



Solução ChatBot para
SAC de Remessas

www.brastel.com

Agenda

- Oportunidades e Desafios 01
- RoadMap Sprints 02
- Solução Arquitetada 03
- Base de Dados 04
- Análise Exploratória 05
- Pipeline e Pré-processamento 06
- Time 07
- Agradecimento 08





Oportunidades

A implementação do chatbot automatizado oferece à Brastel a chance de melhorar a eficiência do atendimento ao cliente, escalar o suporte a um grande volume de interações, reduzir custos operacionais, e proporcionar um atendimento multicanal que aumenta a acessibilidade e a satisfação dos clientes. Além disso, o sucesso do projeto pode posicionar a Brastel como uma líder inovadora no setor, atraindo novos clientes e fortalecendo a fidelidade dos existentes.





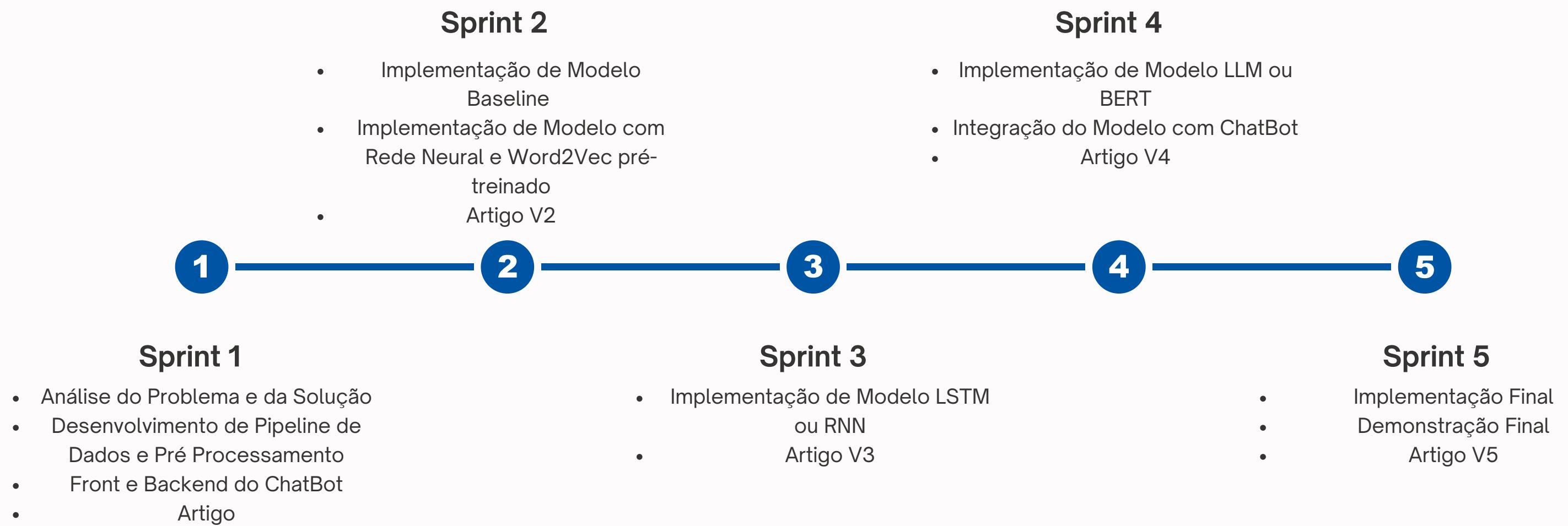
Desafios

O projeto enfrenta a complexidade de ajustar o modelo de IA para o domínio específico de remessas financeiras, garantindo a confiabilidade e segurança no tratamento de informações sensíveis. Além disso, é crucial equilibrar a acurácia e o tempo de resposta do chatbot, suportar múltiplos idiomas, e integrar o sistema automatizado de maneira que mantenha a experiência humana e a confiança dos clientes.



RoadMap

Desenvolveremos um chatbot baseado em IA generativa, customizado para o atendimento automatizado e eficiente de clientes da Brastel, integrando suporte multicanal e garantindo segurança e confiabilidade em transações financeiras.



