
	Empresa ANOVA SISTEMA	
	Chatbot para help desk 1° nível	

Controle de Versões			
Versão	Data	Autor	Notas da Revisão
1.0	15/09/2020	Márcio Ordonez	Inclusão de conteúdo
1.0	16/09/2020	Bruna Totti	Inclusão de conteúdo e revisão
1.0	30/09/2020	Greice Castilho	Atualização de conteúdo
1.0	16/10/2020	Greice Castilho	Atualização de conteúdo
1.0	31/10/2020	Greice Castilho	Atualização de conteúdo
1.0	15/11/2020	Greice Castilho	Atualização de conteúdo
1.0	26/11/2020	Greice Castilho	Atualização de conteúdo

Design Thinking

Empatia

1° Fase:

Durante a entrevista de apresentação do projeto, nós fomos apresentados ao problema que existia no sistema do cliente.

Nosso cliente é uma empresa chamada ANOVA SISTEMAS que é dona de um sistema ERP focado em autoescolas com dezenas de clientes espalhados pelo Brasil.

Durante os anos, eles foram observando as necessidades que seus usuários iam apresentando, e uma delas seria a comunicação.



Hoje uma autoescola cliente dessa empresa utiliza formas de comunicação com os alunos e funcionários como, por exemplo, WhatsApp. O que acaba descentralizando as necessidades do usuário.

Outra necessidade observada seria quanto a prazos da autoescola e dos seus funcionários para, por exemplo, renovação da licença para instrutor. Quando um prazo deste é negligenciado, traz atraso para o funcionário e para a autoescola.

Então, após nossa reunião, entendemos os dois problemas centrais do nosso cliente. São eles: comunicação interna das autoescolas e seus prazos.

2° Fase:

Nesta segunda etapa conseguimos identificar que para facilitar a comunicação interna das autoescolas com sua equipe e seus alunos precisaremos desenvolver um chatbot onde será possível que seus usuários possam se comunicar por níveis de hierarquia.

	Empresa ANOVA SISTEMA	
	Chatbot para help desk 1º nível	

Os usuários identificados como: diretor, secretária, instrutor e aluno terão níveis de acesso a determinados usuários, onde o diretor e a secretaria poderão se comunicar a todos os outros usuários, o instrutor e o aluno não poderão se comunicar entre si.

O ícone para iniciar o chat deverá ser um ícone flutuante na plataforma e-condutor de escolha do cliente ANOVA SISTEMAS. Quando o usuário acessar este ícone ele poderá optar em se comunicar com outras pessoas da autoescola (regras já definidas acima) ou com o bot. Através do bot o usuário terá acesso a serviço rápidos e resolução de dúvidas mais frequentes etc.

Através do mapa mental é possível visualizar todas as etapas do projeto e definir estratégias para sua realização.

