



Faculdade de Informática e Administração Paulista

Building Relational Database

Challenge – Sales Force



INTEGRANTES

RM (SOMENTE NÚMEROS)	NOME COMPLEMENTO (SEM ABREVIAR)
553544	Igor Gabriel Pereira Marcondes
552669	Maria Beatriz Reis Fogolin de Godoy
552744	Nicholas Pereira Paulo Barbosa Lima

SUMÁRIO

DESCRIÇÃO DO PROJETO E REGRAS DE NEGÓCIO	5
Regras de Negócio	5
Objetivo da solução	6
Dicionário de dados	7

Descrição do Projeto e Regras de Negócio

Regras de Negócio

Neste ponto, será definido quais são as principais regras ou ações envolvendo as entidades e o banco de dados.

Usuário:

- Representa o usuário que criou o cadastro e por esta razão necessita de tais atributos.
- O usuário pode ou acessar diretamente o site sem estar ligado a uma empresa.

Chatbot:

- Será acionado quando solicitado e possuirá respostas prontas com base no armazenamento de dúvidas (que já existe no site);
- A ideia é diminuir a necessidade de contato com o agente e, portanto, se houver alguma dúvida que o chatbot não seja capaz de responder será acionado o agente;
- A solução desta dúvida entrará para o armazenamento influenciando assim o machine learning.

Agente:

- Acionado ou pelo usuário de forma direta ou pelo chatbot;
- Quando acionado pelo chatbot, já estará vinculado a dúvida a qual o chatbot não fora capaz de responder.

Empresa:

- A empresa terá seu cadastro, entretanto os serviços não poderão ser acessados pela identificação da empresa.
- A entidade empresa serve como uma base para que os usuários tenham acessos aos serviços e produtos.

Licença:

- Refere-se ao tipo de licença que a empresa contratou com a Salesforce.

Funcionário:

- Entidade que pertence a empresa, seu acesso apenas ocorre pois o mesmo está ligado diretamente a uma empresa com cadastro no site

Menu_Produtos:

- O menu de produtos apresenta quais são os produtos ou serviços ofertados pela Salesforce, respeitando que não é possível haver a oferta de dois produtos iguais;

Trail Finder:

- Ferramenta proposta pelo grupo, armazena os dados de tipos de indústria e quais produtos mais são utilizados por ela com base no porte da empresa;
- Quando acionado, questionará as características da empresa para oferecer soluções padronizadas, por exemplo, uma indústria de produtos de beleza de grande porte utiliza mais o costumer 360
- A ideia desta ferramenta é diminuir a necessidade de espera de contato e de análise de um agente sobre a empresa do usuário não vinculado a uma empresa ou de um novo cliente que resolveu testar o site.

Objetivo da solução

A solução encontrada pelo grupo consiste em duas etapas, sendo a primeira, uma nova ferramenta, o Trail Finder. Essa ferramenta funcionará de seguinte forma, o usuário que se cadastrou na plataforma mas, que ainda não assinou algum serviço da Salesforce, ou até mesmo, um navegante do site poderão acioná-la na aba de produtos. Quando acionado, o Trail Finder questiona o porte da empresa a qual este usuário faz parte e seu tipo de ramo de indústria, assim, juntando estas informações, será verificado no banco de dados quais empresas semelhantes estão cadastradas e apresentar os serviços mais utilizados por estes pares e suas vantagens.

Assim, o usuário já poderá se aprofundar sobre tais serviços e qual tipo de assinatura os engloba para, se necessário, tirar dúvidas com um agente de vendas ou diretamente já assinar algum plano. Desta forma, haverá uma redução drástica do tempo de espera para uma informação.

A outra solução, é a implementação de um chatbot rápido e eficiente no sentido de que poderá ser acionado a qualquer momento, independente de dia da semana e horário. Além disso, o chatbot terá acesso ao mesmo armazenamento de dados sobre produtos e empresas que o Trail Finder e, também, as dúvidas levantadas pela comunidade para que seja possível resolver questões semelhantes às aquelas armazenadas. Caso não haja solução para uma pergunta semelhante a uma dúvida levantada do usuário, o chatbot encaminhará ou o usuário para uma conversa direta com um agente ou encaminhará a dúvida para o agente na data posterior a conversa (uma vez que os agentes possuem escala de trabalho e não estão disponíveis a todo momento).

Dicionário de dados

Descrição das entidades e de seu atributo:

Usuário

Entidade	Usuário	
Descrição	Representa os usuários cadastrados	
Observações	-	
Atributos		
Nome	Descrição	Identificador
Id_user	Identificação do usuário	Sim
Acesso_user	Data do acesso	Não
nome_user	Nome do usuário	Não
email_user	E-mail do usuário	Não
senha_user	Senha do acesso do usuário	Não

Entidade Usuario		
Atributos		
Nome	Tipo	Descrição
Id_user	Number(5)	Representa uma matrícula de 00000 a 99999
Acesso_user	Date	Data do acesso
nome_user	Char(3)	Representa o código para tipos de dispositivo, por exemplo, 1 para celular
email_user	Varchar(30)	Inserção do nome da região disponível
senha_user	varchar(20)	Senha do usuário
Produtos_Sales	Char(2)	Chave estrangeira do Menu_Produtos
Chatbot_duvida	Varchar(150)	Chave estrangeira do Chatbot

Chatbot:

Entidade	Chatbot	
Descrição	O chatbot do site será uma entidade	
Observações	Apenas acessado quando solicitado pelo usuário	
Atributos		
Nome	Descrição	Identificador
Duvida_chat	Qual foi a dúvida deste chat	Sim
Data_chat	Data do acesso	Não
Resposta_Chat	Respostas geradas e o nível de satisfação	Não

Entidade Chatbot		
Atributos		
Nome	Tipo	Descrição
Data_chat	date	Data da conversa com o chat
Duvida_chat	Varchar(150)	Pergunta ao bot
Resposta_Chate	Varchar(150)	Resposta do bot

Agente:

Entidade	Agente	
Descrição	Agentes de vendas ou de suporte	
Observações	Acionados quando solicitado pelo usuário ou pelo chatbot	
Atributos		
Nome	Descrição	Identificador
id_agente	Identificação do Agente	Sim
Contato_encaminha	Contato dado pelo usuário para retorno	Não
Data_encaminha	Data do acionamento do agente	Não
Resolucao_encaminha	Qual foi a solução encontrada pela dúvida	Não

Entidade Agente		
Atributos		
Nome	Tipo	Descrição
id_agente	char(5)	Identificação do agente
Contato_encaminha	date	Data do encaminhamento p/ agente
Data_encaminha	Number(11)	Numero do agente para o contato
Resolucao_encaminha	Varchar(100)	Resposta do agente
Duvida_chat	Varchar(150)	Chave estrangeira do chatbot

Empresa:

Entidade	Empresa	
Descrição	Representa a empresa cadastrada	
Observações	-	
Atributos		
Nome	Descrição	Identificador
CNPJ_empresa	Identificação da empresa	Sim
nome_empresa	Nome da empresa	Não
Atuacao_empresa	Qual o ramo de atuação	Não
Assinatura_empresa	O tipo de assinatura de planos e serviços	Não

Entidade Empresa		
Atributos		
Nome	Tipo	Descrição
CNPJ_empresa	Char(14)	CNPJ
nome_empresa	varchar(30)	Nome da empresa
Atuacao_empresa	Char(2)	Código para cada tipo de ramo, por exemplo, 1 automotivo
Assinatura_empresa	char(5)	Número contrato da licença

Licença:

Entidade	Licença	
Descrição	Licença contrata pela empresa par ausar os produtos	
Observações		
Atributos		
Nome	Descrição	Identificador
contrato_licenca	Número do contrato da licença	Sim
Tipo_licenca	Qual o tipo de licença assinada	Não
Tipo_venc	Tipo de vencimento da Licença, ex: anual	Não
expira	Data de vencimento do plano da licença	Não

Entidade Licenca		
Atributos		
Nome	Tipo	Descrição
contrato_licenca	char(5)	Número do contrato da Licença
Tipo_licenca	char(1)	O tipo de licença com base no plano
Tipo_venc	varchar(15)	O tipo de vencimento da Licença, ex: anual
expira	date	Data da expiração da licença
Fk_empresa	Char(14)	Chave estrangeira da Empresa

Funcionario:

Entidade	Funcionário	
Descrição	Funcionário de uma empresa	
Observações	Depende inteiramente da empresa para existir	
Atributos		
Nome	Descrição	Identificador
func_id	Número de identificação do funcionário na Empresa	Não
func_cpf	CPF do funcionário	Sim
func_nome	Nome do funcionário	Não
func_sobrenome	Sobrenome do funcionário	Não
func_tel	Telefone do funcionário	Não

Entidade Funcionario		
Atributos		
Nome	Tipo	Descrição
func_id	char(5)	Número de identificação
func_cpf	Char(11)	CPF do funcionário
func_nome	Varchar(15)	Nome do funcionário
func_sobrenome	Varchar(30)	Sobrenome do Funcionário
func_tel	number(11)	Telefone do usuário
Fk_empresa	Char(14)	Chave estrangeira da Empresa

Menu_Produtos:

Entidade	Menu_produtos	
Descrição	É a entidade que representa a aba de produtos que estará presente no site	
Observações	Em processo de análise, poderia ser dividida em partes menores de cada produto apresentado individualmente	
Atributos		
Nome	Descrição	Identificador
Produtos_sales	Produto da Salesforce	Sim
Servicos_Sales	Quais os serviços a empresa oferece	Não
Categorias_sales	Categorias que a empresa atende	Não
Planos_sales	O tipo de assinatura de planos e serviços	Não

Entidade Menu_Produtos		
Atributos		
Nome	Tipo	Descrição
Produtos_sales	Char(2)	É o código do produto no banco
Servicos_Sales	Char(2)	Representa os códigos de cada serviço
Categorias_sales	Char(2)	Representa os códigos para cada tipo categoria de serviços
Planos_sales	Char(3)	Registro dos tipos de planos de assinatura, 1 para mensal
Tipo_licenca	Char(1)	Chave estrangeira da Licenca

Trail Finder:

Entidade	Trail Finder	
Descrição	Ferramenta criada pelo grupo	
Observações	Estará presente na aba de produtos mas é uma entidade própria	
Atributos		
Nome	Descrição	Identificador
Industrias_trail	O usuário selecionará qual tipo de segmento a empresa faz parte	Não
Size_industria_trail	Porte da empresa	Não

Entidade Trail Finder		
Atributos		
Nome	Tipo	Descrição
Industrias_trail	Varchar(15)	Tipos de indústria
Size_industria_trail	Char(5)	Tamanho da empresa
Menu_produtos	Char(2)	Chave estrangeira do Menu_Produtos

Link para o vídeo

<https://www.youtube.com/watch?v=OTDc5cGtCYQ>

Há 8 tabelas no total



