

Projeto de Sistemas Inteligentes e Chatbots

Guilherme de Souza Sandi ¹, João Victor Amorim Vieira ²,
Letícia Americano Lucas ³,
Marcos Ani Cury Vinagre Silva ⁴, Victor Leite de Andrade ⁵

¹Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais - (PUC Minas)

Abstract. The work "Design of Intelligent Systems and Chatbots" creates a Chatbot, in which the objective is to provide customer service, 24 hours a day and without the need for a physical attendant.

Resumo. O trabalho "Projeto de Sistemas Inteligentes e Chatbots" cria um Chatbot, no qual tem como objetivo o serviço de atendimento, ao cliente, sendo ele 24 horas por dia e sem necessitar de um atendente físico.

1. Introdução

O projeto apresenta a criação de um Is Canvas e um Charbot. Assim, o grupo cria um chatbot de serviço de atendimento ao cliente aonde pequenas dúvidas podem ser solucionadas sem a necessidade do atendente físico. Ademais, há a elaboração de um Is Canvas, que possui seu objetivo em organizar o sistema inteligente do Chatbot.

2. IS Canvas:

2.1. Diagrama

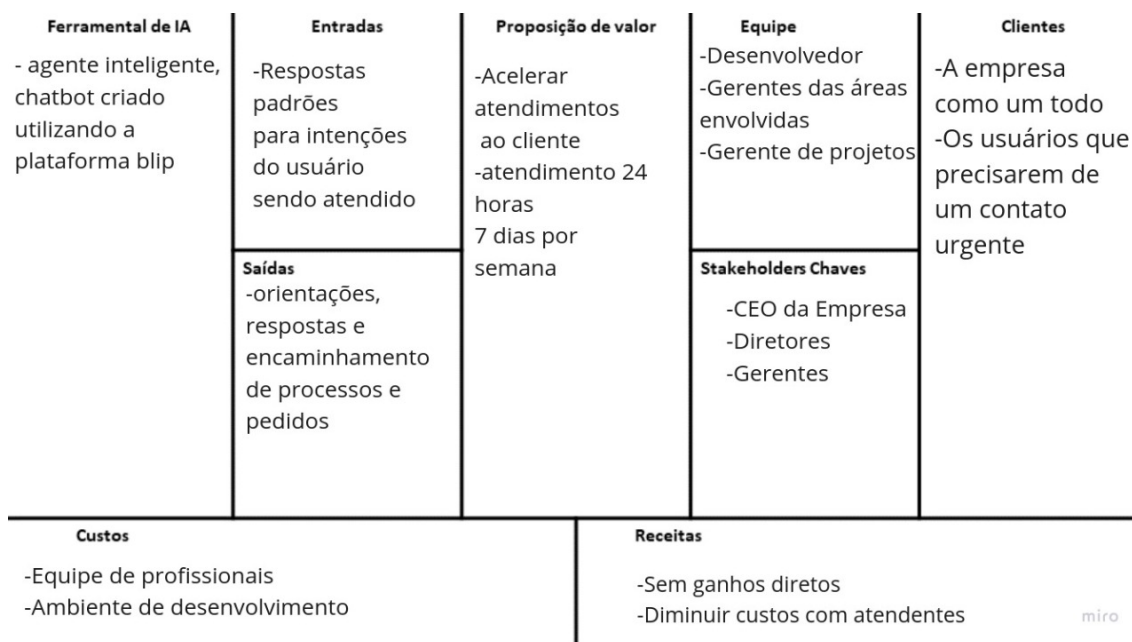


Figure 1. Diagrama

2.2. Detalhamento

2.2.1. Ferramenta de IA:

Um agente inteligente, criado através da plataforma blip com o intuito de servir como SAC, ou sistema de atendimento ao cliente.

2.2.2. Entradas:

Respostas padronizadas de acordo com as intenções dos usuários, dessa forma, após uma pergunta mapeada, o sistema responde utilizando alguma frase já pré-definida para que a interação possa continuar.

2.2.3. Saída:

Orientações, informações e respostas acerca das dúvidas e questões do usuário.

2.2.4. Proposição de valor:

As principais motivações são acelerar o atendimento ao cliente, podendo assim possuir um único sistema em tempo real que possa atender diversos clientes, e um atendimento constante, podendo assim tranquilizar o usuário e atendê-lo sempre que o mesmo necessite.

2.2.5. Equipe:

Serão internos ao projeto para a criação do sistema, para mais, os gerentes das áreas afetadas deverão fornecer as informações necessárias para o trabalho, além do gerente de planejamento que serve para coordenar.

2.2.6. Stakeholders:

CEO da Empresa, por ser o chefe suas decisões são fundamentais, porém, as opiniões dos diretores e gerentes ainda são importantes.

2.2.7. Clientes:

O sistema será criado para atender pela própria empresa, por isso ela é o principal cliente. Entretanto, o Chatbot irá atender diretamente os clientes e interessados que utilizam o site da companhia.

