



CHATBOT

*Ser acessível é abrir portas para um mundo onde todos têm igualdade de oportunidades,
independentemente das suas diferenças.*

Equipe:

Cauã Ferrigoli Loureiro – RM 553093

Claudio Silva Bispo – RM 553472

Sara Ingrid da Silva Pereira – RM 554021

Sumário

Introdução.....	3
Contexto	3
Desafio	4
Objetivo Geral	4
Objetivo Específico	5
Cenário 1	6
Suporte ao Funcionário Já Contratado	6
Cenário 2	6
Visitante Interessado nos Produtos da Salesforce.....	6
Conclusão dos dois primeiros casos:.....	7
Cenário 3	7
Especialista em uma seguradora e possui deficiência visual.....	7
Conclusão.....	8
Intenções.....	8
Entidades.....	9

Diagrama	9
Explicação do Diagrama	10
Variáveis de contexto	11
Lista de variáveis de contexto	11
Aplicação das variáveis.....	11
Conclusão.....	13

Introdução

O grupo TECHs tem como foco primordial aprimorar a acessibilidade do usuário e expandir o alcance de leads. Para alcançar esse propósito, realizamos uma análise aprofundada do site, identificando diversas estratégias para torná-lo mais dinâmico e amigável. No âmbito deste projeto, nossa missão consiste em otimizar a distribuição de informações, concentrando-as em um Chatbot eficiente. Pretendemos, igualmente, reduzir significativamente o número de páginas do site, aprimorar pontos-chave em sua interface e design, e empregar ferramentas que proporcionem uma navegação mais fluida para pessoas com deficiências visuais e auditivas, além de explorar outras ideias em fase de discussão.

O objetivo final deste projeto é criar um site mais limpo e organizado, com o Chatbot desempenhando um papel central na experiência do usuário. Visualize um mundo digital onde o acesso igualitário à informação é uma realidade, independentemente das necessidades individuais. É nesse contexto que nossa visão se insere. Imagine a capacidade de escolher um tema ao acessar um site, ler informações sem necessidade de ampliar a tela devido a fontes pequenas ou cores que dificultam a leitura e compreensão, ou realizar buscas por meio de comandos de áudio em vez de texto. Nosso projeto visa simplificar e aprimorar a experiência de todos os usuários, oferecendo suportes que tornam a localização de conteúdo simples e livre de obstáculos.

Contexto

No início, identificamos uma carência significativa na acessibilidade de muitos elementos existentes no site em que estamos estudando e criando melhorias. Pessoas com diferentes habilidades e necessidades estavam sendo abandonadas de diversas maneiras, até mesmo pessoas sem deficiência, que não conhece sobre os produtos da companhia, tinham dificuldades para localizar informações de formas simples e sem burocracia. Imagina que toda vez que precisar entrar em contato com alguém ou ter que assistir a um vídeo, ter que preencher um formulário? Imagine ter que preencher um formulário a cada interação? Ou navegar em várias abas para localizar uma determinada informação e ela estiver no idioma inglês e não ter uma opção para trocar para um idioma base. Imagine deseja tirar dúvidas de forma dinâmica, apenas fazendo perguntas e desejar respostas rápidas e não ter isso disponível.

Desafio

Desenvolver um site que fosse verdadeiramente inclusivo e que consiga atrair o máximo de pessoas possíveis, criando leads para novos negócios. Tínhamos que pensar em cada detalhe, desde o esquema de cores até a funcionalidade de leitura por voz, para que ninguém ficasse de fora e que atenda a todos os requisitos e necessidades. Tornar um site mais inclusivo para pessoas com ou sem deficiência.

