


MVP – Chatbot para redução do Lead time de incidentes do Service Max

Este MVP demonstra a utilização mínima para o Chatbot Thom. O conceito principal é a navegação simples e objetiva, fazendo com que o usuário não enfrente dificuldades na sua utilização e que encontre facilmente a resolução para o seu problema.

1º - Página 'Index'

Esta é a Home page, ou seja, é a página de entrada quando o usuário acessa o site. Aqui é possível criar incidentes para o time de suporte, e, acessar o Chatbot Thom.

RAISE SERVICE-NOW INCIDENT FROM LOGIT

LogIT

• | MyTech Ticket Status | Access to Chabot

WHAT APP ARE YOU USING?

SERVICEMAX

AGENTX

FX

RX

SERVICEBOARD

BFE

What kind of issue are you facing in the app?

SYSTEM ISSUE


FFA LAUNCH ISSUE

OTHER

SYSTEM ACCESS

FUNCTIONAL SUPPORT

2º - Página 'Chatbot'

Nesta página estática, o usuário encontra respostas para algumas perguntas frequentes sem a necessidade de entrar em uma conversa com o bot Thom. O bot pode ser acessado clicando no botão .

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

- [1. HOW TO GET ACCESS TO SERVICEMAX?](#)
- [2. HOW TO CLOSE A CASE?](#)
- [3. HOW TO CLOSE A WORK ORDER?](#)
- [4. HOW TO CREATE A CASE?](#)
- [5. HOW TO OPEN AN INCIDENT FOR IT SUPPORT TEAM?](#)

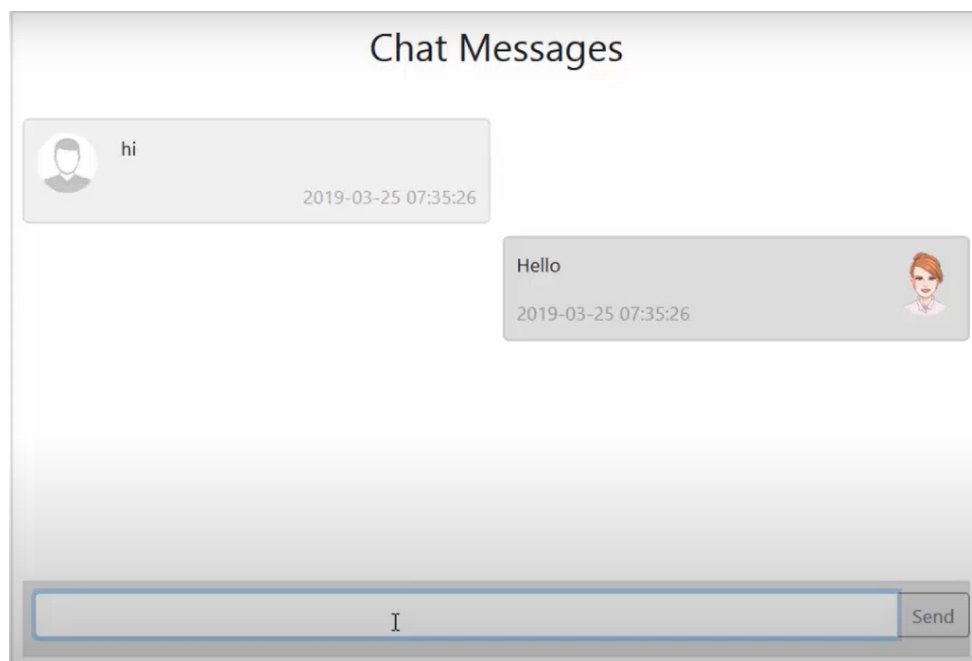


[TALK TO THOM](#)

3º - Página 'bot.php'

Esta página é o acesso ao bot, aqui ocorre toda interação humano-robô através de diálogos. O botão encerra a conversa entre o usuário e o bot Thom. Esta é uma representação do funcionamento do Chatbot:

End conversation



Chat Messages

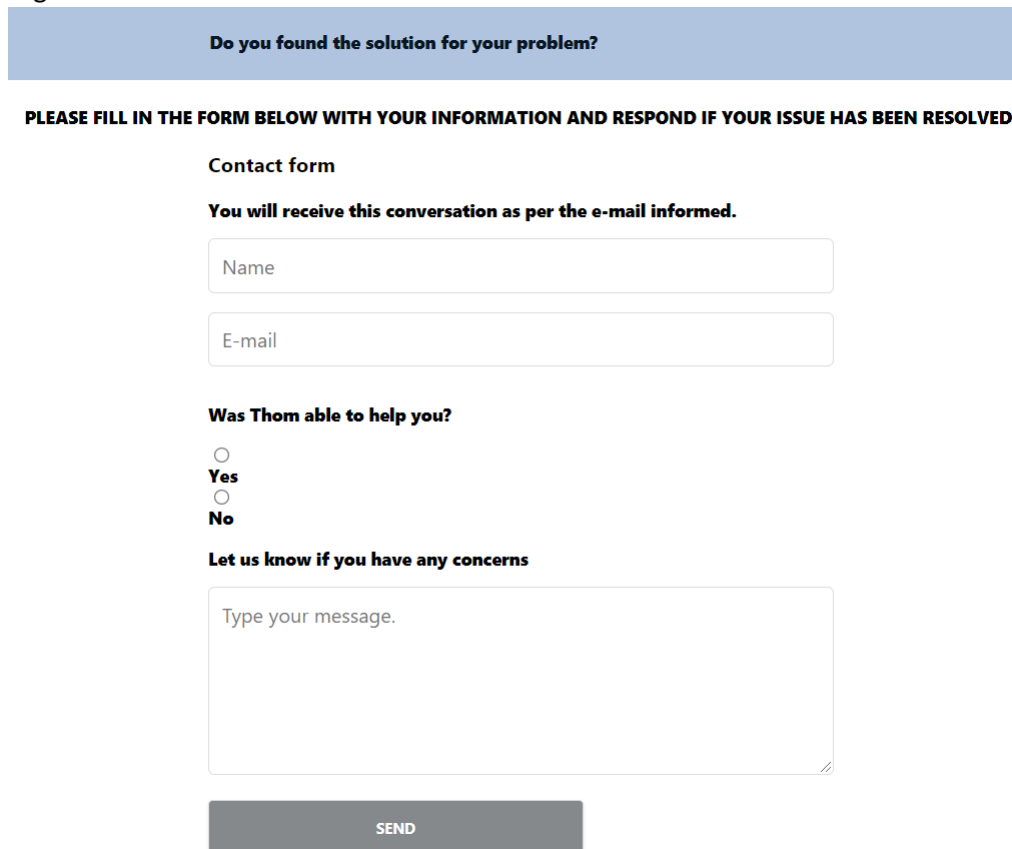
hi
2019-03-25 07:35:26

Hello
2019-03-25 07:35:26

I Send

4º - Página 'Landing page'

Nesta página as informações do usuário são coletadas, para que a conversa com o bot Thom possa ser enviada para o e-mail informado. O user é perguntado se a sua solicitação foi respondida corretamente, e pode enviar sugestões, reclamações e elogios através da caixa de texto.



Do you found the solution for your problem?

PLEASE FILL IN THE FORM BELOW WITH YOUR INFORMATION AND RESPOND IF YOUR ISSUE HAS BEEN RESOLVED.

Contact form

You will receive this conversation as per the e-mail informed.

Name

E-mail

Was Thom able to help you?

☐ **Yes**

☐ **No**

Let us know if you have any concerns

Type your message.

SEND

O protótipo pode ser acessado através do link: logitchatbot.mywebcommunity.org/