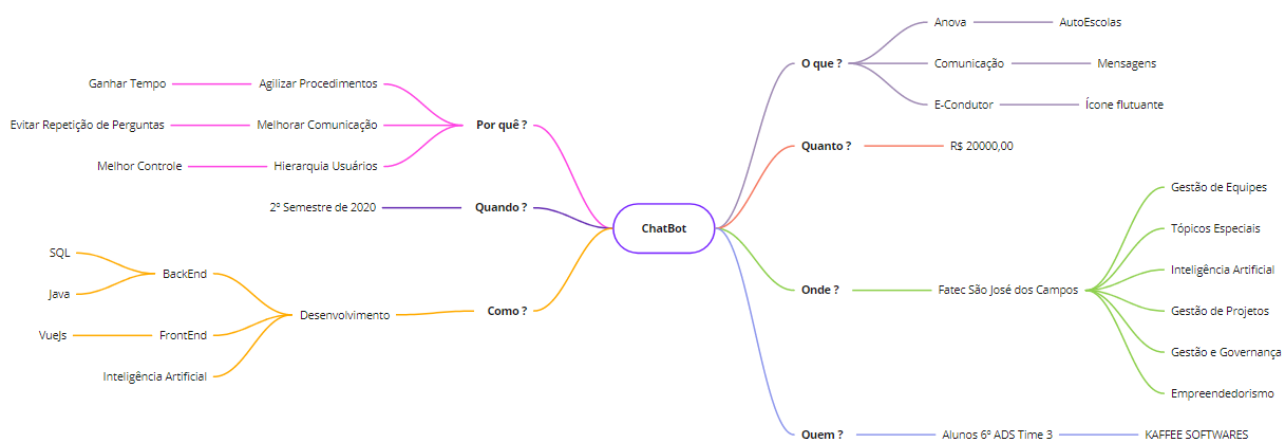


Figura 1: Mapa mental do projeto

3ª Fase:



Nesta terceira etapa passamos a trabalhar os conceitos de inteligência artificial e como iremos utilizar esta tecnologia em nosso projeto para melhor adequação as necessidades do cliente.

4ª Fase:

Na quarta fase estamos trabalhando em integrar o backend com o frontend para o funcionamento do chat.

5ª Fase:

Nesta quinta fase do projeto trabalhamos nos requisitos obrigatórios do professor da matéria de Tópicos de Informática Emanuel Mineda que é a implantação do JWT e na diferenciação de usuários e cadastramento de conversas com múltiplos usuários.

	Empresa ANOVA SISTEMA	
	Chatbot para help desk 1º nível	

6º Fase:

Nesta sexta e última fase do projeto estamos terminando os ajustes finais e melhorias propostas pelo cliente durante a entrega da quinta sprint. Serão adicionados a aba de atividades funções como calendário para melhorar a administração das atividades de acordo com suas prioridades.

Definição

1º Fase:

Definiu-se que o escopo do nosso projeto seria um chatbot para comunicação entre as autoescolas e seus funcionários e clientes, com uma funcionalidade de dashboard que mostrariam as próximas datas com lembretes de acordo com a proximidade delas.

2º Fase:

Somos a empresa KAFFEE SOFTWARE, a KAFFEE nasceu para facilitar a comunicação entre empresas e pessoas através de chatbots. Nosso chatbot se chama Grully, ele é desenvolvido com a ajuda da inteligência artificial onde sempre procuramos agilizar o atendimento e auxiliar o usuário buscando usar a linguagem natural para causar a impressão de estar conversando com outra pessoa e não com um computador.

Nossa equipe é formada por profissionais comprometidos com excelência nas realizações de suas atividades e focados nas necessidades de nossos clientes.




Figura 2: Logo da empresa

3º Fase:

Até aqui o projeto vem se desenvolvendo dentro do esperado e a equipe está comprometida e focada em resolver os desafios que encontramos durante o processo de desenvolvimento, buscamos estar atentos e bem informados sobre todas as possibilidades de aprimoramento do projeto.

4º Fase:

Na última entrega nos deparamos com um conflito de expectativas do cliente perante a nossa entrega, desde então estamos trabalhando para se adequar e atingir os objetivos do cliente.

	Empresa ANOVA SISTEMA	
	Chatbot para help desk 1° nível	

5° Fase:

Estamos entrando na reta final do projeto e buscando atender a todos os critérios exigidos pelo cliente e pelos professores, apesar dos contratempos e conflitos encontrados durante o processo.

6° Fase:

Ao chegar ao final deste projeto, estamos satisfeitos com o resultado apresentado e conscientes que cada membro da equipe se esforçou ao máximo para cumprir o prazo e executar um excelente trabalho, a sensação é de muito aprendizado e de vários desafios como o de trabalhar a distância tendo aulas remotas.

Idealização

1° Fase:

O projeto foi idealizado como um chatbot com níveis de usuários que possuem funcionalidades como criar conversas e exibir o dashboard com próximas datas importantes para manter os usuários informados.