Arquitetura de Software

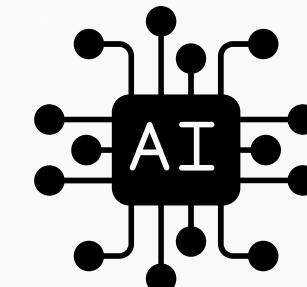


Back End

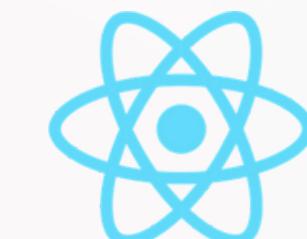


FastAPI

Modelo IA

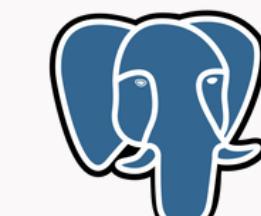


Front End



React Native

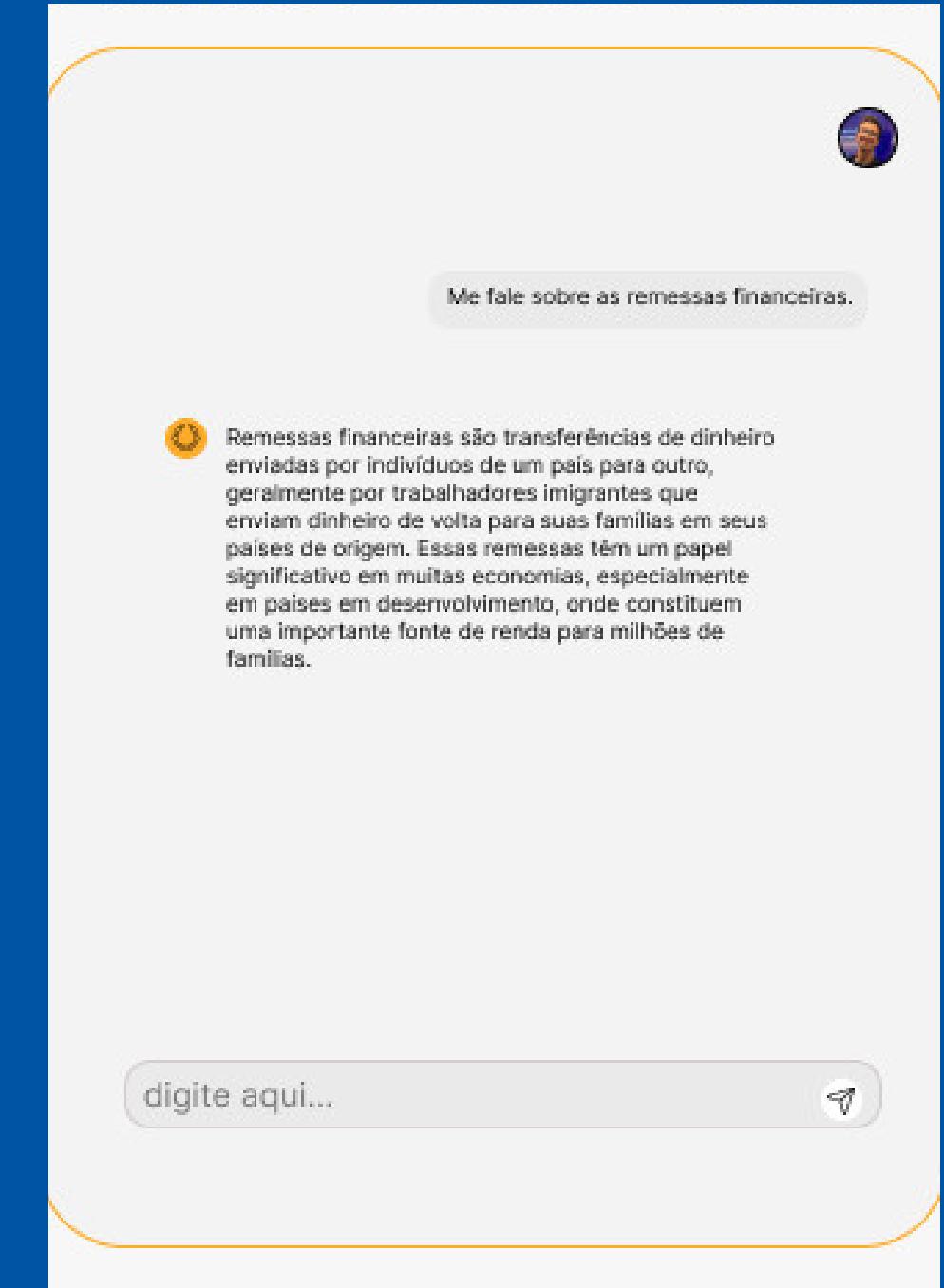
Banco de Dados



PostgreSQL



Tela ChatBot



Base de Dados

Principais *features*

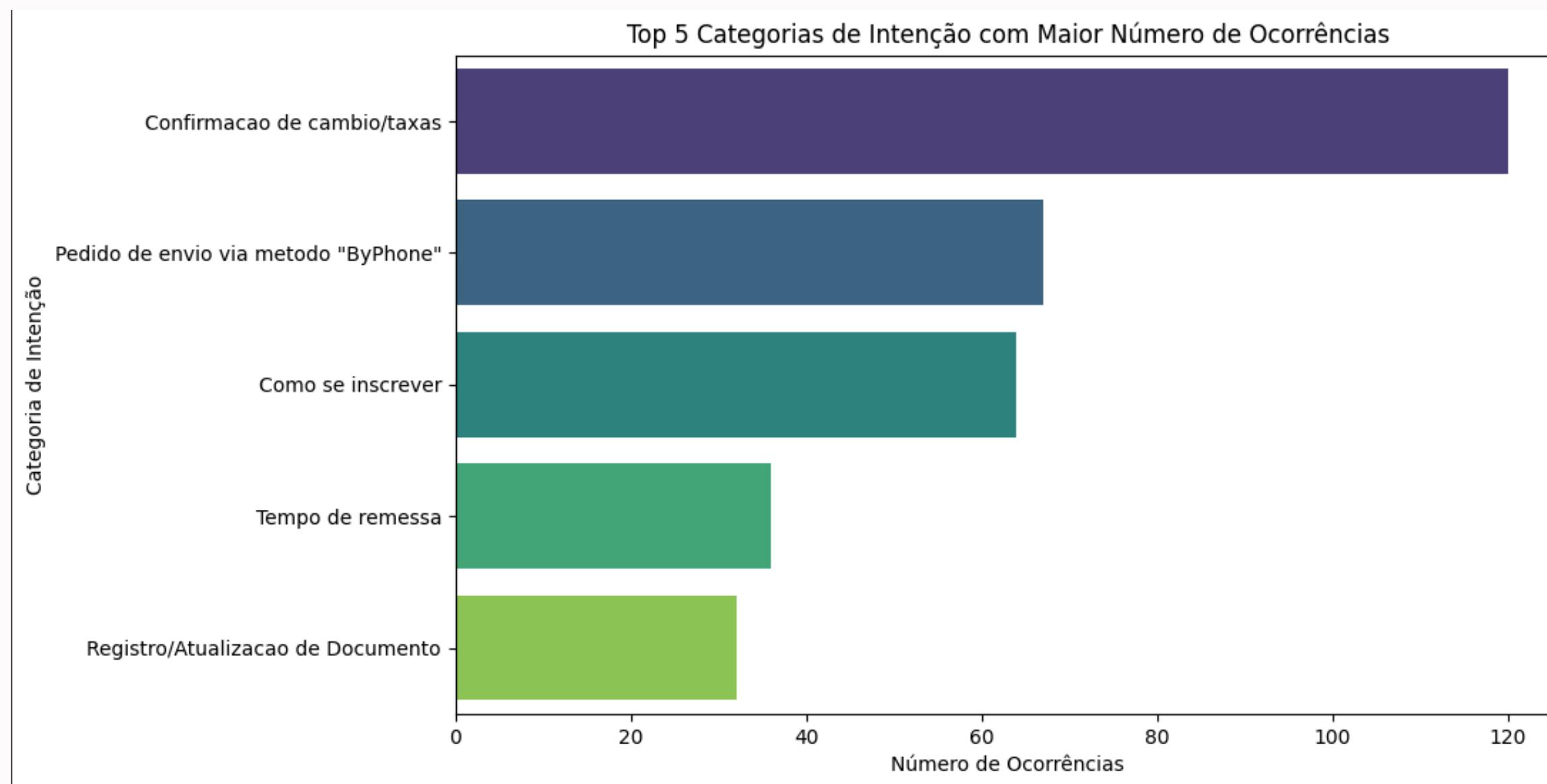
Intenção

Perguntas