Objetivo Geral

1. Investimos tempo considerável em pesquisas e testes para garantir que nosso site atenda a todas as necessidades. Queremos implementar uma variedade de recursos inovadores, sendo eles:
2. Esquema de Cores Personalizável: Permitimos aos usuários escolher entre temas de tela clara ou escura, garantindo uma experiência confortável para todos.
3. Fontes Adaptáveis e Tamanhos Personalizáveis: Desenvolver uma interface que permite ajustar a fonte e seu tamanho, garantindo que a leitura seja fácil para todos. Aqui será criado uma opção visível no navegador onde o usuário vai conseguir configurar a fonte que deseja aplicar no site e tamanho, a cada acesso que fizer, esses padrões já estarão salvos e será aplicado de forma automática no site.
4. Aceite em vários tipos de tecnologias como celular com visualização na horizontal ou vertical, uso em tablets, computadores, Laptops e até mesmo TV.
5. Navegação no site apenas usando o teclado, sem a necessidade de um mouse. Teremos funcionalidades com foco que será acessado através da tecla TAB.
6. Leitura de Tela: Implementar suporte total ou parcial para leitores de tela, permitindo que usuários com deficiência visual acessem e naveguem em nosso site de maneira eficaz.
7. Pesquisa por Texto e Voz: Criação de uma funcionalidade de pesquisa robusta que aceita entrada de texto e voz, proporcionando uma experiência intuitiva para todos os usuários. Essa pesquisa será possível para navegação no site, para realizar busca na opção de busca e também no chatbot.
8. Assistência via chatbot: Introduzir um chatbot inovador que permite aos usuários obter respostas às suas perguntas, pesquisando por texto ou através de comandos de voz. Ele terá a opção de tirar suas dúvidas sobre os produtos e suas características, e falar com um consultor quando desejar.
9. Desenvolver uma funcionalidade de login simplificada, permitindo acesso através das contas do G-mail, LinkedIn, GitHub, Outlook, Apple, e outras plataformas renomadas. O usuário vai poder definir se fará login usando uma plataforma já existente ou se cadastrar direto no site.
10. Implementar formulários de contato mais intuitivos, capazes de serem preenchidos tanto por texto quanto por voz, proporcionando uma experiência inclusiva e eficiente.

11. Utilizar os dados de login simplificado para facilitar o preenchimento dos formulários de contato e para mapear a jornada do visitante pelo site. Isso nos ajuda a compreender suas percepções e necessidades de forma mais precisa.
12. Para os colaboradores, iremos oferecer um painel de consulta ao banco de dados, intuitivo e de fácil utilização. Isso permite que entendam o que o cliente procurou e quanto tempo passou navegando em nosso site. Também fornecemos insights sobre as interações no chat e a atualização de conteúdos, incentivando uma resposta ágil às necessidades dos usuários.
13. Imaginamos um ambiente onde os vídeos possuam legendas incorporadas ou disponíveis separadamente, fornecendo uma descrição abrangente do conteúdo. Isso proporciona a oportunidade para aqueles que não podem assistir, de ler e absorver o conteúdo de forma igualmente eficaz.
14. Os títulos, subtítulos, textos das páginas precisam ser fáceis de entender e intuitivo.
15. A opção de seleção de idioma para a apresentação dos conteúdos é claramente visível, permitindo que qualquer pessoa escolha como prefere consumir informações - seja por leitura ou audição - em seu idioma nativo ou no que está aprendendo.
16. Opção de definição do contraste da tela, seja para um ambiente Dark ou Light.
17. Vídeos sem play automáticos, o usuário quem vai determinar se vai assistir ou não. Caso não queira assistir, vai apenas ler a descrição fora dos vídeos.
18. Descrição em imagens. Todos os usuários precisam entender do que se refere a imagem e precisa trazer significado.
19. Uma página com a documentação de acessibilidade: Será explicado como os recursos de navegação funcionam e como o usuário pode aplicar durante sua experiência.
20. Criação de um canal para suporte e feedback sobre a experiência no site. Os usuários vão poder comunicar problemas existentes durante a navegação ou avaliar as funcionalidades.
21. Navegação por menus mais simples e acessível. Para uso com ou sem teclado.