2.2.8. Custos:

Os custos podem ser variados, mas giram em torno da equipe de profissionais para criação e o ambiente de desenvolvimento como o Azure, que pode ser pago por um número pré-definido de contatos ou mensagens.

2.2.9. Receitas:

Nenhuma diretamente, mas trará economias com atendentes e horários de contato mais flexíveis.

3. Fluxo do diálogo

3.1. Definição das intenções:

Palavras-chave para cada uma das possíveis intenções de um usuário ao entrar em contato com o sistema inteligente.

3.1.1. Escolha dos presentes:

Escolha, seleção, presente e escolhido.

3.1.2. Quem somos:

Somos, desenvolvedores e criadores.

3.1.3. Reclamação:

Contato, email, sugestão, fale conosco, reclamar e reclamação.

3.1.4. Nome do bot:

Nome, com quem estou falando, robo, bot e qual seu nome.

3.1.5. O que é o site:

O que é, site e o que é.

3.1.6. Duvida:

Perguntar, duvida e pergunta.

3.1.7. Boas vindas:

Inicio, desejo usar o SAC novamente, SAC, reiniciar e começo.

4. Detalhes da implementação

Plataforma para criação do Is Canvas: <https://miro.com/>

Plataforma de criação do Chatbot: <https://account.blip.ai/login?ReturnUrl=>

Chatbot implementado: <https://chat.blip.ai/?appKey=c2FjMzM6MGNmYjk4NDAtNmQzMjY00ZThkLWFj>

