

## Machine learning: o que é e como utilizar?

Tenho certeza que você já ouviu falar do machine learning. É um daqueles termos que ouvimos o tempo todo, seja em nossos trabalhos ou na cultura pop. Mas, afinal, o que é machine learning?

Sabe quando uma loja online sugere outros produtos que você pode gostar, baseado em suas compras anteriores? Ou quando a Netflix te sugere uma nova série baseada nas suas avaliações? Então, tudo isso é resultado do machine learning.

Se você quer saber mais sobre o que é e como funciona, continue lendo este post que nós vamos explicar. Preparados? Vamos lá!

### O que é?

“Machine learning” significa, literalmente, aprendizado de máquina. Embora uma máquina que possa aprender coisas pareça coisa de ficção científica, essa técnica já é bastante utilizada, mais até do que você imagina.

Os computadores, hoje em dia, podem aprender novas coisas que não estavam em seus códigos originais, podendo apresentar sugestões personalizadas baseadas no gosto de cada indivíduo. Essa técnica poderosa está se popularizando cada vez mais com a digitalização das empresas, que se preocupam com a satisfação dos clientes.

A utilização do machine learning pode trazer muitas vantagens, até mesmo para atrair novos clientes e aumentar as vendas do seu produto ou serviço. Por isso, a sua utilização influencia o sucesso do marketing digital.

Existem dois tipos de machine learning: o **algoritmo supervisionado** e o **não supervisionado**.

O tipo supervisionado ocorre quando há uma interferência humana, como um “feedback”, para que a máquina possa aprender certas coisas. É o que ocorre com uma tradução automatizada na qual os usuários podem sugerir melhorias.

O não supervisionado, por sua vez, ocorre quando a máquina aprende tudo por si só, através do *deep learning*, que é um aprendizado sem interferência humana, mas que utiliza análise de padrões.

### Como funciona?

O machine learning utiliza a inteligência artificial para funcionar. Muitas pessoas pensam que esses termos são sinônimos, mas não é bem assim.

A inteligência artificial é um ramo muito extenso, que serve mais como uma base para que novas tecnologias sejam utilizadas. Basicamente, a IA consiste em mecanismos computacionais que se baseiam no comportamento humano para resolver problemas.

Ou seja, é uma tecnologia que faz o computador “pensar” como uma pessoa para executar tarefas.

Assim como nós ficamos melhores em uma habilidade quanto mais a utilizamos, o mesmo acontece com a IA. Quanto mais ela realiza uma tarefa, como uma tradução automática ou tentar descobrir o que você gostaria de comprar, melhor ela fica nisso. É aí que começa o machine learning.

Basicamente, as tecnologias de IA analisam dados e algoritmos para aprender novas coisas e poder fazer uma previsão melhor. Isso é o machine learning.

## **Quais são as vantagens?**

As vantagens da utilização do machine learning na sua empresa são diversas. Vamos citar algumas a seguir.

### **Qualificação de leads**

Graças à análise de dados feita pelo machine learning, está mais fácil saber o quanto o time de marketing está ajudando para o aumento de receita da empresa.

O ML calcula isso à medida que analisa os números de Marketing Qualified Leads (MQLs) e Sales Qualified Leads (SQLs), o que ajuda a qualificar mais precisamente as listas de clientes, utilizando dados disponíveis online. Dessa forma, é possível criar um ideal customer profile (ICP), e analisar os dados feitos a cada venda, ajudando, assim, a fazer vendas futuras.

### **Chatbots**

Os chatbots, ou bots serviço de atendimento ao cliente, são a nova febre entre os mais diversos sites. Eles são utilizados em páginas do facebook, em sites, e até mesmo em bancos virtuais.

Graças ao machine learning, esses bots de comunicação podem conversar com os clientes, utilizando uma linguagem bastante natural, responder dúvidas feitas com palavras-chaves e, além de tudo, aprender mais a cada interação.

### **Serviços personalizados**

Você com certeza está familiarizado com esta utilização do machine learning. Graças aos serviços personalizados oferecidos pelo ML, você pode ver os anúncios próprios para produtos de seu interesse, além de receber recomendações de produtos similares e de programas/filmes que você poderia gostar.

Isso faz com que o engajamento com os sites seja maior, podendo levar a mais compras e a mais *streams*.

### **Automatização de processos**

A automatização pode salvar muito tempo na sua vida. Com ela, você não precisa enviar e-mail por e-mail nem preencher planilhas individuais com dados de clientes.

Tudo pode ser resolvido com o machine learning, com os processos automatizados que ele possibilita.

Algumas ferramentas de automação de e-mail, ao mesmo tempo em que enviam, também fazem uma limpeza de e-mails inativos e ainda podem te informar sobre o engajamento que cada e-mail enviado tem. Dessa forma, é possível saber em tempo real para onde direcionar sua energia.

Em outras redes sociais é possível saber para quem direcionar seus anúncios, baseando-se nos comportamentos individuais de cada possível cliente.

### **Previsão de churn**

Graças ao machine learning, você pode entender o que faz seus clientes desistirem de uma compra. Com isso, você pode diminuir sua taxa de churn (taxa de cancelamento), que em geral custam caro e levam tempo. Com isso, você pode utilizar esses fundos para coisas mais úteis para sua empresa.

Agora você já pode dizer que entende de machine learning, ou pelo menos sabe o básico! No seu negócio, você provavelmente já o utiliza, com o SEO (Search Engine Optimization), ou pode implementá-lo como forma de ajudar no seu marketing de

conteúdo, uma vez que o ML pode te ajudar a compreender as tendências e o perfil do consumidor.

Para ficar por dentro das mais novas tendências do marketing digital, fique sempre de olho no blog da Global Project, e não deixe de nos seguir nas redes sociais, Facebook e Instagram!