



CHALLENGE SOFFTEK – VIDEO PITCH + PROJETO

SÚMARIO

I. LINK DO VIDEO PITCH.....	03
II. CAPA COM NOME DO GRUPO E LOGO DO PROJETO.....	04
III. DESCRITIVO DO PROJETO.....	05
IV. MODELAGEM RELACIONAL DO BANCO DE DADOS.....	07
V. DIAGRAMA DE CLASSES JAVA.....	08
VI. MVP – PROTÓTIPO DAS TELAS.....	09
VII.README – INSTRUÇÕES PARA OS PROJETOS DE FRONT-END E BACK-END.....	16

VIDEO PITCH – CHALLENGE SOFFTEK

Link do vídeo:

<https://youtu.be/3by-nWJjWPE>



SMART
HELP

GRUPO CODEGIRLS

Ana Beatriz Lima Tonasse	RM-551346
Carolina Nascimento Amorim	RM-97930
Emily Cristina Dias	RM-550654
Vanessa Gomes de Araújo Mello	RM-550563

DESCRITIVO DO PROJETO

O projeto **SmartHelp**, surge como uma resposta às ineficiências encontradas nos processos de gestão de chamados em serviços de suporte tecnológico.

No cenário atual, o contato inicial dos clientes com o suporte, seja via chat em websites ou aplicativos de mensagens como o WhatsApp, muitas vezes é demorado e insatisfatório. Esse tipo de experiência pode frustrar os clientes e sobrecarregar os atendentes com tarefas repetitivas e de baixo valor agregado, comprometendo a eficiência geral do serviço.

O SmartHelp tem como principal objetivo revolucionar o fluxo de gestão de chamados por meio da automação inteligente. Utilizando algoritmos avançados de inteligência artificial (IA), o sistema é capaz de coletar e analisar dados desde o primeiro contato do cliente, identificar palavras-chave, classificar e priorizar os chamados com base na urgência do problema, e direcioná-los automaticamente para especialistas qualificados.

Dessa forma, o SmartHelp não apenas acelera o processo de atendimento, como também aumenta a precisão na identificação das necessidades do cliente e na seleção do profissional mais adequado para resolver cada situação.

DESCRITIVO DO PROJETO

Entre os principais benefícios do SmartHelp estão a agilidade no atendimento, que resulta em uma redução significativa no tempo de resposta, e a eficiência operacional, permitindo que os atendentes se concentrem em problemas mais complexos enquanto as tarefas rotineiras são automatizadas.

O sistema também incorpora um mecanismo de aprendizado contínuo, que se aprimora com o tempo através do feedback recebido dos usuários e dos atendentes, garantindo uma melhoria constante no serviço prestado.

Além disso, o projeto prevê futuras melhorias, como a implementação de chatbots avançados para solucionar dúvidas simples, integração com ferramentas de CRM e sistemas de monitoramento, e a personalização do atendimento, buscando oferecer um serviço mais humano e centrado nas necessidades do cliente.

Com essas funcionalidades, o SmartHelp se posiciona como uma solução robusta e inovadora, que não só resolve os problemas atuais de gestão de chamados, mas também prepara as empresas para um futuro onde a eficiência e a satisfação do cliente são prioridade.

MODELAGEM RELACIONAL DO BANCO DE DADOS

USUARIOS

id_usuario	int	PK
nome	varchar(45)	
email	varchar(45)	
senha	varchar(45)	
tipo_usuario	varchar(45)	

CHAMADOS

id_chamado	int	PK
id_usuario_1	int	FK
descricao_problema	text	
prioridade	varchar(45)	
status	varchar	
id_especialista	int	
data_abertura_1	date	
data_fechamento_1	date	

FEEDBACK

id_feedback	int	PK
id_chamado_1	int	FK
id_usuario_1	int	FK
avaliacao	integer	
comentario	varchar(45)	

ESPECIALISTAS

id_especialista	int	PK
id_chamado	int	PK FK
nome	varchar(45)	
area_especializacao	varchar(45)	