5. Imagens do projeto

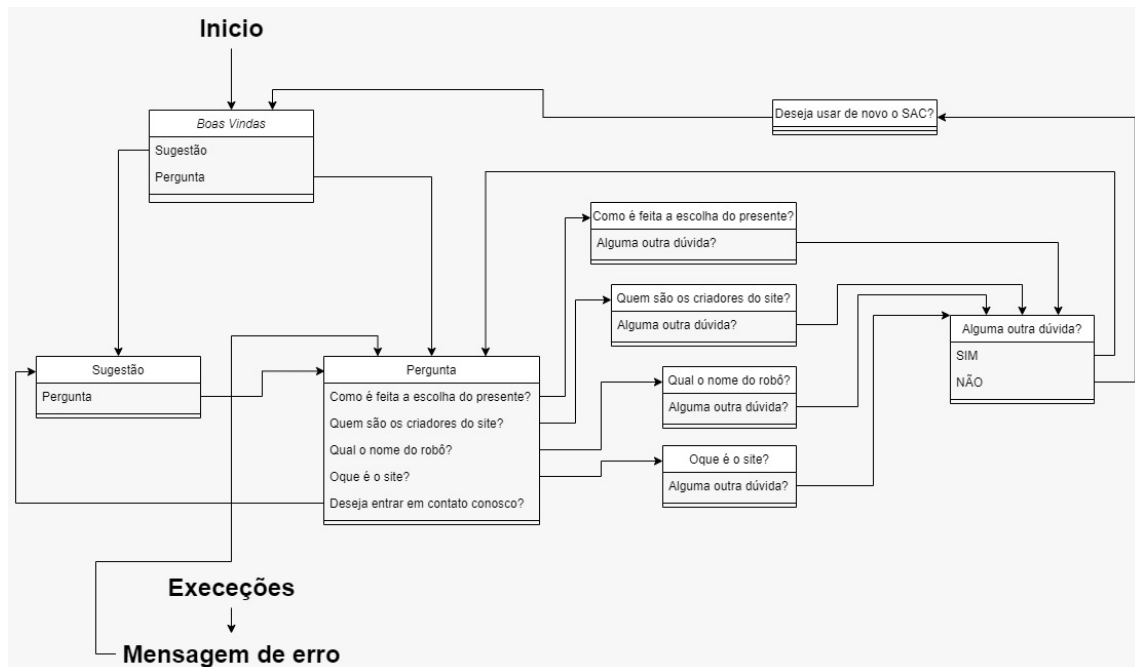


Figure 2. Jornada do Usuário

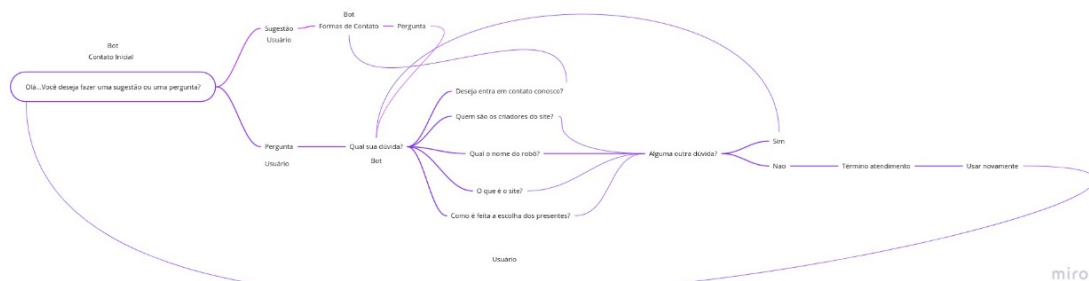


Figure 3. Fluxo do Diálogo

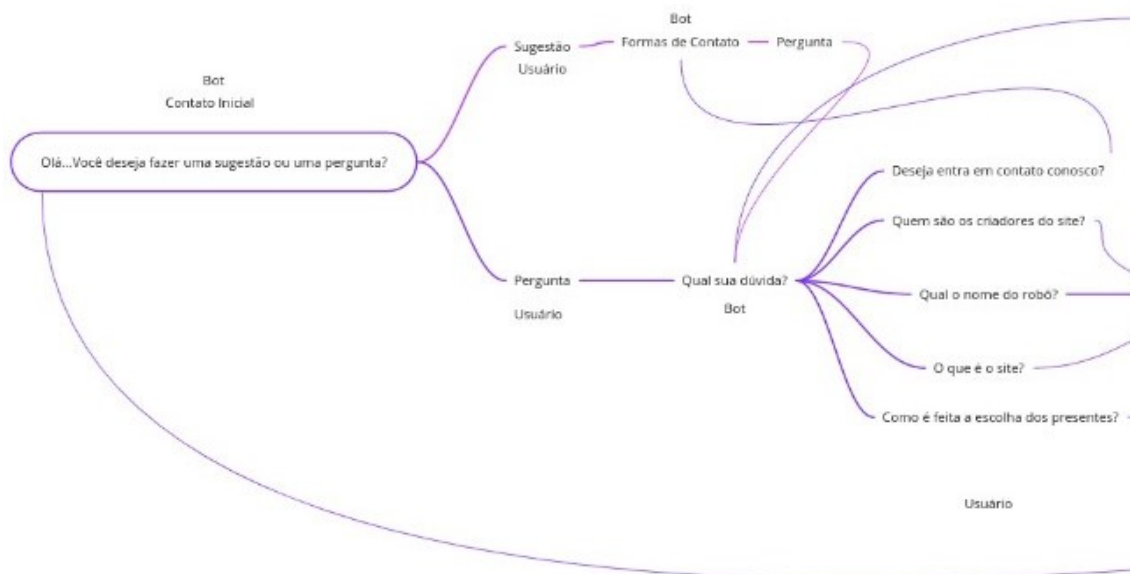


Figure 4. Fluxo do Diálogo Parte 1

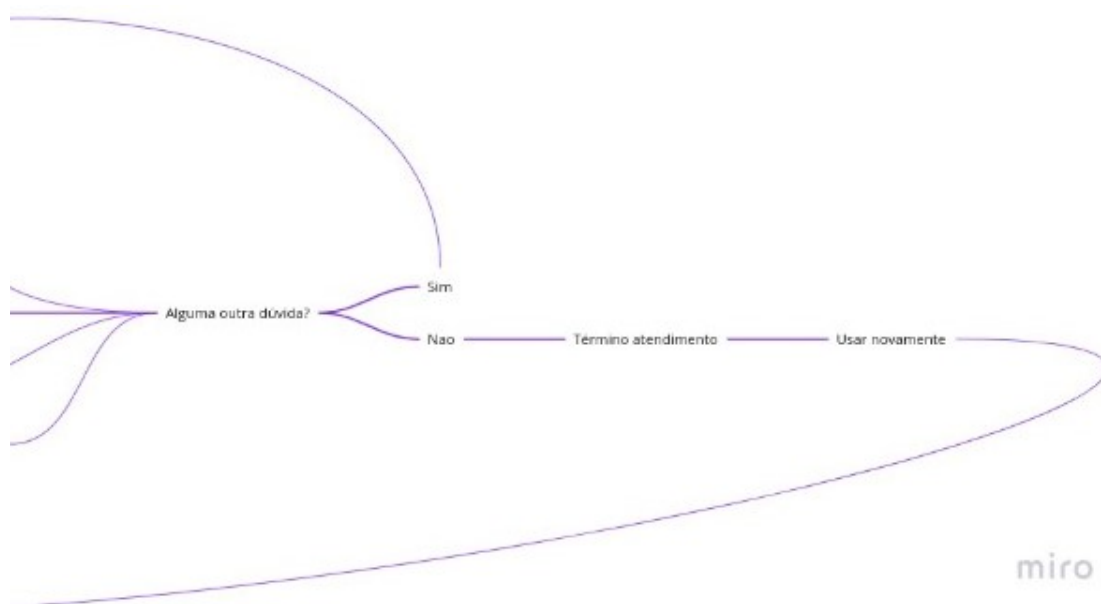


Figure 5. Fluxo do Diálogo Parte 2