

Assistente para Suporte N1 – Dialogflow ES

Desenvolver um chatbot que seja capaz de prestar suporte em primeiro nível sobre problemas de hardware e software.

Regras de negócio

O chatbot tem que ser muito intuitivo, pois várias pessoas vão utilizar e testar seus serviços (inclusive pessoas leigas em programação).

Hardware: O chatbot tem que ser capaz de reconhecer problemas físicos em equipamentos de hardware (computador e periféricos) e dar uma solução paliativa (remover cabos, verificar mal contato, etc) inicialmente.

Principais problemas:

- Computador e/ou periférico não liga;
- Computador e/ou periférico quebrou (para esse caso não há o que fazer, apenas gerar um chamado para troca);

Caso mesmo assim não funcione entrará num processo de abertura de chamado, sendo necessário coletar:

- Nome;
- Telefone de contato;
- E-mail;
- CPF;
- Descrição do problema;

Software: O chatbot tem que ser capaz de reconhecer softwares, como VPN e Outlook.

Ambos terão problemas comuns como:

- Problemas ao acessar;
- Software não instalado;
- Software com lentidão;

Para todos os casos será necessário abrir um chamado tendo que coletar os mesmos dados para problemas de hardware.

Intenções

Abaixo estão intenções que achamos necessárias incluir no chatbot, porém faltam incluir algumas. Na documentação é importante explicar se as intenções abaixo são suficientes e, se incluir novas intenções, explicar o motivo da inclusão.

Aqui estão as intenções obrigatórias:

- Saudação (intenção de boas-vindas);
- Ajuda (por exemplo, mostrar um menu quando o usuário pedir ajuda);

- Encerramento;

Obrigatoriedade do Dialogflow:

- Slots;
- Multiple Responses;
- Webhook;

Canais de comunicação

O chatbot deve ter pelo menos 2 canais de comunicação. Recomendado Telegram ou Line e Dialogflow Messenger.

Documentação

A documentação é um item muito importante em um projeto, portanto, tudo deve ser documentado. Padrão de projeto, arquitetura, intenções, testes, problemas encontrados e suas soluções, etc... Descrever detalhadamente cada item.

Avaliação

A avaliação será baseada na qualidade da conversa do chatbot e também no critério de criação de intenções, suas frases e entidades.

Seja criativo!

Você tem total liberdade para fazer o projeto da forma que achar melhor. Além disso, fique à vontade para implementar novas funcionalidades para agregar valor ao sistema.