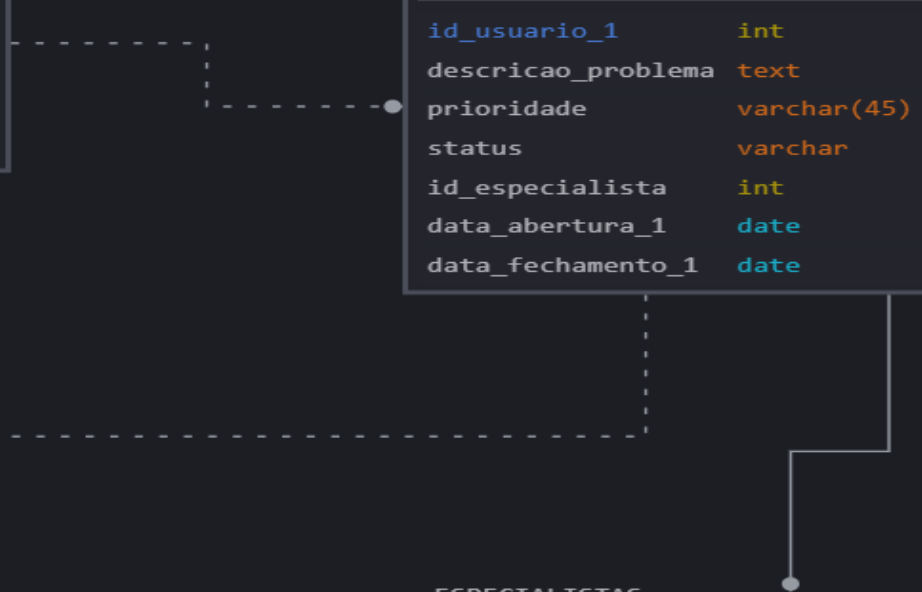
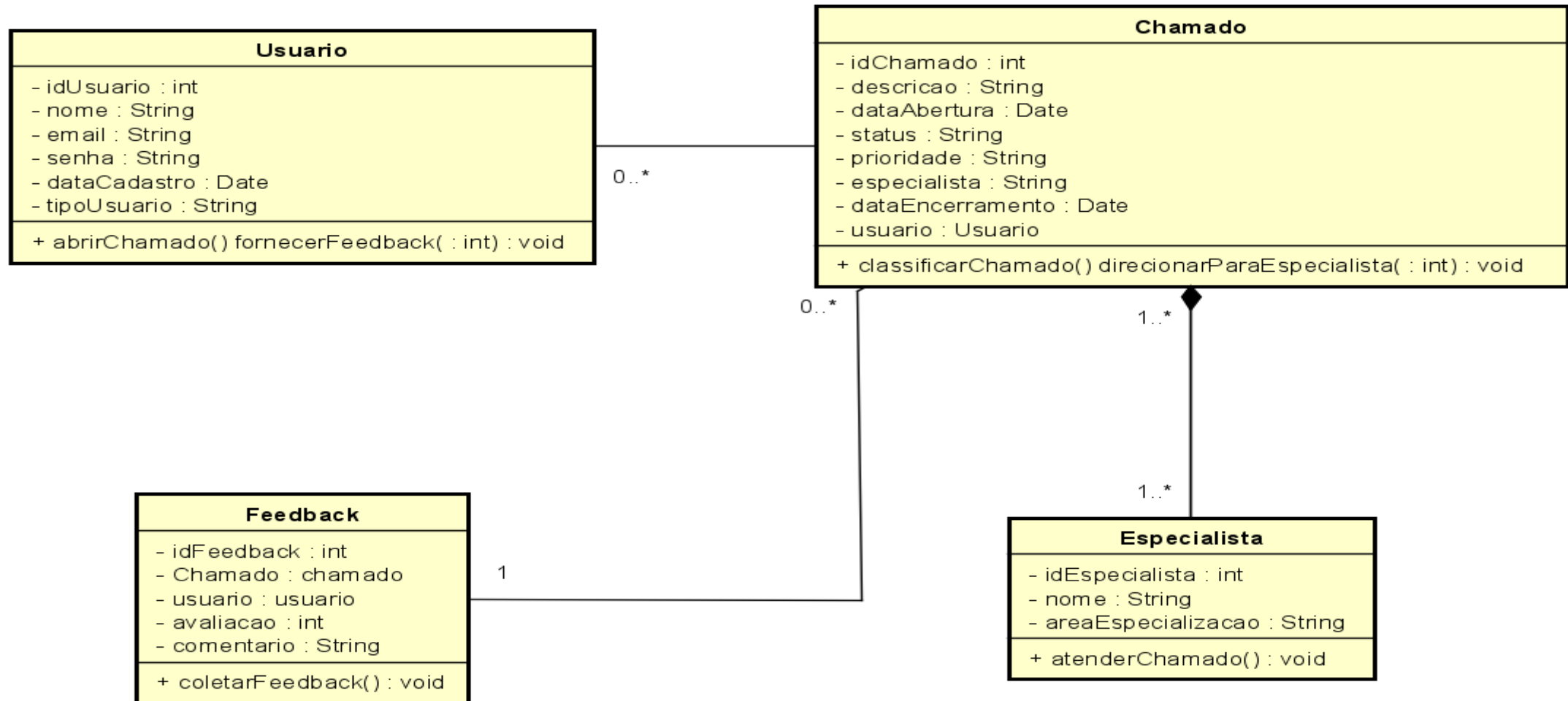


DIAGRAMA DE CLASSES JAVA – UML (LINGUAGEM DE MODELAGEM UNIFICADA)



MVP – MINIMUM VIABLE PRODUCT

PROTÓTIPOS DAS TELAS

Consultores Disponíveis

Esta tabela mostra os consultores disponíveis, sua senioridade, a complexidade do trabalho que podem executar e o valor associado. Use os filtros para refinar a lista de consultores conforme necessário.

Senioridade: Complexidade: Custo Máximo:

Consultor	Senioridade	Complexidade	Valor
Fra	Pr	N1	15
Fra	Ex	N2	14.32
Fra	Sr	N2	90
lth	Jr	N2	80
Jos	Sr	N1	25

Página de Gestão Capacidade

Inclui as seguintes funcionalidades principais:

Consultores Disponíveis:

Tabela com consultores, incluindo senioridade, complexidade do trabalho e valor. Filtros disponíveis para refinar a lista.

