ChatBot

About Sprint

🔹 1 - Descrição geral da solução 🔽

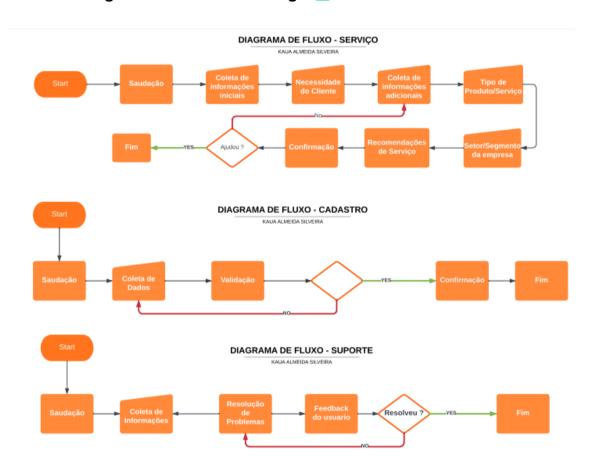
O chatbot tem como objetivo melhorar o atendimento ao cliente, simplificar o processo de cadastro e direcionar os usuários para os serviços mais apropriados. Aqui estão as três principais funções do chatbot:

- 1. Suporte ao Usuário (Perguntas Frequentes): O chatbot deve ser capaz de responder a perguntas frequentes dos usuários, fornecendo informações úteis e solucionando problemas comuns;
- Cadastro de Conta: O chatbot deve guiar os usuários pelo processo de cadastro, coletando informações necessárias, validando-as e registrando os dados;
- 3. Direcionamento para o Serviço Mais Adequado ao Cliente:
 Com base nas informações coletadas durante o diálogo, o chatbot
 deve determinar o serviço mais adequado para atender às
 necessidades do cliente e direcioná-lo.
- 2 Intenções
 - 1. Cadastro de Conta: Quando um usuário deseja criar uma conta.
 - 2. **Suporte ao Usuário:** Quando um usuário precisa de ajuda ou tem perguntas frequentes.
 - Direcionamento para o Serviço Mais Adequado ao Cliente:
 Quando um usuário procura um serviço específico ou precisa de assistência adicional.
- 🔹 3 Entidades 🔽

Decidimos separar por intenção para que fique mais claro a necessidade de cada entidade.

- Cadastro de Conta
 - Nome
 - Celular
 - RG
 - E-mail
 - Senha
 - Nome da Empresa
 - Cargo
- Suporte ao Usuário
 - Categoria Pagamento, conta, serviços, sobre empresa, site etc
 - Email Se a pergunta estiver relacionada à conta do usuário.

- Nome do Produto Se a pergunta estiver relacionada a um produto específico.
- Prioridade Se for alta o chatbot direciona ao atendimento personalizado
- Direcionamento p/ Serviço mais adequado ao Cliente
 - Necessidade do cliente (Dados nuvem, crm de Vendas, Mobile)
 - Tipo de Produto/Serviço Para entender que tipo de produto ou serviço o cliente está interessado.
 - Setor/Segmento da empresa
- 4 Diagrama de Fluxo de diálogo



5 - Variáveis de contexto e suas aplicações

Nome do Usuário:

 Aplicação: Rastrear o nome do usuário para personalizar saudações e comunicações.

Tipo de Serviço Interessado:

 Aplicação: Rastrear o tipo de serviço que o usuário está interessado em adquirir.

Setor da Empresa:

Aplicação: Rastrear o setor ou segmento da empresa do usuário.

Necessidade do Cliente:

Aplicação: Rastrear a necessidade ou objetivo específico do cliente.

Número de Pedido ou Referência:

 Aplicação: Rastrear o número de pedido ou referência relacionado a consultas ou problemas de suporte.

Email do Usuário:

 Aplicação: Rastrear o endereço de e-mail do usuário para comunicações futuras.

Categoria da Pergunta:

Aplicação: Rastrear a categoria da pergunta feita pelo usuário.

Tipo de Produto/Serviço:

- Aplicação: Rastrear o tipo de produto ou serviço que o usuário mencionou.
- 6 Cenários de uso
 - Cenário 1: Empreendedor Iniciante Alice

Persona: Alice

Descrição: Alice é uma empreendedora iniciante que está prestes a lançar sua própria startup no setor de tecnologia. Ela tem conhecimentos básicos sobre o uso de software empresarial e está considerando adotar os serviços da Salesforce para gerenciar suas operações de vendas e atendimento ao cliente.

Interação com o Chatbot: Alice interage com o chatbot da Salesforce para entender melhor como os serviços da Salesforce podem beneficiar sua startup. Ela começa perguntando sobre "CRM de Vendas" e "Dados na Nuvem". O chatbot coleta informações sobre o setor de sua empresa e suas necessidades específicas. Com base nas respostas de Alice, o chatbot recomenda soluções adequadas, incluindo o plano básico do Salesforce CRM e armazenamento de dados na nuvem. O chatbot também fornece informações sobre preços, recursos e próximos passos.

Vantagens do Chatbot:

- Disponibilidade 24/7: O chatbot está disponível a qualquer momento, permitindo que Alice obtenha informações mesmo fora do horário comercial.
- Respostas Rápidas e Precisas: O chatbot fornece respostas imediatas e precisas às perguntas de Alice, economizando tempo e evitando frustrações.
- Personalização: O chatbot personaliza as recomendações com base nas respostas de Alice, fornecendo informações relevantes para suas necessidades específicas.

Cenário 2: Gerente de TI - Daniel

Persona: Daniel

Descrição: Daniel é o Gerente de TI de uma grande empresa de varejo que já utiliza os serviços da Salesforce. Ele está procurando um novo serviço da Salesforce para aprimorar suas operações de gerenciamento de vendas e atendimento ao cliente.

Interação com o Chatbot: Daniel inicia uma conversa com o chatbot da Salesforce para encontrar o serviço adequado para suas necessidades. Ele fornece algumas informações básicas sobre o setor de sua empresa e os objetivos de negócios, como aumento de vendas e melhor atendimento ao cliente. Com base nas informações de Daniel, o chatbot o direciona rapidamente para o serviço Salesforce mais apropriado.

Vantagens do Chatbot:

- Direcionamento Rápido: O chatbot ajuda Daniel a encontrar o serviço certo de forma rápida e eficiente, economizando tempo.
- Sugestões Personalizadas: Com base nas informações fornecidas por Daniel, o chatbot oferece sugestões personalizadas que atendem às necessidades da empresa.
- Facilidade de Uso: Mesmo com funcionalidades limitadas, o chatbot simplifica o processo de escolha de serviços, tornando-o mais acessível.

Nomes e RM:

Kauã Almeida Silveira - RM 552618

Pedro Henrique Araujo - RM 553801

Gabriel Gonçalves Magalhães - RM 553136