2° Fase:

O projeto que será desenvolvido pela nossa equipe de especialistas está documentado no github, este projeto é open-source e poderá ser acompanhado e consultado pelo link: <https://github.com/ads-fatec-team3/chatbot>

O projeto está sendo desenvolvido em JAVA, conta com banco SQL e frontend desenvolvido em VueJS, além da utilização de inteligência artificial.

Protótipos

1º Fase:



Foi criado um protótipo funcional para que tanto o cliente quanto os desenvolvedores possuam o mesmo entendimento sobre o que deverá ser feito. Desta maneira, nivelando as funcionalidades que serão desenvolvidas:

<https://xd.adobe.com/view/503a484d-6928-4e69-a0ec-ae30c1574dcb-0569/?fullscreen>

2º Fase:

Para esta segunda fase desenvolvemos o protótipo do chat dos usuários por hierarquia:

<https://xd.adobe.com/view/76ccd03a-4998-4da1-9f5c-ca6f4ecf4023-239f/?fullscreen>

	Empresa ANOVA SISTEMA	
	Chatbot para help desk 1º nível	

3º Fase:

Nosso protótipo se manteve inalterado desde a última atualização na 2º fase.

4º Fase:

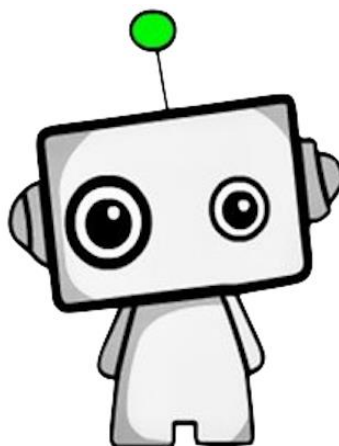
Na quarta fase já foi possível realizar os primeiros testes com o chatbot, alguns detalhes ainda deverão ser atualizados no decorrer do projeto.



Figura 3: Tela do chatbot

5º Fase e 6º Fase:

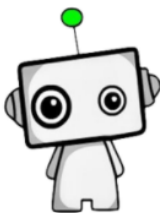
Nestas últimas entregas ajustes finais foram realizados no chatbot.



Melhor Chatbot da FATEC

Nosso repositório do [Github](#).

Figura 4: Tela inicial do chatbot, ícone flutuante (uma exigência do cliente).

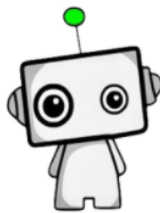


Efetuar Login

Usuário

Senha

ENTRAR



Efetuar Login

Usuário

diretor1

Senha

pass123

ENTRAR

Figura 5: Tela de login do chatbot (funcionalidade de visualizar a senha digitada).

CHAT CONVERSAS ATIVIDADES

Quem você está procurando?

P

PI

CHAT CONVERSAS ATIVIDADES

<
HOJE
NOVA
>

	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
	22	23	24	25	26	27	28
1 AM							
2 AM							
3 AM							
4 AM							
5 AM							
6 AM							
7 AM							
8 AM							

Figura 6: Aba de histórico de conversas e aba de atividades.