Objetivo Específico

1. Site mais acessível de todas as formas possíveis e para qualquer pessoa e em qualquer navegador/dispositivo.
2. Criação de um chatbot inteligente e que forneça todo o suporte para o usuário, sem a necessidade de ficar pesquisando no site ou até mesmo falar com uma pessoa para tirar dúvidas simples sobre produtos, características e informações gerais.
3. Aprimorar a Interface para Consulta ao Banco de Dados sem Necessidade de conhecimento em programação ou assistência externa. Isso permitirá que os funcionários obtenham informações de forma autônoma, potencialmente gerando insights valiosos para futuras iniciativas de negócio. Dentro desse contexto, um dos bancos de dados disponíveis conterá a experiência do cliente em todas as interações realizadas no site, abrangendo desde os produtos pesquisados até as dúvidas esclarecidas no chat. Essa riqueza de informações poderá ser utilizada para embasar estratégias de venda de forma mais eficaz.

Cenário 1

Os itens dos cenários serão para explicar as Personas, características e as vantagens para elas com o uso do chatbot.

Suporte ao Funcionário Já Contratado

Persona 1: Claudio, Analista de Vendas

Claudio é um analista de vendas em uma empresa que utiliza o Salesforce como CRM (Customer Relationship Management), possui 24 anos, do sexo masculino, trabalha de HomeOffice para a empresa. Mora na cidade de São Paulo, e precisa consultar uma informação sobre um determinado produto.

Claudio já está familiarizado com os produtos e serviços oferecidos pela Salesforce, mas ocasionalmente precisa de suporte para realizar tarefas específicas, como a configuração de relatórios personalizados ou a integração com outras ferramentas de marketing. Claudio valoriza a eficiência e precisa de respostas rápidas para continuar seu trabalho de forma produtiva. Ele precisa acessar o chat para tirar suas dúvidas, mas sem precisar falar com um atendente, somente tirar dúvidas sobre um produto específico.

Vantagens do Uso de um Chatbot:

1. **Eficiência e Rapidez:** Claudio não precisa esperar em uma fila de atendimento telefônico ou por uma resposta de e-mail. O chatbot pode fornecer soluções e orientações instantâneas, permitindo que ele continue seu trabalho sem interrupções.
2. **Acesso 24 horas por dia, os sete dias da semana:** Como Claudio pode trabalhar em horários variados, ter um chatbot disponível a qualquer momento significa que ele pode obter ajuda mesmo fora do horário comercial convencional.

Cenário 2

Visitante Interessado nos Produtos da Salesforce

Persona 2: Cauã, Gerente de Marketing de uma Pequena Empresa

Cauã é o gerente de marketing de uma pequena empresa que está considerando implementar o Salesforce como sua solução de CRM. Ele tem algum conhecimento sobre CRM, mas não tem certeza de como o Salesforce se encaixa nas necessidades específicas de sua empresa. Cauã está interessado em explorar as funcionalidades, preços e possíveis

integrações com outras ferramentas que sua equipe já utiliza. Cauã é do sexo masculino, possui 32 anos, mora em uma cidade pequena chamada Porto Feliz, trabalha à 12 anos na empresa que está atualmente.

Vantagens do Uso de um Chatbot:

1. Respostas Específicas e Direcionadas: O chatbot pode fornecer informações detalhadas sobre os produtos e serviços da Salesforce com base nas perguntas específicas de Pedro. Isso ajuda a esclarecer dúvidas e a reduzir a incerteza ao tomar uma decisão.
2. Orientação Personalizada: Com base nas respostas e preferências de Cauã, o chatbot pode oferecer sugestões personalizadas sobre quais planos ou funcionalidades do Salesforce podem ser mais adequados para sua empresa, levando em consideração seu porte e necessidades. Caso queira falar com um dos consultores, ele terá a opção disponível.

Conclusão dos dois primeiros casos:

Em ambos os cenários, o uso de um chatbot oferece eficiência, disponibilidade de vinte e quatro horas por dia, os sete dias na semana e respostas personalizadas, o que melhora a experiência dos usuários. Além disso, proporciona um meio de interação rápida e eficaz com a plataforma Salesforce, atendendo às necessidades tanto de usuários experientes quanto de novos interessados nos produtos da empresa. Podendo consultar as características de cada produto, a lista de produtos que temos disponíveis, lista de canais de suporte, onde encontrar um consultor, como fazer a manutenção em seus blocos de sistemas.