Respostas

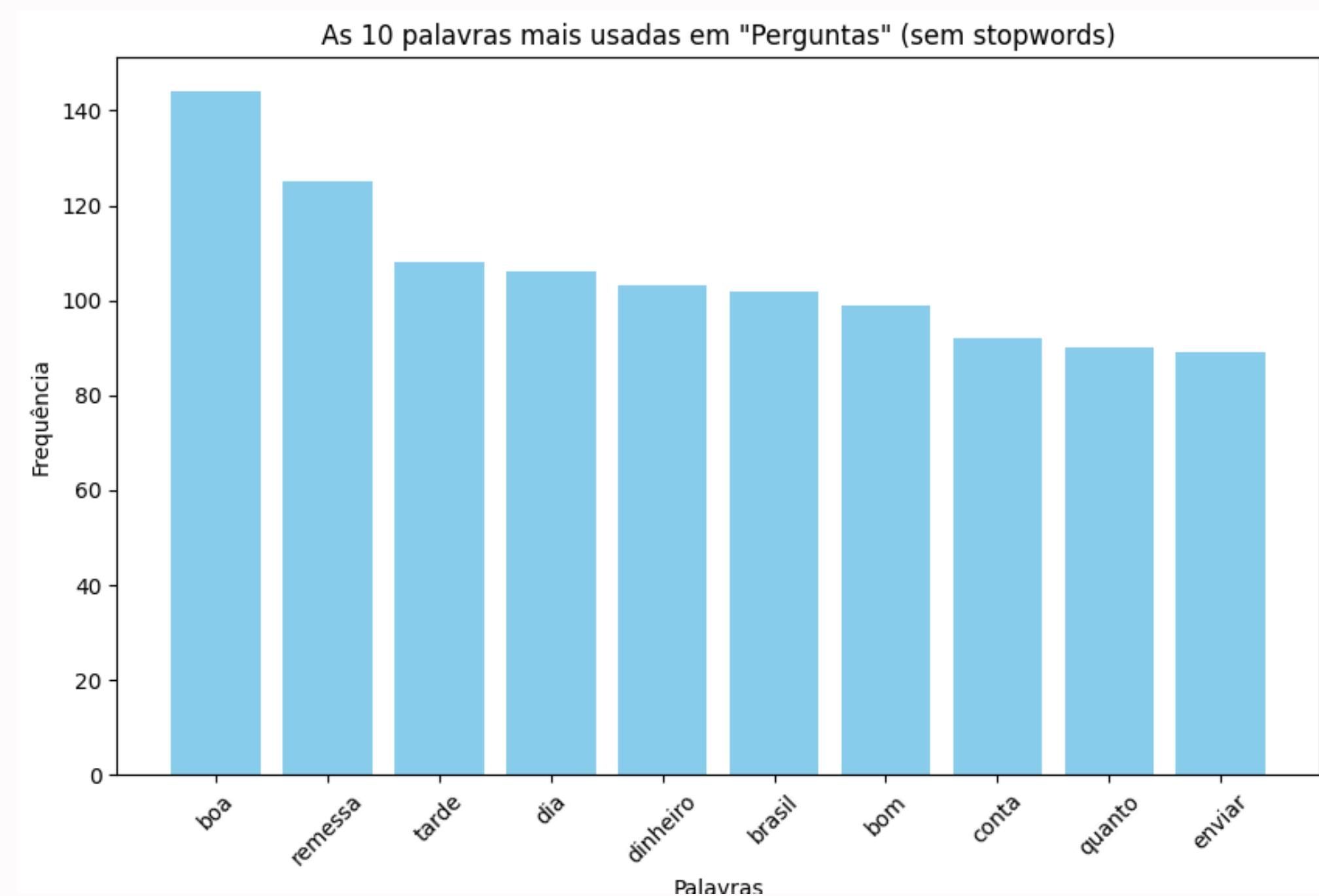
Análise Exploratória

TOP 5 categorias



Análise Exploratória

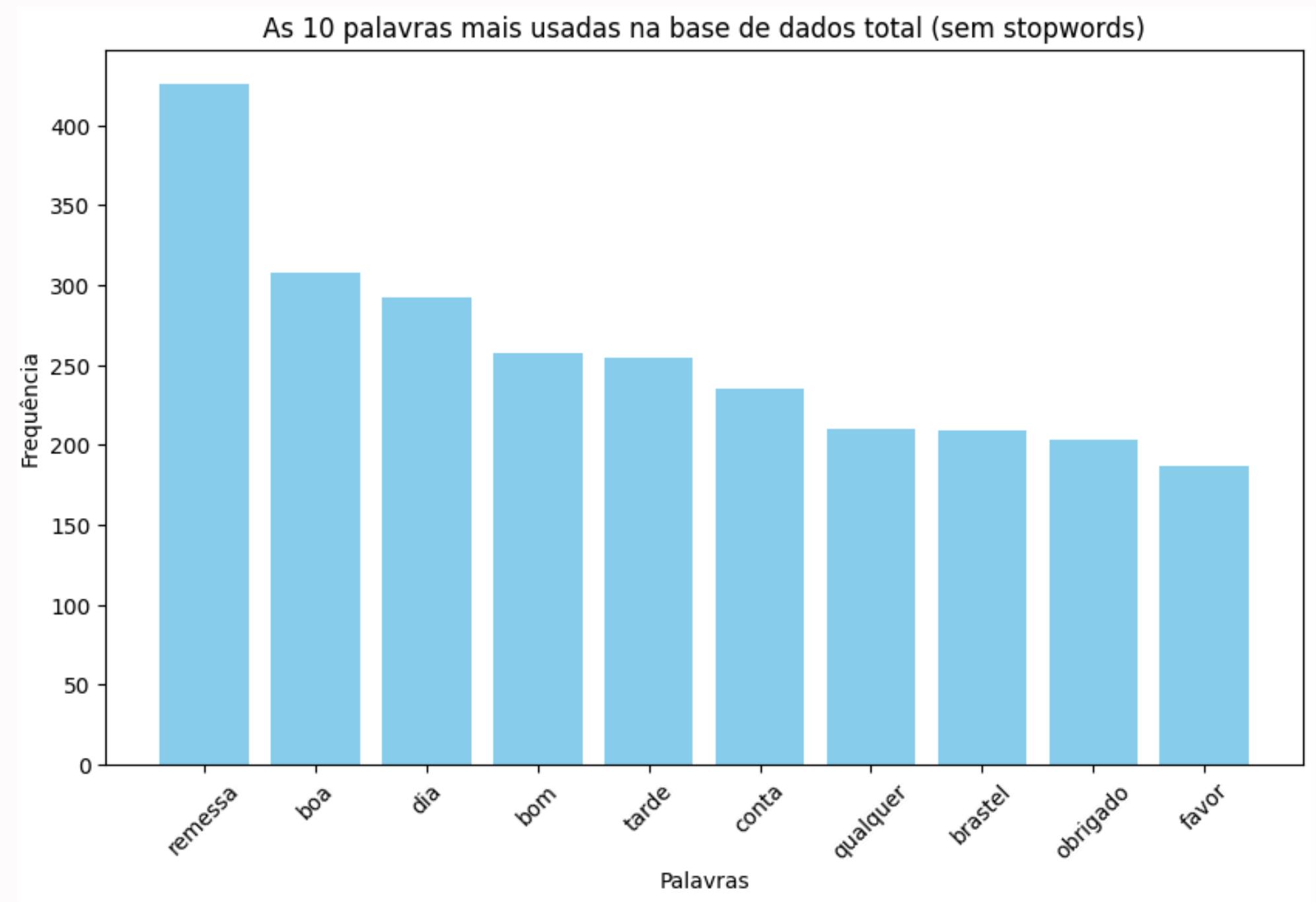
10 Palavras mais usadas em perguntas



04

Análise Exploratória

10 palavras mais usadas na base



Análise exploratória

1. Principais Insights:

- **Intenção Mais Frente:**

Confirmação de câmbio/taxas (120 ocorrências).

