



BANCO DE DADOS

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

Equipe:

Cauã Ferrigoli Loureiro – RM 553093

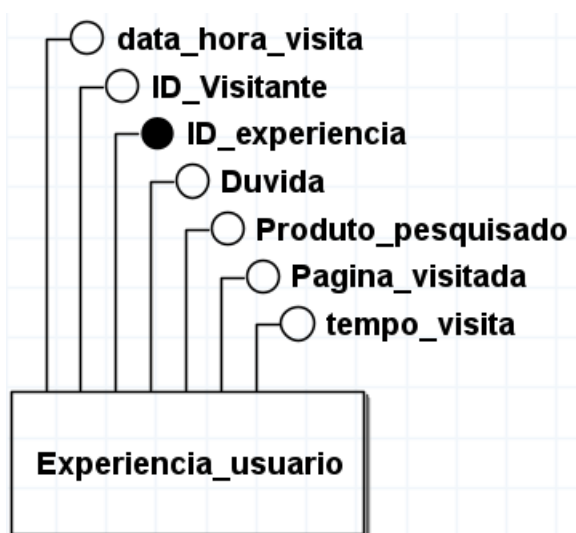
Claudio Silva Bispo – RM 553472

Sara Ingrid da Silva Pereira – RM 554021

Sumário

Introdução.....	4
Contexto.....	4
Desafio.....	5
Objetivo Geral.....	5
Objetivo Específico.....	6
Objetivo Específico Banco de Dados	7
Entidades	9
Plataforma_login	9
Visitante.....	9
Lead.....	10
Chatbot.....	10
Pergunta.....	10
Questionário	10

Experiência do Usuário	10
Armazenamento - Atributos	11
Entidades e seus atributos:	11
Visitante.....	11
Plataforma_login	12
Questionário	13
CHATBOT	13
Lead.....	14
Experiência_usuario.....	15



.....**Erro! Indicador não definido.**

Plataformas deLogin	15
DER.....	16
Modelo Lógico Relacional (MER) e MF	16
.....	Erro! Indicador não definido.
Relacionamentos	17
Visitantes x Plataformas de Login.....	17
Visitante x Chatbot:.....	18
Chatbot x Experiência Usuário	19
Visitante x Experiência Usuário.....	19
Visitante x Questionário	19



Questionário x Lead	20
Plataformas de Login x Lead	20
Conclusão	20

Introdução

Imagine um mundo digital onde todos têm acesso fácil e igualitário à informação, independentemente de suas necessidades. Este é o visionário projeto que estamos empenhados em tornar realidade. Como acessar um site e poder escolher o tema? Como ler as informações contidas sem ter que dar um zoom na tela pois a fonte está pequena ou com uma cor que dificulta leitura e entendimento. Já pensou em fazer uma busca usando áudio ao invés de texto?

Nosso projeto tem o objetivo de criar facilidade, simplicidade e incluir suportes que vão ajudar a qualquer tipo de pessoa a localizar um conteúdo com facilidade e sem burocracia.

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. Atualmente, a principal forma de interação no site é por meio do preenchimento de formulários. No entanto, percebemos que em alguns casos, esse procedimento se torna extenso e desnecessário para determinados visitantes. Se um possível cliente, ou mesmo um funcionário de um cliente, deseja obter informações sobre algum produto, como assistir a um vídeo ou pesquisar por características específicas, é necessário preencher o formulário. Esta abordagem pode resultar em um obstáculo para muitos usuários.

Adicionalmente, identificamos que para pessoas com deficiência visual, o formulário atual não atende às suas necessidades, uma vez que não oferece suporte para leitura de texto ou funcionalidades de preenchimento inteligente (Smart). Isso representa uma limitação significativa e uma oportunidade para melhorar a acessibilidade e inclusão em nosso site.

Portanto, a implementação de um sistema de interação mais dinâmico e acessível se faz essencial, visando atender às necessidades específicas de cada tipo de usuário, proporcionando uma experiência mais satisfatória e eficaz.

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 Gmail, 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.