Também podemos conectar o login simples com uso de outras tecnologias, no qual podemos direcionar para um outro consultor que poderá fazer o contato e tirar outras dúvidas do usuário.

Cenário 3

Especialista em uma seguradora e possui deficiência visual

Sara é uma especialista em acessibilidade que trabalha em uma seguradora, ela possui uma tarefa e se dedica a promover a inclusão de pessoas com deficiência no ambiente de trabalho. Ela é do sexo feminino é deficiente visual e depende de leitores de

tela e outras tecnologias assistivas para acessar informações online. Sara está interessada em explorar como os produtos da Salesforce podem ser utilizados para melhorar a acessibilidade e a inclusão no ambiente de trabalho.

Vantagens do Uso de um Chatbot:

1. Suporte Multimodal: O chatbot permite a Sara enviar mensagens de áudio para tirar dúvidas sobre os produtos da Salesforce. Isso é crucial para atender às necessidades específicas de usuários com deficiência visual, que podem preferir a comunicação através de voz em vez de texto.
2. Acessibilidade aprimorada: O chatbot pode ser programado para ser compatível com leitores de tela e outras tecnologias assistivas, garantindo que Sara possa interagir de forma eficaz e obter as informações necessárias de maneira acessível.
3. Respostas Precisas e Inclusivas: O chatbot pode ser treinado para fornecer informações detalhadas sobre como os produtos da Salesforce suportam a acessibilidade e a inclusão. Ele pode sugerir recursos e configurações que melhoram a experiência para usuários com deficiência visual.

Conclusão

Para usuários como Sara, que dependem de tecnologias assistivas para acessar informações online, o uso de um chatbot que suporta mensagens de áudio é fundamental. Isso não apenas proporciona uma experiência mais inclusiva e acessível, mas também demonstra o compromisso da Salesforce com a acessibilidade e a inclusão. O chatbot se torna uma ferramenta valiosa para Sara ao explorar os produtos e serviços oferecidos pela Salesforce.

Intenções

1. PRODUTOS
 - Quais são os produtos Sales force? Me informe os produtos disponíveis? Quais os produtos disponíveis para o segmento empresa? Quais os produtos disponíveis para Indústria?
2. EMPRESA (Sales force)
 - Quem é a Sales Force? Me fale sobre a Sales Force. O que é a Sales Force?
3. CLIENTES
 - Quem são os clientes Sales force? Quais são os principais clientes? Me fale sobre o cliente da Sales Force.

4. INDÚSTRIA

- Quais indústrias a Sales force atende? São tipos de Indústrias estão disponíveis a trabalhar com a Sales Force? Indústrias podem ser clientes da Sales Force?

5. APRENDIZADO

- O que posso aprender com a Sales force? Como acessar a guia de aprendizado da Sales Force? Como aprender com a Sales Force na guia de aprendizado?