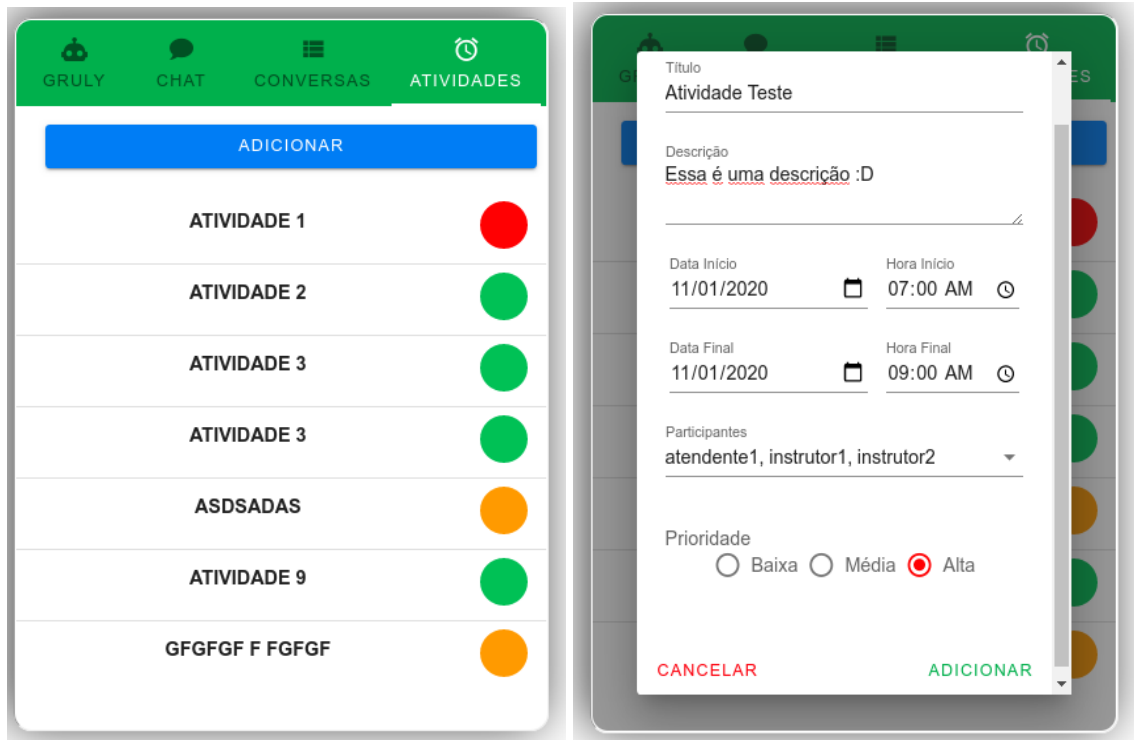


Figura 7: Aba de atividades classificada por cores de acordo com a prioridade.