Objetivo Específico Banco de Dados

A solução proposta pelo grupo visa estabelecer um banco de dados que otimize a consulta e gestão de informações de login de usuários não clientes provenientes de diversas plataformas. Isso proporcionará a geração eficiente de leads qualificados, permitindo um processo de navegação rápido e simplificado para todos os usuários. Além disso, garantirá o armazenamento seguro e estruturado das informações dos visitantes e questionários preenchidos. Ao estruturar nosso banco de dados visamos direcioná-lo unicamente a armazenar informações de não clientes uma vez que nossa plataforma pretende maximizar a geração de leads e munir os visitantes de informações valiosas para escolher a Salesforce como seu provedor de serviços de CRM. Além disso, queremos otimizar a gestão de funcionários, promovendo assim um ambiente de trabalho mais eficiente e produtivo. Com objetivo final de integrar o banco à nossa plataforma de consulta e facilitar a busca de informações e atendimento mais rápido. A seguir, os dados importantes a serem armazenados em cada entidade criada neste banco de dados.

A ideia é implementar um formato de login dinâmico, que aproveite os dados de plataformas já disponíveis, como Gmail, Facebook, GitHub, Outlook, entre outros. Isso vai garantir que a empresa possa mapear o processo de visita no site e gerar novas oportunidades de negócio.

Modelos de cadastro existente para contatos e logins:

1. Formulário



Experimente nossa solução completa de CRM e vendas, grátis por 30 dias.

Com o Sales Cloud Professional Edition, você tem acesso a:

- Dados pré-carregados e recursos para integrar os dados da sua empresa;
- Processos, relatórios e dashboards pré-configurados;
- Experiências guiadas para representantes, líderes e gestores de vendas;
- Guias e outros materiais sobre boas práticas de vendas;
- Onboarding integrado, treinamentos e webinars online;
- Configuração de pontuação e roteamento de leads;
- Ferramentas para automação de tarefas recorrentes;
- Uma visão completa da performance de seus representantes e equipes de vendas.

Dúvidas? Entre em contato e fale com um de nossos especialistas: 0800 891 1887.

Inscriva-se para começar sua avaliação gratuita.

Preencha o formulário abaixo e em breve entraremos em contato sobre seu teste gratuito.

Nome: ✓ Sobrenome: ✓

Cargo: ✓

Email corporativo: ✓

Telefone: ✓

Empresa: ✓

Tamanho da empresa: ✓

País/Região: ✓

Idioma: ✓

☐ Estou de acordo com o Main Services Agreement.

Sua avaliação gratuita pode ser provisionada ou migrada para o Hyperforce, a infraestrutura de nuvem pública do Salesforce.

Ao inscrever-se, você confirma que concorda com o processamento de seus dados pessoais pela Salesforce, conforme descrito na Declaração de privacidade.


[INICIAR TESTE GRATUITO](#)

2. Login de clientes e plataforma de estudo

[Entre em contato](#)
0800 891 1887

[Login](#)

[Teste grátis](#)



Login

Produtos

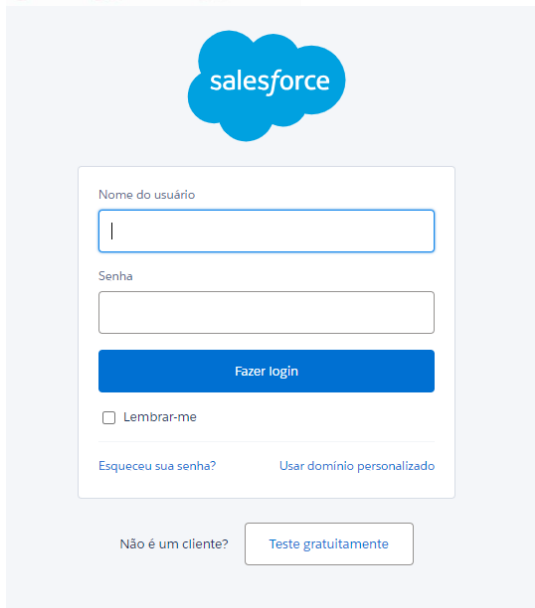
[Salesforce](#)

[Marketing Cloud](#)

Conta Trailblazer

[Conta Trailblazer](#)

Uma conta para acessar seu perfil, grupos comunitários, aprendizado, eventos, aplicativos, suporte e muito mais.



The image shows a Salesforce login interface. At the top, there is a Salesforce logo. Below it, a form is displayed with the following elements: a text input field for 'Nome do usuário' (Username) with a cursor inside; a text input field for 'Senha' (Password); a blue button labeled 'Fazer login' (Login); a checkbox labeled 'Lembrar-me' (Remember me); a link 'Esqueceu sua senha?' (Forgot your password?); a link 'Usar domínio personalizado' (Use custom domain); a link 'Não é um cliente?' (Not a customer?); and a button 'Teste gratuitamente' (Try for free).