Entidades

1. PARA INTENÇÃO PRODUTOS

1.1 Vendas, Sales Cloud

1.2 Marketing cloud

1.3 IA, Sales force Einstein

2.EMPRESA

2.1 Sobre

2.2 Notícias

2.3 Valores

3.CLIENTES

3.1 Maiores clientes

3.2 Histórias de sucesso

3.3 Feedbacks

4.INDÚSTRIA

4.1 Automotivo

4.2 Comunicações

4.3 Serviços financeiros

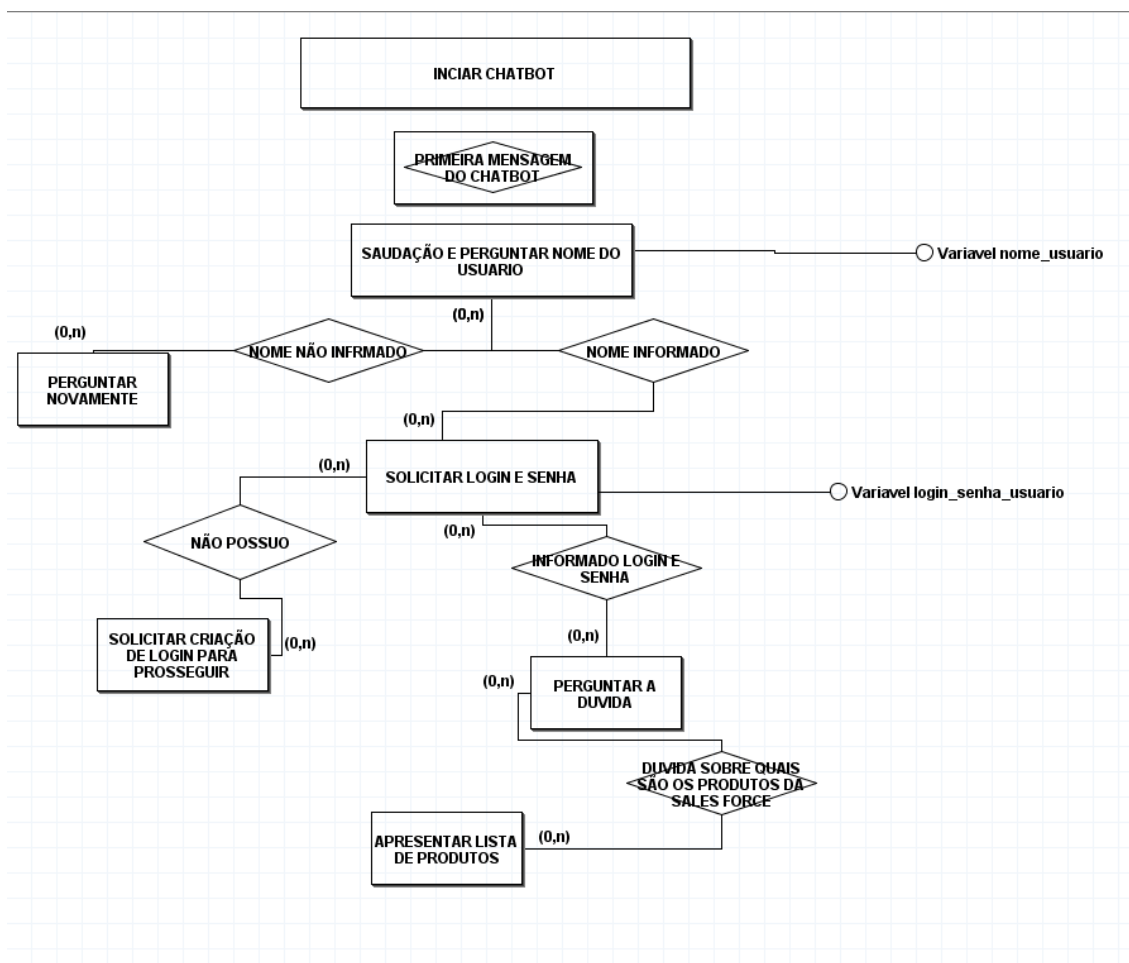
5.APRENDIZADO

5.1 Trailhead

5.2 Eventos

5.3 Blogs

Diagrama



Explicação do Diagrama

1. Quando o cliente acessar o chat, vai disparar uma mensagem do chat aplicando uma saudação.
2. O chatbot fará o questionamento sobre o nome do visitante/cliente e irá salvar na variável Nome.
3. Entra uma condição se a pessoa respondeu ou não, se não, questiona novamente. Se sim, ele segue para a próxima ação.
4. Solicita um login e senha.
5. Será aplicado a variável de login.
6. Vai entrar em condição novamente, se a pessoa não tiver login, ela vai poder criar ou usar uma de suas contas parceiras (G-mail, LinkedIn, entre outras) ou cadastrar no site. Se sim, ela se conecta e segue o fluxo.
7. A pessoa vai conseguir fazer sua pergunta ou solicitação.

8. Se ela/ele questionar algo sobre produto por exemplo, será direcionado um menu para que ela escolha as opções.
9. Em outros casos que não tiver na lista de produtos, o chat irá avaliar o banco de dados e enviar uma melhor resposta ao cliente.