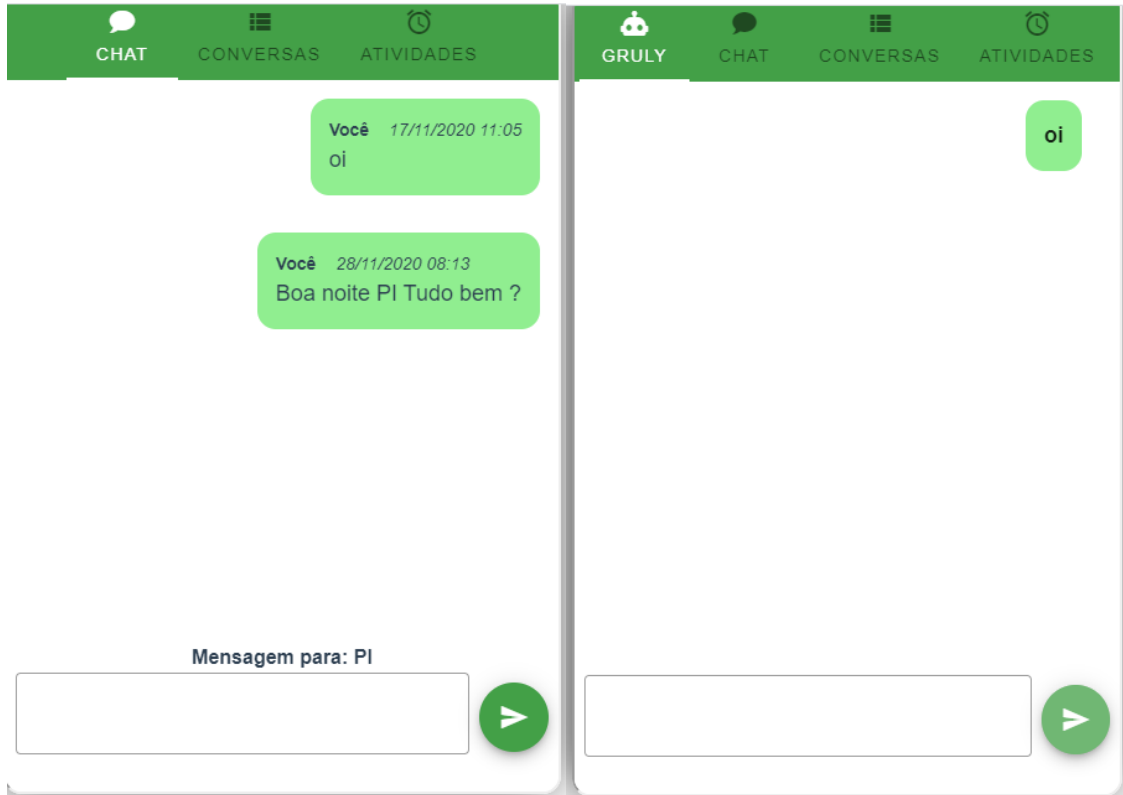

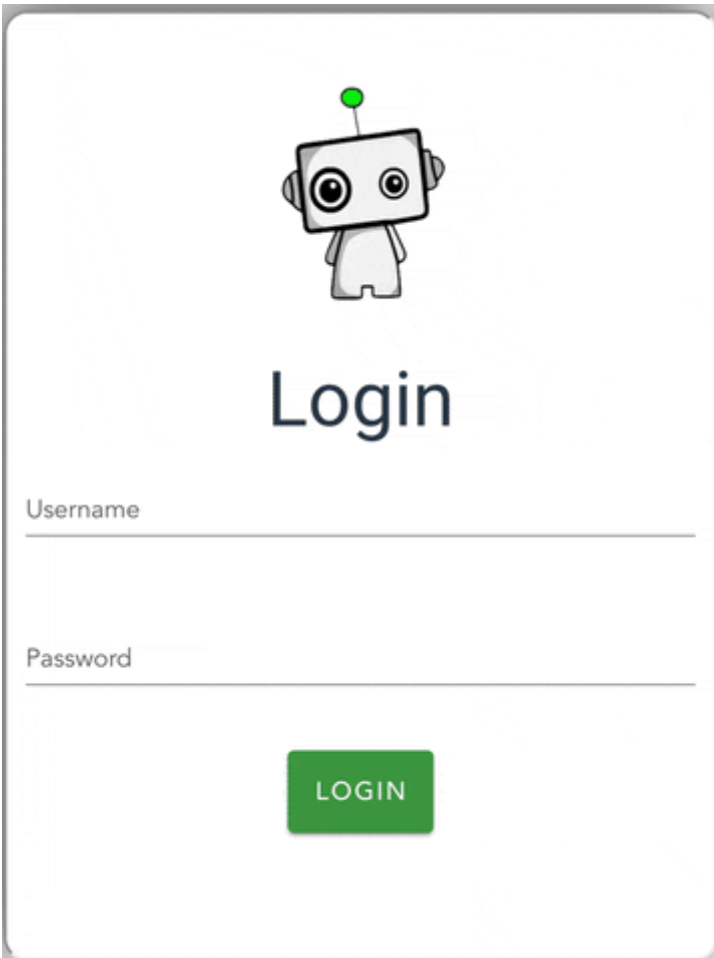




Figura 8: Aba de chat e aba do bot chamado Gruly que usa a PLN (Processamento de Linguagem Natural).

	Empresa ANOVA SISTEMA	
	Chatbot para help desk 1º nível	

Testes

Com base no protótipo navegável tivemos a aprovação e validação do cliente, e iniciamos o desenvolvimento. Em uma das avaliações do cliente recebemos um feedback positivo quanto a escolha da cor de desenvolvimento do chatbot, porque no entendimento do cliente soubemos entender a cor da empresa ANOVA SISTEMAS que é o verde e utilizamos isto no desenvolvimento gerando uma identidade visual com o cliente.



