferecer uma experiência educacional completa e, além disso, saber transmitir essa imagem em todos os seus contatos. Isso faz com que os estudantes que já lá estão fiquem e que os potenciais alunos encantem-se pela marca.



Em momentos de crise, essa é uma dinâmica ainda mais importante, pois está em causa a sustentabilidade do negócio. É essencial não perder estudantes e atrair leads de qualidade, que se convertam em alunos no curto prazo.

Utilizar inteligência artificial é a maneira mais eficaz de fazer isso, pois é possível realizar um investimento com a certeza de retorno. Sistemas verdadeiramente eficientes conseguem identificar o padrão de comportamento de potenciais leads e definir que ações são necessárias para que ele efetue uma matrícula.

Através do machine learning, ele conduz o processamento dos dados e é capaz de tomar decisões importantes sobre como facilitar o caminho do lead até o seu objetivo final. Como não há margem para erros e testes em um período delicado, mais vale apostar em um sistema que foi desenvolvido especificamente para minimizar as perdas de oportunidades.

Essa não é apenas a nossa opinião, mas um cenário confirmado por inúmeras pesquisas e levantamentos, assim como o da Gartner que citamos anteriormente sobre a taxa de crescimento dos negócios que apostam em AI.





Como a Mkt4edu utiliza a inteligência artificial para ajudar as instituições de ensino?

A Mkt4edu guia-se pelo princípio de auxiliar instituições de ensino de toda a América Latina a obter um melhor desempenho na captação e retenção de alunos. Para isso, buscamos as melhores e mais atualizadas soluções com recurso à tecnologia. Já testamos mais de 200 softwares, sempre em busca do que há de mais recente no mercado educacional.

Neste momento, a inteligência artificial faz parte de muitos dos processos que adotamos no suporte prestado às instituições. Algumas amostras já foram citadas ao longo do conteúdo, mas agora vamos falar um pouco melhor sobre elas. Assim, você pode entender e visualizar como o nosso trabalho pode influenciar o seu.

Chatbots

Recentemente, realizamos uma pesquisa e os resultados foram, no mínimo, surpreendentes: apenas 42,4% das instituições das 500 maiores instituições de ensino do Brasil utilizam chatbots. A nossa surpresa reside no fato dessa ser uma tecnologia que faz cada vez mais diferença na relação com os clientes e potenciais clientes.

Os assistentes virtuais reduzem as filas de espera, agilizam atendimentos e podem até mesmo dar início a processos de matrículas e inscrições. Todas essas possibilidades refletem na experiência que o usuário tem com a instituição, algo capaz de definir a continuidade ou não da relação entre ambos.



O [LogMeIn 2018 AI Customer Experience Report](#) traz alguns números interessantes nesse sentido. De acordo com o levantamento, 82% dos consumidores, em algum momento, deixaram de fazer negócio com uma empresa por conta do mau atendimento ao cliente.

O mesmo estudo revela ainda que, uma boa parte dos problemas tem a ver com a demora até obter uma resposta ou ter a situação resolvida. Outro fator apontado como irritante pelos clientes é a necessidade de ter que falar com várias pessoas diferentes durante o processo, por vezes, e repetir tudo o que já tinha dito ao atendente anterior.

Os chatbots com inteligência artificial utilizados pela Mkt4edu resolvem justamente essas questões. Através da automação robótica, são desenvolvidos para responder às questões e demandas e, em último caso, encaminhar para um agente. Nessa transição, o atendente tem acesso à toda a conversa prévia e não há necessidade de repetir o que já foi dito/solicitado.

E quer saber o que é mais interessante em tudo isso? A Mkt4edu só trabalha com os melhores, portanto, os resultados são de excelência. Os [chatbots](#) desenvolvidos pelos sistemas que utilizamos são muito mais dinâmicos, sendo possível deixá-lo com a “cara” da instituição e sem aquela impessoalidade característica dos robôs.

Análise de leads com maior potencial para matrícula

Por mais KPI's definidos que tenhamos, leva tempo e dinheiro “acertar” em uma campanha com alta taxa de conversão. E, muitas vezes, o sucesso é limitado. O que funcionou anteriormente pode não funcionar da próxima vez porque os dados estão em constante atualização.

O sistema aprende a partir de uma base de dados sobre os alunos já matriculados na instituição, faz uma classificação prévia e direciona melhor as ações.



Os padrões de comportamento de clientes em potencial são definidos e, posteriormente, são selecionados os leads que têm esse perfil.

Preditivo de evasão

Já pensou em conseguir identificar aqueles leads com maior chance de evasão e elaborar uma estratégia focada na retenção de alunos? Agora você pode. O mesmo sistema utilizado anteriormente para captar e analisar os dados sobre as matrículas também pode identificar aqueles alunos com maior risco de deixar a instituição.

O *machine learning* é essencial, pois ajuda a identificar os primeiros sinais que apontam para a saída. Assim, é possível monitorar e intervir logo no início desta fase com ações de retenção.





Conclusão

Como você pode ver, a inteligência artificial não é o futuro, mas sim o presente. Um presente em forma de oportunidade de crescimento para o Marketing Educacional. Os diferentes recursos com o apoio da tecnologia fazem com que os investimentos sejam direcionados para setores onde há, de fato, a possibilidade de retorno.

Quando se fala na transformação promovida pela AI, muita gente pode pensar que ela passa por uma total substituição do fator humano nos processos e atendimentos. Mas isso não é verdade. Para toda essa dinâmica funcionar bem, é preciso, antes de tudo, uma equipe que a saiba conduzir.

É exatamente por esse motivo que a Mkt4edu é apaixonada por tecnologia, mas também conta com uma equipe multidisciplinar que faz “a máquina funcionar”. São profissionais PhD e estatísticos com experiência no assunto, com know-how para conjugar diferentes tecnologias em prol dos melhores produtos.

Está na hora de conduzir a sua instituição de ensino rumo a uma nova experiência com Marketing Digital e inteligência artificial. E nós estaremos com você nesta trajetória! [Agende uma reunião](#) para saber mais sobre os nossos serviços e como podemos trabalhar juntos.

Até breve!

Agende uma reunião com a Mkt4edu!

CONHEÇA A MKT4EDU

A mkt4edu é uma empresa que atua com foco em Captação e Retenção e estratégias de RevOps no marketing educacional.

Estamos entre os maiores parceiros HubSpot na América Latina – para o mercado educacional e, também, em todos os segmentos do mercado, e atualmente contamos com mais de cem operações em cinco países diferentes: Brasil, México, Estados Unidos, Portugal e Emirados Árabes.

Começamos no marketing educacional, mas hoje, abrangemos diferentes nichos do mercado, sempre focados em melhorar a conversão e a receita de cada um de nossos clientes.

Números são nossa especialidade e, para provar, aí vai um de que nos orgulhamos muito: já são mais de 3500 campanhas diferentes já realizadas com o foco na captação e retenção para diversas Instituições.



mkt4edu

CONHEÇA A MKT4EDU

Somos um time de experts que trabalha por meio de análise, treinamento, planejamento e qualificação, implementando estratégias de marketing, vendas e Customer Success para alcançar os melhores resultados.

Se sua organização busca alcançar novos níveis de negócio, conte conosco. Entre em contato e vamos juntos entender as melhores estratégias e ferramentas para que sua Instituição cresça ainda mais.



Conheça nossas soluções!

mkt4edu

mkt.4.edu

