



| | | |
|---|---------------------------------|---|
|  | 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 |

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 dona de um sistema ERP focado em autoescolas com dezenas de clientes espalhados pelo Brasil.

E, 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 como emitir segunda via de documentos, cancelar aulas da autoescola etc.

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

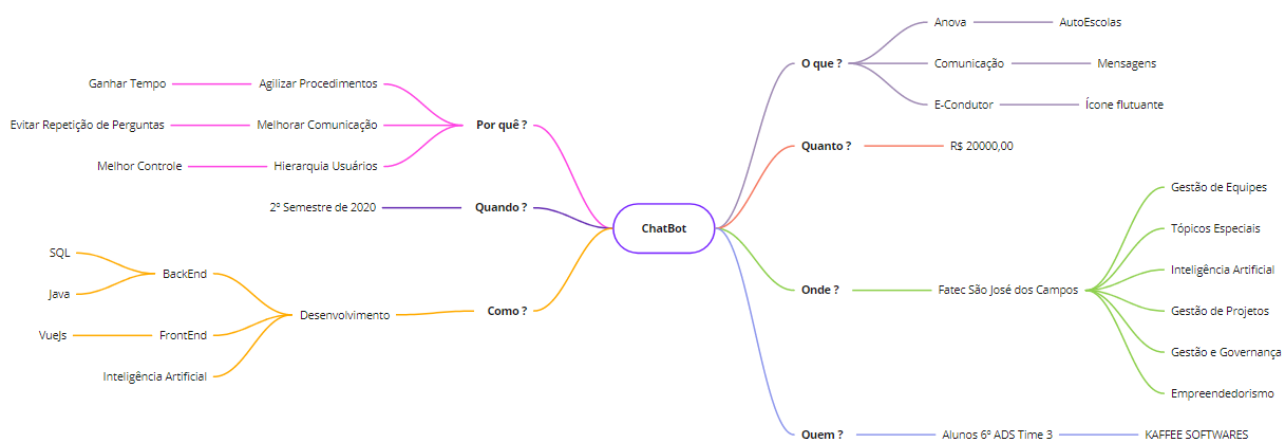


Figura1: Mapa mental do projeto

3º 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.



Definição

1º Fase:

Foi-se definido que o escopo do nosso projeto seria um chatbot inteiro entre as autoescolas com uma funcionalidade de dashboard que mostrariam as próximas datas com lembretes de acordo com a proximidade delas.

2º Fase:

Somos a empresa KAFTEE SOFTWARE, a KAFTEE 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

| | | |
|---|---------------------------------|---|
|  | Empresa ANOVA SISTEMA |  |
| | Chatbot para help desk 1° nível | |

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.

3° 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.

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 opensource 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 | |

3ª Fase:

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

Testes

Com base no protótipo navegável tivemos a aprovação e validação do cliente, e iniciamos o desenvolvimento.

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

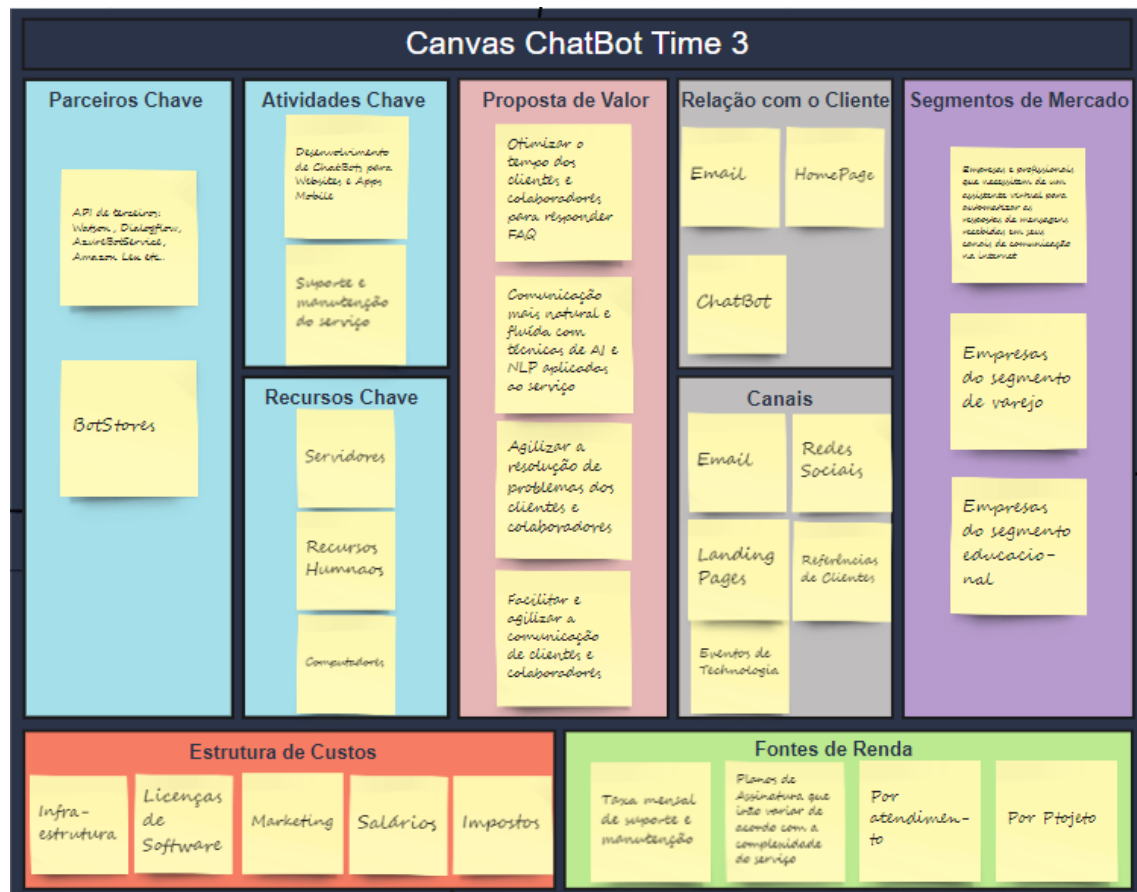


Figura 2: Canvas da empresa. Acesso pelo link: https://miro.com/app/board/o9J_kl9_7K8=