	Empresa ANOVA SISTEMA	
	Chatbot para help desk 1º nível	

Através do Canvas é possível planejar possíveis parceiros e fornecedores e traçar estratégias de marketing e relacionamento com os clientes.

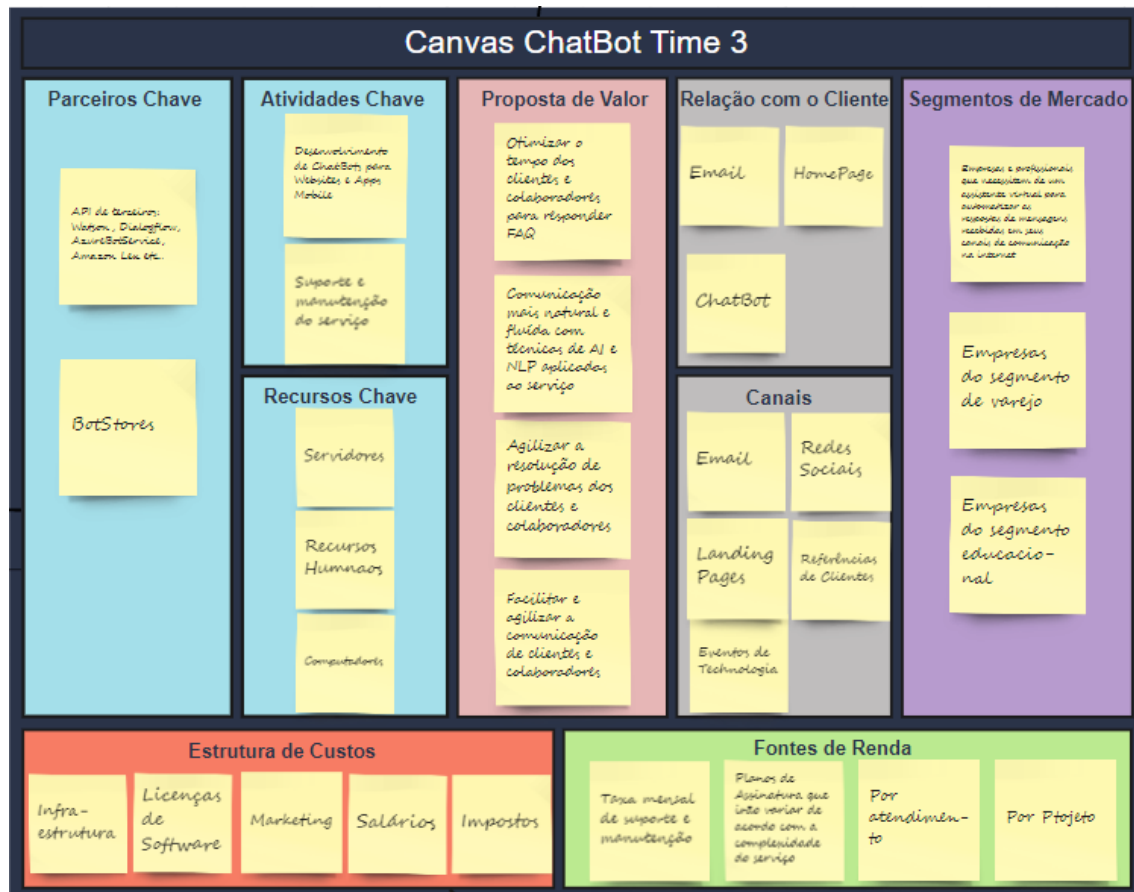


Figura 9: Canvas da empresa. Acesso pelo link: https://miro.com/app/board/o9J_kl9_7K8=