Variáveis de contexto

Lista de variáveis de contexto

1. Saudação
2. Nome
3. Respondeu_nome
4. Login
5. Senha_usuario
6. Sem_login
7. Pergunta_cliente
8. Produto_selecionado
9. Produto_nao_listado
10. Data_Hora
11. Cidades_atendimento
12. Canais_suporte

Aplicação das variáveis

Saudação: Armazena a mensagem de saudação inicial.

Aplicação: Ao iniciar a conversa, o chatbot usa essa variável para cumprimentar o cliente.

Nome: Armazena o nome do visitante/cliente.

Aplicação: Usada para personalizar as interações com o cliente ao longo da conversa.

Respondeu_nome: Indica se o cliente respondeu ao questionamento sobre o nome.

Aplicação: Permite ao chatbot determinar se deve prosseguir para a próxima ação ou repetir o questionamento.

Login: Armazena o login fornecido pelo cliente.

Aplicação: Usada para autenticação ou identificação do cliente.

Senha_usuario: Armazena a senha fornecida pelo cliente.

Aplicação: Usada para autenticar e verificar a identidade do cliente.

Sem_login: Indica se o cliente não forneceu um login.

Aplicação: Permite ao chatbot oferecer opções alternativas, como o uso de contas de terceiros ou o cadastro no site.

Pergunta_cliente: Armazena a pergunta ou solicitação feita pelo cliente.

Aplicação: Usada para entender a consulta e fornecer a resposta apropriada.

Produto_selecionado: Armazena a opção de produto selecionada pelo cliente.

Aplicação: Utilizada para direcionar o cliente para informações específicas sobre o produto escolhido.

Produto_nao_listado: Indica se o cliente fez uma pergunta sobre um produto não listado.

Aplicação: Permite ao chatbot buscar informações no banco de dados e fornecer uma resposta personalizada.

Data_hora: Armazena a data e hora da interação com o cliente.

Aplicação: Pode ser usado para registrar e referenciar o momento exato de uma conversa, o que pode ser útil para análise e acompanhamento de interações.

Cidade_atendimento: Armazena a cidade em que o atendimento será realizado.

Aplicação: Permite ao chatbot personalizar as informações com base na localização do cliente, como disponibilidade de serviços ou informações específicas sobre a cidade.

Canais_atendimento: Armazena os canais de atendimento disponíveis para o cliente (por exemplo, chat, e-mail, telefone, WhatsApp, contato com uma pessoa, etc.).

Aplicação: Utilizada para oferecer opções de contato e informar ao cliente sobre os canais pelos quais ele pode obter suporte ou informações.

Conclusão

Nossa dedicação à acessibilidade é contínua e vai além. Continuaremos a aprimorar nossa proposta de site e a explorar novas formas de tornar a web um ambiente verdadeiramente inclusivo, em total alinhamento com os objetivos da nossa empresa.

A implementação de um chatbot ainda mais avançado reforça nossa abordagem inovadora. Ao empregar tecnologias de processamento de linguagem natural de última geração, nosso chatbot proporciona respostas precisas e relevantes em tempo real, oferecendo suporte eficaz e personalizado aos visitantes do site. Com essa integração, as empresas desfrutam de ganhos significativos. Têm a capacidade de criar um ambiente digital que promove inclusão, aprimorar a eficiência operacional e proporcionar experiências excepcionais aos clientes.

Além disso, a combinação de um site acessível e um chatbot tecnologicamente avançado simplifica a captação de leads, tornando o processo mais intuitivo e eficaz. A interação personalizada e a facilidade de acesso contribuem para uma maior geração de leads qualificados, impulsionando o crescimento e a competitividade no mercado.

Ao alinharmos nossa visão com os princípios da Salesforce, Sociedade 5.0 e 4.0, não apenas incorporamos tecnologias avançadas como IA e automação, mas também capacitamos as empresas/clientes a proporcionarem experiências mais ricas e personalizadas aos seus clientes e funcionários. Ao criar um site extremamente acessível, reforçamos nosso compromisso com a inclusão, tornando a experiência online acessível a todos, independentemente de suas necessidades e habilidades.