Entidades

Plataforma_login

Essa entidade será essencial para rastrear e analisar as atividades de login em várias plataformas. Ao armazenar dados como ID, nome e status de atividade das plataformas, teremos um registro preciso e atualizado da integridade desses sistemas. A criação dessa opção será para simplificar o cadastro e direcionando a todos a aplicarem antes de ver qualquer conteúdo.

Visitante

Ao implementar a entidade Visitante, poderemos centralizar e administrar de forma eficiente as informações pertinentes, como nome, origem, interesses e outras características relevantes. Essa abordagem facilitará a personalização das interações, fornecendo uma experiência mais envolvente e direcionada para cada visitante. Além disso, possibilitará a análise de tendências de comportamento e preferências, e mapear a experiência de cada visitante no site.

Lead

A entidade Lead será o ponto central da estratégia de geração de leads. Aqui, poderemos armazenar informações cruciais sobre os visitantes do site, como nome, e-mail, plataforma de login utilizada e outras variáveis relevantes para entender e atender às necessidades desses potenciais clientes.

Chatbot

O Chatbot possui a habilidade de integrar e consultar bancos de dados, o que simplifica e torna mais dinâmico o processo de esclarecer dúvidas sobre os produtos, por exemplo. Para isso, utilizaremos a funcionalidade de integração com serviços externos no Watson Assistant. Essa funcionalidade permite a conexão do chat a serviços web, incluindo bancos de dados, para recuperar e apresentar informações aos usuários com base em suas consultas.

Essa funcionalidade proporcionará facilidade de acesso para todos os usuários, incluindo aqueles com deficiência visual ou auditiva, pois poderemos oferecer opções de busca por texto ou até mesmo a opção de gravação de áudio.

Pergunta

A entidade pergunta irá armazenar as perguntas feitas pelo visitante ao Chatbot. Servirá para geração da experiência do usuário e para direcionar melhor a Salesforce quanto ao material disponibilizado no site para consulta do usuário, gerando insights para torna-lo mais assertivo e eficaz.

Questionário

A entidade Questionário armazenará as informações do visitante que tenha interesse em entender qual ou quais produtos da Salesforce melhor se encaixam para resolver a dor que a sua empresa possui naquele momento. Esses dados serão armazenados de maneira eficaz. Assim, a Salesforce poderá realizar uma análise mais precisa com as informações fornecidas e ter um overview do problema que um possível cliente deseja solucionar, facilitando a tomada de decisões e a personalização das interações com os clientes. Vai nos dar base para entender o que o usuário deseja já no seu primeiro contato.

Experiência do Usuário

Ao manter no banco de dados uma entidade que registra a experiência dos usuários em nosso sistema, seremos capazes de compreender melhor suas interações, preferências e desafios. Isso nos permitirá aprimorar continuamente a interface e os processos, proporcionando uma experiência mais intuitiva e satisfatória. Além disso, teremos dados valiosos para orientar a criação

de conteúdos e funcionalidades que atendam às necessidades e expectativas dos usuários, promovendo assim um ambiente mais engajador e eficiente. Além de gerar leads valiosos e podendo desenvolver argumentos fortes para as vendas.

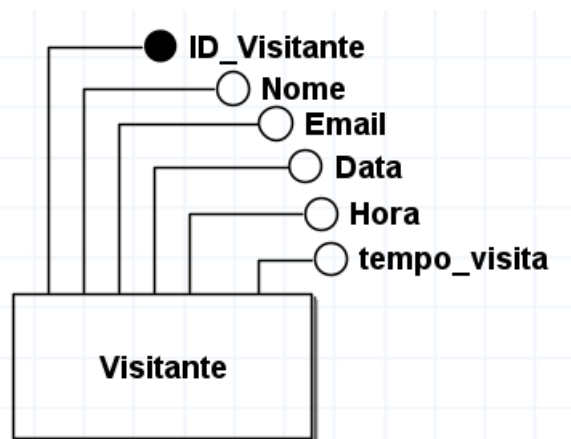
Armazenamento - Atributos

Dados Necessários (ou importantes) para Armazenar:

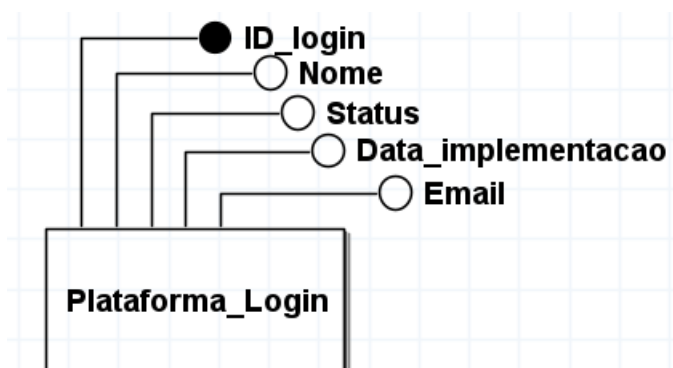
Ao estruturar nosso banco de dados visamos direcioná-lo unicamente a armazenar informações de não clientes uma vez que nossa plataforma pretende maximizar a geração de leads e munir os visitantes de informações valiosas para escolher a Salesforce como seu provedor de serviços de CRM. Além disso, queremos otimizar a gestão de funcionários, promovendo assim um ambiente de trabalho mais eficiente e produtivo. Com objetivo final de integrar o banco à nossa plataforma de consulta e facilitar a busca de informações e atendimento mais rápido. A seguir, os dados importantes a serem armazenados em cada entidade criada neste banco de dados.

Entidades e seus atributos:

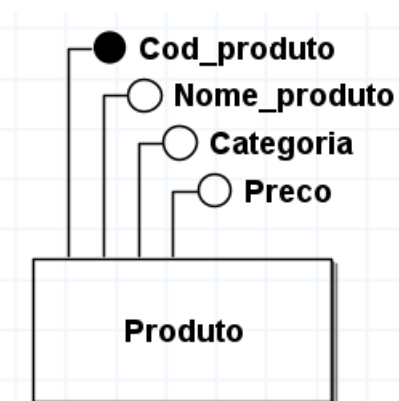
Visitante



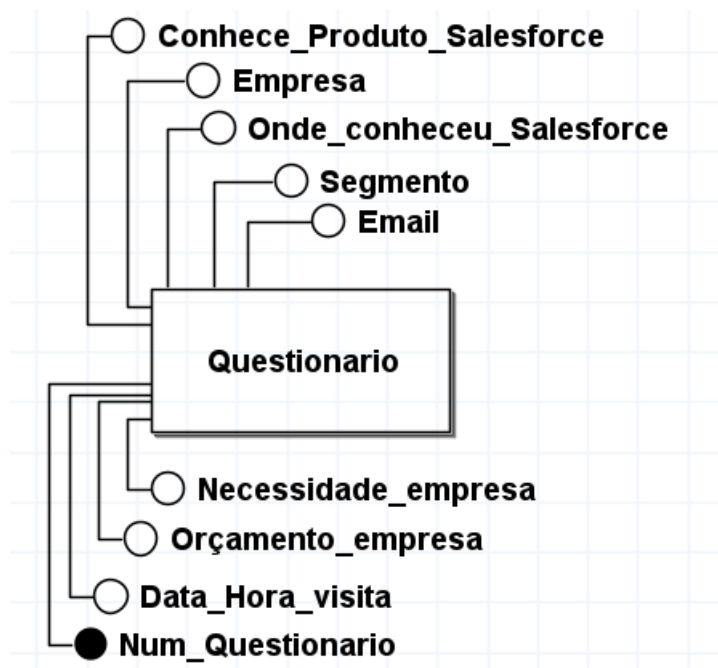
Plataforma_login



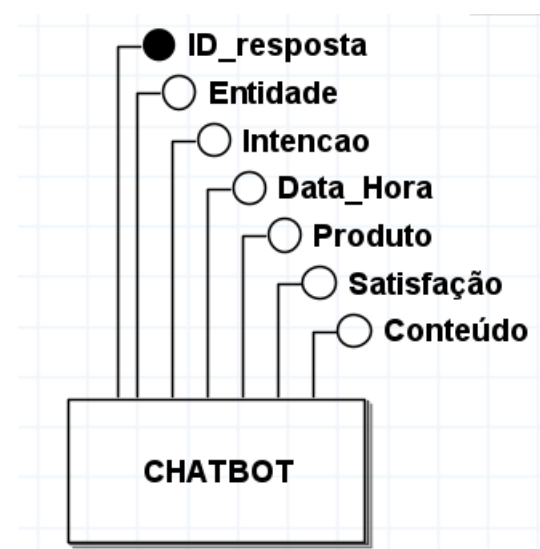
Produto



Questionário

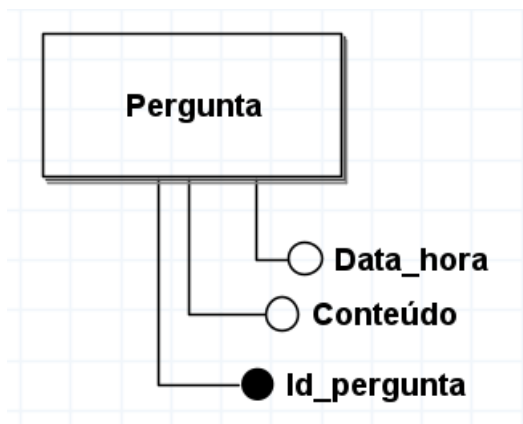


CHATBOT

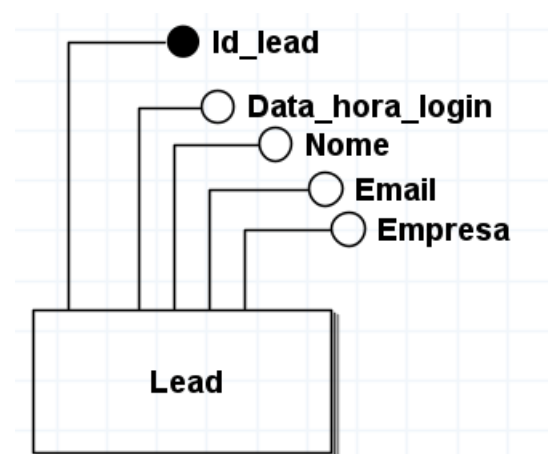


Nota: Intenção e Entidade referem-se aos tópicos que a Pergunta feita pelo usuário acionou dentro do chatbot para gerar a resposta.