- **Número de Categorias de Intenção:**

18 categorias distintas.

- **Mensagens em Japonês:** 4

- **Mensagens Relacionadas a Tópicos Críticos:**

- **Remessa:** 295 mensagens

- **Depósito:** 70 mensagens

- **Cartão:** 102 mensagens

- **Aplicativo/App:** 204 mensagens

2. Qualidade dos Dados:

- **Mensagens Duplicadas:** 30.69% das mensagens estão duplicadas.

- **Presença de Links Externos:**

81 mensagens contêm URLs.

- **Abreviações:** 1074 abreviações encontradas, indicando a necessidade de tratamento no pré-processamento.

Pré-Processamento

- 1 Normalização/ Eliminação de pontuações
- 2 Tokenização
- 3 Stemming

Equipe



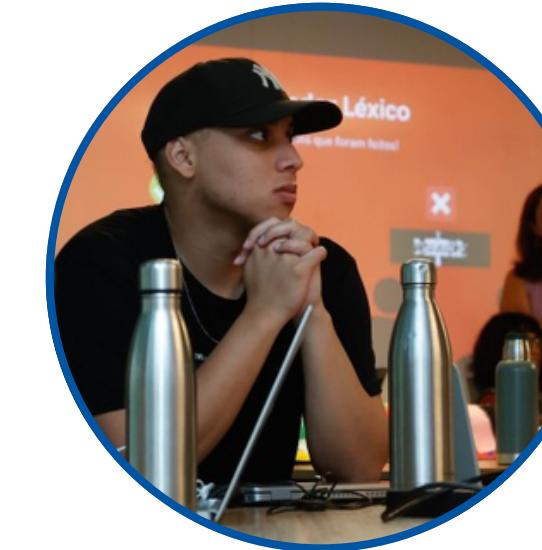
André Lessa



Arthur Reis



Jonas Sales



Luiz Carlos



Luiz Granville



Mateus Rafael



Vinicius Souza



brastel

ありがとう

Obrigado