MVP – MINIMUM VIABLE PRODUCT

PROTÓTIPOS DASTELAS

Ociosidade por Falta de Demanda

Este gráfico apresenta a ociosidade dos consultores devido à falta de demandas, representando as horas ociosas para cada consultor.



Página de Gestão Capacidade

Inclui as seguintes funcionalidades principais:

Ociosidade por Falta de Demanda:

Gráfico que mostra as horas ociosas dos consultores devido à falta de demandas.

MVP – MINIMUM VIABLE PRODUCT

PROTÓTIPOS DAS TELAS

The screenshot displays a web application interface for 'SMART HELP'. The top navigation bar includes a logo and five menu items: 'PÁGINA INICIAL', 'GESTÃO CAPACIDADE', 'GESTÃO DE CHAMADOS', 'GESTÃO DEMANDAS & CONTRATOS', and 'SOBRE'. The main content area features two white cards on a dark background. The first card, titled 'Classificação Automática de Chamados', explains that the system uses machine learning to classify calls based on their descriptions. It includes a text input field labeled 'Digite a descrição do chamado' and a green button labeled 'Classificar Chamado'. The second card, titled 'Atribuição Inteligente de Chamados', states that calls are assigned to available consultants based on call complexity and consultant seniority. It features a green button labeled 'Atribuir Chamado'.

SMART HELP

PÁGINA INICIAL GESTÃO CAPACIDADE GESTÃO DE CHAMADOS GESTÃO DEMANDAS & CONTRATOS SOBRE

Classificação Automática de Chamados

Utilize esta ferramenta para classificar automaticamente um chamado com base na sua descrição. O sistema usa técnicas de aprendizado de máquina para determinar a classificação mais apropriada.

Classificar Chamado

Atribuição Inteligente de Chamados

Esta funcionalidade atribui chamados aos consultores disponíveis de forma inteligente, com base na complexidade do chamado e na senioridade do consultor.

Atribuir Chamado

Página de Gestão de Chamados

Inclui as seguintes funcionalidades principais:

Classificação Automática de Chamados: Classifica chamados automaticamente com base em sua descrição.

Atribuição Inteligente de Chamados: Atribui chamados aos consultores disponíveis de forma inteligente, considerando a complexidade do chamado e a senioridade do consultor.

MVP – MINIMUM VIABLE PRODUCT

PROTÓTIPOS DAS TELAS

Notificações Automáticas

Envie notificações automáticas para a equipe e para os clientes quando o status de um chamado mudar ou quando forem necessárias atualizações.

Enviar Notificação

Lista de Chamados

Abaixo está uma tabela com os chamados atuais, incluindo detalhes como ID, descrição, status e prioridade. Use essas informações para gerenciar o fluxo de trabalho da equipe.

ID	Descrição	Status	Prioridade
001	Erro ao acessar o sistema	Em andamento	Alta
002	Problema de login	Pendente	Média

Página de Gestão de Chamados

Inclui as seguintes funcionalidades principais:

Notificações Automáticas: Envia notificações automáticas para a equipe e clientes quando o status de um chamado mudar ou forem necessárias atualizações.

Lista de Chamados: Exibe uma tabela com os chamados atuais, mostrando ID, descrição, status e prioridade para facilitar o gerenciamento.

MVP – MINIMUM VIABLE PRODUCT

PROTÓTIPOS DASTELAS

Tendência de Chamados

Visualize a tendência dos chamados ao longo do tempo com este gráfico interativo. Ele ajuda a identificar padrões e áreas que podem precisar de atenção adicional.



Página de Gestão de Chamados

Inclui as seguintes funcionalidades principais:

Tendência de Chamados:

Apresenta um gráfico interativo que visualiza a tendência dos chamados ao longo do tempo.

INSTRUÇÕES PARA OS PROJETOS DE FRONT-END FUNCIONAR

Pré-requisitos:

Antes de rodar o projeto, certifique-se de ter instalado:

Navegador Web: Recomendado utilizar Google Chrome ou Mozilla Firefox.

Servidor Web (opcional): Para rodar localmente, pode-se usar o Visual Studio Code com a extensão "Live Server" ou qualquer outro servidor web local.

Conexão com a Internet: Necessária para carregar bibliotecas externas como Chart.js, Particles.js, e Font Awesome.

Abra o arquivo html no navegador:

Se estiver usando o VS Code, clique com o botão direito no arquivo chamados.html e selecione "Open with Live Server".

Ou abra o arquivo diretamente no seu navegador.

INSTRUÇÕES PARA OS PROJETOS DE BACK-END FUNCIONAR

Pré-requisitos:

Antes de rodar o projeto, certifique-se de ter instalado:

IDE IntelliJ.

Abrir o arquivo 'Challenge-Softtek_Java' no IntelliJ (roda apenas nesta IDE)

Executar o arquivo Main.java



OBRIGADO

CODEGIRLS