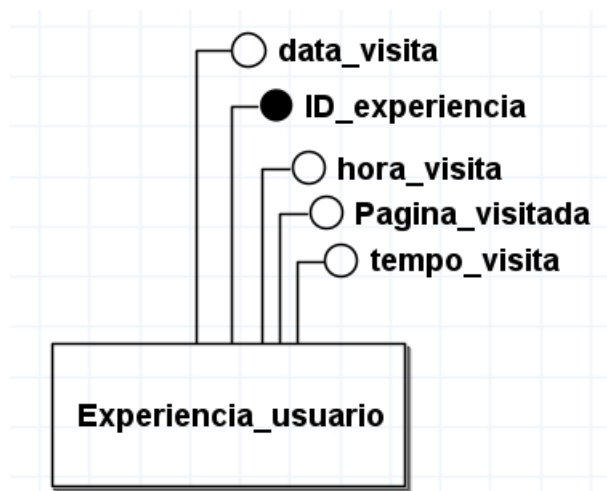
Pergunta



Lead

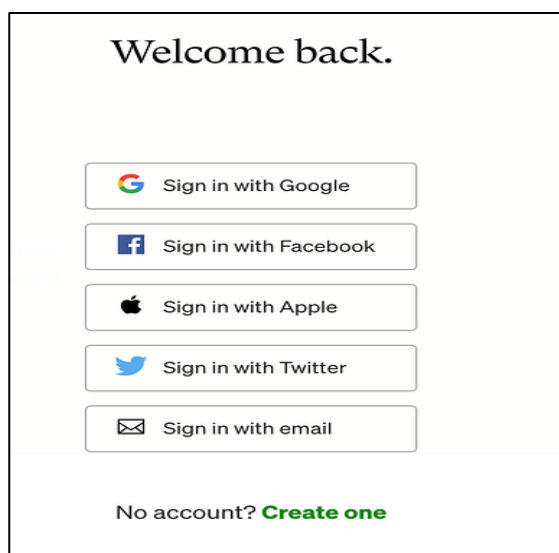


Experiência_usuario

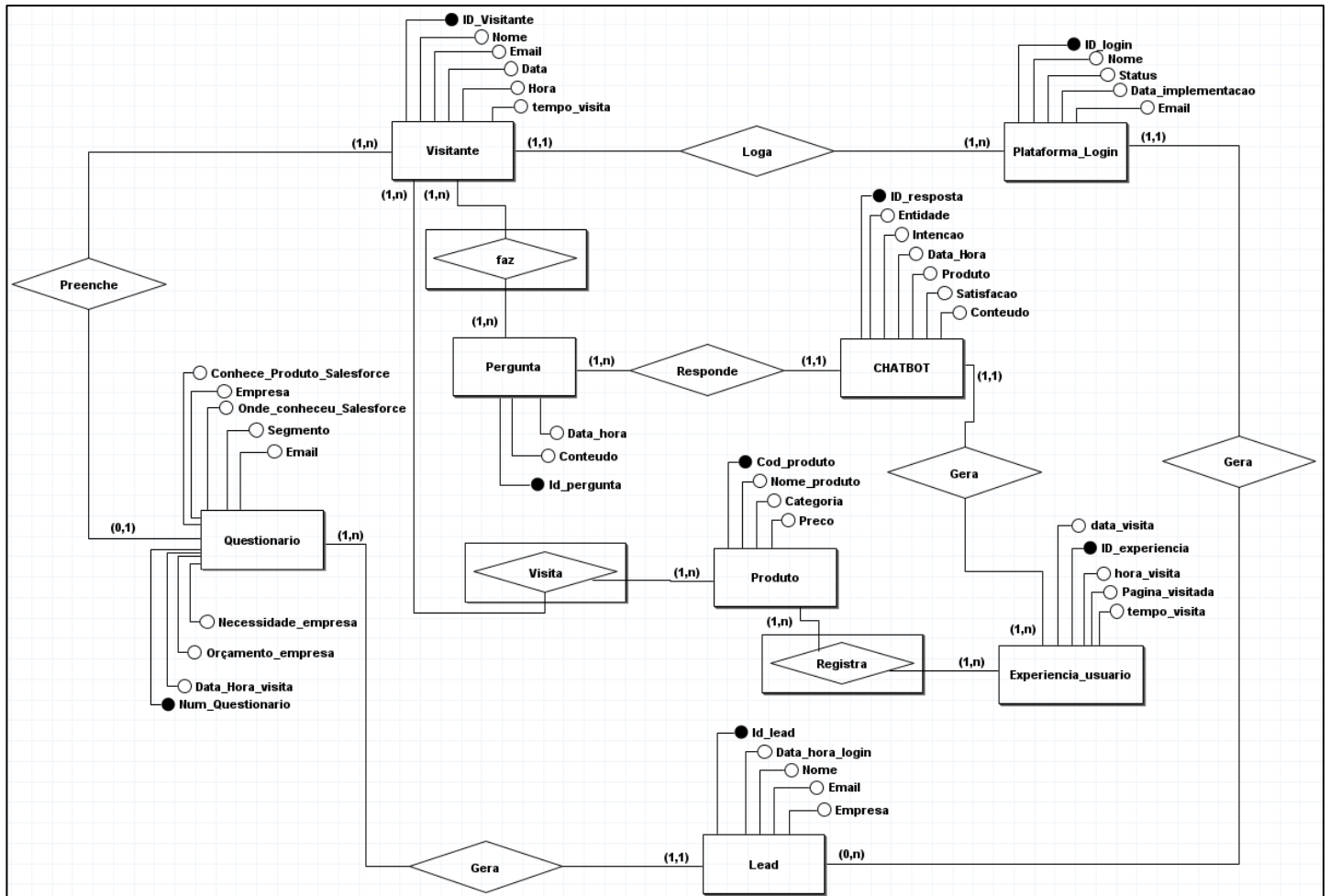


Plataformas de Login

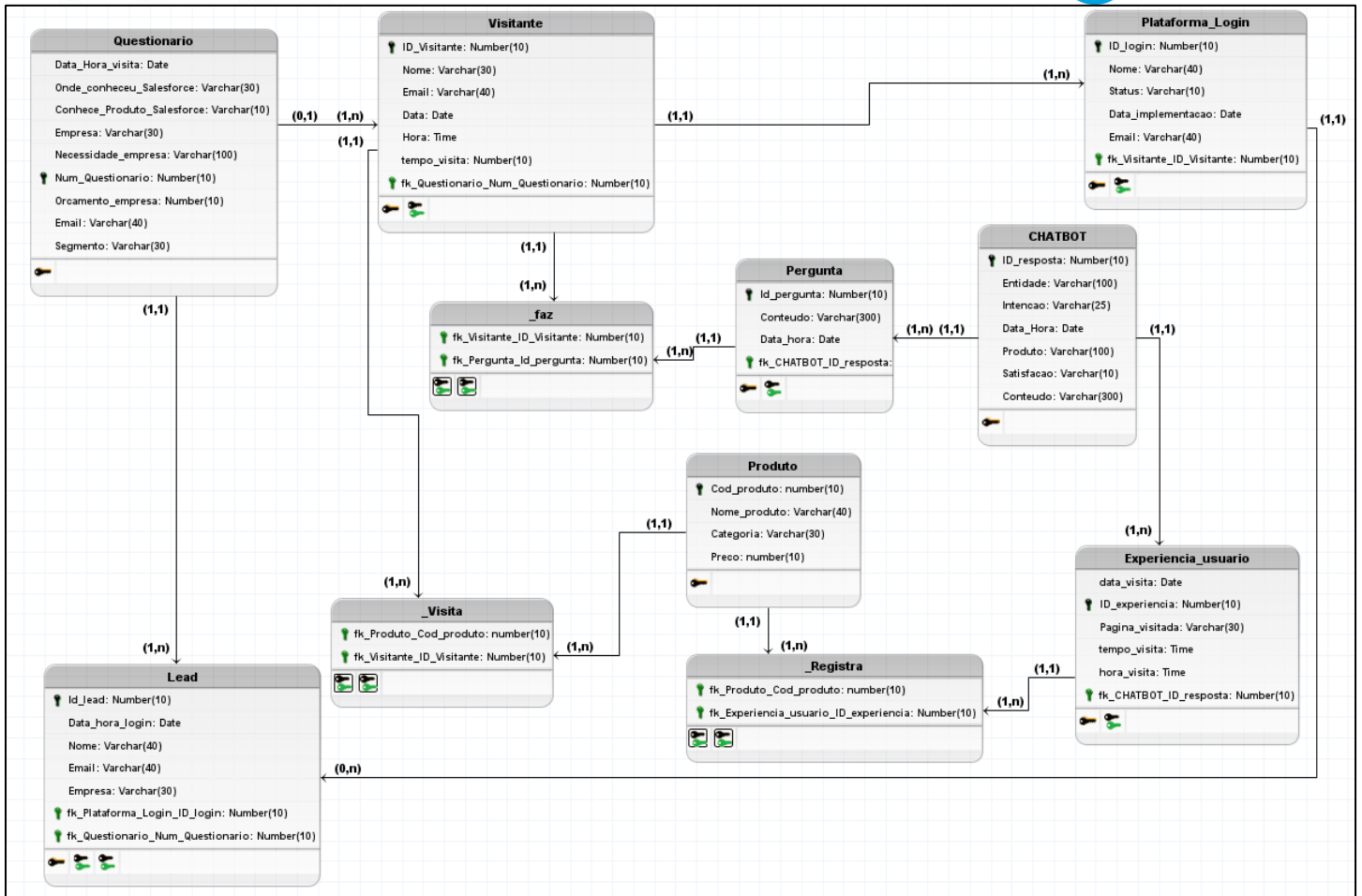
Plataformas que desejamos utilizar:



DER



Modelo Lógico Relacional (MER) e MF



Relacionamentos

Visitante x Plataforma de Login

Relacionamento: Um para Um e Um para Muitos

Visitante: Um visitante está associado a um login específico (1:1), por isso cada registro de visitante terá uma referência para o login ao qual está relacionado.

Plataforma de login: Uma plataforma de login pode ter um ou vários visitantes utilizando-a para fazer login pois o visitante não precisa necessariamente logar para visitar o site (1:n).

Regra de negócio: Um registro de visitante pode gerar um "ID_Login" que referencia um registro na tabela "Plataforma_Login" caso este decida logar para ter acesso a outros conteúdos do site e assim dispor de informações que poderão ser usadas pela Salesforce.

Visitante x Produto

Relacionamento: Um para Muitos e Muitos para Um

Visitante: Cada visitante pode visitar uma ou várias vezes o mesmo produto (1:n).

