




	Empresa ANOVA SISTEMA	
	Chatbot para help desk 1º nível	

➤	<b>Nome do Serviço</b>
	KAFFEE Softwares: Soluções para desenvolvimento de chatbots com aplicação de Inteligência Artificial.
➤	<b>Status Atual do Serviço</b>
	Em desenvolvimento
➤	<b>Tipo de Serviço</b>
	A KAFFEE Softwares trabalha com o desenvolvimento de chatbots personalizado para empresas do ramo de autoescolas. Contamos com um time especializado de desenvolvedores para entender as necessidades de nossos clientes e propor soluções para seus negócios.
➤	<b>Proprietário de serviço</b>
	Equipe técnica e de desenvolvimento.
➤	<b>Os clientes</b>
	Empresas do ramo de autoescolas que desejam otimizar seus serviços através da tecnologia dos chatbots.
➤	<b>Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço</b>
	Leandro Lopes Bueno / Scrum Master Contato: leandro.bueno@fatec.sp.gov.br, Márcio Victor Sangra Ordonez Contato: marcio.ordonez@fatec.sp.gov.br
➤	<b>Descrição do Serviço</b>
	O desenvolvimento de chatbots é realizado após extensa pesquisa de necessidades do cliente, procuramos identificar todas as expectativas e anseios das empresas, em seguida desenvolvemos um protótipo navegável do serviço para ter certeza de ter compreendido as necessidades e para ter um feedback do cliente. Após este processo começamos o desenvolvimento utilizando: Java, Vue e AI (inteligência artificial).
➤	<b>Processos de negócios suportados</b>
	Através dos nossos serviços de chatbots nossos clientes são capazes de aumentar e agilizar a interação com seus usuários cadastrados, possibilitando ganho de tempo e melhoria no atendimento prestado por eles a seus usuários. A

	Empresa ANOVA SISTEMA	
	Chatbot para help desk 1º nível	

inteligência artificial dos nossos chatbots são capazes de prestar pequenos e valiosos serviços como impressão de 2<sup>o</sup> vias de documentos, tirar dúvidas frequentes etc.

➤ **Justificativa de negócio**

O segmento de chatbots se encontra em grande expansão e várias empresas veem apostando neste tipo de tecnologia para alavancar seus serviços e otimizar seus relacionamentos com seus clientes. Os usuários destes serviços em contrapartida estão se sentindo cada vez mais familiarizados e à vontade para utilizar estes tipos de tecnologia o que contribui para o aumento da procura pelo serviço.

➤ **Resultado desejado em termos de utilidade**

O resultado desejado é que os usuários ganhem tempo ao se beneficiar da utilização do serviço.

➤ **Resultado desejado em termos de garantia**

As informações prestadas pelo bot seja segura e confiável.

➤ **Custos e preços**

Um projeto de desenvolvimento de chatbots deve variar a cada cliente e suas particularidades.

➤ **Dependências**

Acesso à internet.

➤ **Serviços suportados**

Não se aplica.



➤ **Componentes e Itens de Configuração**

Um sistema que suporte a plataforma de desenvolvimento.

➤ **Mudanças planejadas para o serviço**

Com o avanço da área de inteligência artificial as mudanças deverão ser sempre voltadas para garantir uma melhor interação entre os usuários e o bot, utilizando NLP (Processamento de linguagem natural), identificação de sentimentos etc.

➤ **Referências a planos pertinentes**



	Empresa ANOVA SISTEMA	
	Chatbot para help desk 1° nível	

Não se aplica.

### ➤ Business Case

Como já citado este tipo de tecnologia está em franca expansão, mas não podemos deixar de levar em consideração os riscos associados ao serviço como: não caber em todas as situações (na prática os chatbots deve lidar com questões mais comuns e menos complexas), perda da humanização no relacionamento entre empresa e cliente (essa é uma questão bastante delicada, porque quando falamos em automatizar o atendimento é preciso ter muito cuidado com a forma como essa estratégia será empregada para não perder a humanização no relacionamento com o cliente), não são flexíveis (são programados com conhecimento limitado, portanto não conseguem resolver situações de grandes complexidades, o que acaba limitando o atendimento e, muitas vezes irritando o cliente), não são totalmente seguro para determinadas informações (para realizar pagamentos, por exemplo), chatbots demorar horas para responder (tomar cuidado com o tempo de resposta dos bots).

Benefícios esperados: agilidade no atendimento (com os chatbots o processo é indiscutivelmente mais cômodo, pois eles ficam disponíveis 24h por dia, 7 dias por semana, basta encaminhar uma mensagem e o cliente será atendido de forma ágil e objetiva), economia para as empresas (os chatbots dispensam interação humana, portanto as empresas poderão ganhar mais em produtividade devido a sua alta capacidade resolutiva em tempo real, além disso as empresas poderão investir menos em recursos humanos e/ou ainda direcionar os esforços para atividades mais complexas, ferramenta fácil de utilizar (os sistemas de chatbots se assemelha muito com a ferramenta de mensagem de texto, portanto sua interface é de fácil utilização para qualquer pessoa que já tenha familiaridade), tecnologia em evolução (inteligência artificial cada vez mais se assimilando as interações humanas), e por fim escalabilidade (uma empresa quando cresce a tendência é que o atendimento sofra com a alta demanda e com isso ela precise aumentar a equipe, porém, isso não acontece com os chatbots devido a capacidade de atender diversas pessoas ao mesmo tempo e, o melhor, sem perder a qualidade).

	Empresa ANOVA SISTEMA	
	Chatbot para help desk 1º nível	

➤ <b>Glossário</b>
AI = Inteligência Artificial
NLP = Processamento de linguagem natural
Bot = abreviação do inglês ROBOT ou robô em português
Chatbots = é um programa de computador que tenta simular uma conversa entre humanos.