Produto: O mesmo produto pode ser visitado por mais de um usuário (1:n).

Regra de negócio:

Um visitante pode visitar um ou vários produtos e em momentos diferentes para entender qual solução da Salesforce melhor atende sua empresa naquele momento.

Visitante x Pergunta

Relacionamento: Um para Muitos e Muitos para Um

Visitante: Cada visitante pode fazer uma ou várias perguntas para o chat (1:n).

Pergunta: A mesma pergunta pode ser feita por mais de um usuário (1:n).

Regra de negócio:

Um visitante pode ter nenhuma ou várias mensagens/interações registradas no banco de dados do chat, cada uma identificada por um ID único. Quando um visitante envia uma mensagem no chat, essa conversa é registrada no banco de dados do chat e é vinculada ao visitante que a enviou. Então, cada registro de interação terá uma referência ao ID único do visitante que iniciou a conversa.

Chatbot x Pergunta

Relacionamento: Um para Muitos e Um para Um

Pergunta: Cada conversa com chat pode ter uma ou mais perguntas feitas pelo usuário (1:n).

Chatbot: Cada interação no chat está associada a um Chatbot específico (1:1).

Regra de negócio:

Um visitante pode ter nenhuma ou várias mensagens/interações registradas no banco de dados do chat, cada uma identificada por um ID único. Quando um visitante envia uma mensagem no chat, essa mensagem é registrada no banco de dados do chat e é vinculada ao visitante que a enviou. Então, cada registro de interação terá uma referência ao ID único do visitante que iniciou a conversa.

Chatbot x Experiência Usuário

Relacionamento: Um para Muitos e Um para Um

Chatbot: Pode ser uma ferramenta de monitoramento da experiência do usuário. Cada interação do Chatbot com um visitante pode prover insights importante para a empresa em como apresentar seu conteúdo para captar mais clientes. Portanto, o Chatbot pode estar associado a vários registros de experiência do usuário (1:n).

Experiência do usuário: Cada experiência é gerada por uma única conversa com o chat (1:1).

Regra de negócio:

Suponha que um visitante interaja com o Chatbot e forneça informações que indiquem interesse nos produtos ou serviços oferecidos. Essas informações podem ser registradas no banco de dados de leads e vinculadas ao Chatbot que facilitou a conversa.

Produto x Experiência Usuário

Relacionamento: Um para Muitos e Muitos para Um

Produto: cada produto pode registrar a experiência do usuário, por isso um produto pode gerar uma ou várias experiências de usuário (1:n).

Experiência do usuário: Uma experiência pode ser gerada por um produto ou vários produtos. (1:n).

Regra de negócio:

Cada interação do visitante pode prover insights importante para a empresa em como apresentar seu conteúdo para captar mais clientes.

Visitante x Questionário

Relacionamento: Um para Muitos e Zero para Um

Visitante: Um visitante pode preencher ou não vários Questionários ao longo do tempo. Portanto, não sendo um relacionamento obrigatório, o visitante pode não preencher o questionário ou preencher muitos questionários (0:n).

Questionário: O mesmo questionário é preenchido por um ou mais visitantes. (1:n).

Regras de negócio:

Um visitante pode preencher um questionário para solicitar informações sobre diferentes produtos ou serviços oferecidos. Um formulário específico é preenchido por um visitante em particular.

Questionário x Lead

Relacionamento: Um para Muitos e Um para Um

Questionário: Um questionário pode gerar um ou mais leads, de acordo com a solicitação de contratação de vários produtos, ou um questionário pode gerar um lead para um possível negócio (1:n).

Leads: Um Lead pode ser gerado a partir de um formulário específico. (1:1)

Regra de negócio:

Um lead pode ser gerado a partir de diferentes interações com o questionário em momentos diferentes. O cliente pode preencher o formulário pedindo contato para tratar sobre vários blocos de produtos para sua empresa.

Plataformas de Login x Lead

Relacionamento: Um para Um e Zero para Muitos

Lead: Um lead está associado a um login específico (1:1), por isso cada registro de lead terá uma referência para o login ao qual está relacionado.

Plataforma de login: Uma plataforma de login pode gerar ou não um ou mais leads (0:n).

Regra de negócio: Os logins irão gerar leads para a plataforma da Salesforce a fim de prospectar novos clientes.

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.