

SALESFORCE DIRECTIONS

Maurício Vieira Pereira - RM553748

Luiz Otávio Leitão Silva - RM553542

Pedro Donizete Fagundes - RM553391

Descrição Geral da Solução:

O objetivo do projeto final é criar uma solução que melhore a acessibilidade na web, tornando o portal da Salesforce mais inclusivo para pessoas com deficiências motoras. A solução visa permitir que esses usuários naveguem, interajam e acessem informações online de maneira eficaz, usando teclado (teclas de seta e "Enter") ou dispositivos de assistência, além de possuir um ChatBot que possa auxiliar usuários que estejam com algum tipo de dificuldade ou dúvida em utilizar o site.

Intenções

Login acessível:

"Como faço para fazer login?"

"Preciso de ajuda para acessar minha conta."

"Quais são as etapas para fazer login com acessibilidade?"

"Ajuda para entrar na minha conta."

"Fazer login de forma acessível."

Cadastro de Conta Acessível:

"Como criar uma conta acessível?"

"Quero cadastrar uma conta com acessibilidade."

"Dicas para criar uma conta de forma acessível."

"Quais informações são necessárias para o cadastro?"

"Passos para criar uma conta com acessibilidade."

Solicitação de Serviço Acessível:

"Quero solicitar um serviço acessível."

"Como solicitar um serviço de forma acessível?"

"Preciso de assistência, como posso pedir?"

"Como faço para receber ajuda com acessibilidade?"

"Passos para solicitar um serviço acessível."

Comandos de Acessibilidade por Teclado:

"Quais são os comandos de teclado disponíveis?"

"Explique como usar as teclas de seta."

"Navegação por teclado, como funciona?"

"Como posso melhorar a acessibilidade usando o teclado?"

"Dicas para navegar com teclado de forma eficaz."

Teste Grátis da Plataforma:

"Como posso iniciar um teste gratuito da plataforma?"

"Quais são os passos para experimentar a versão de avaliação?"

"Duração e recursos disponíveis no teste gratuito."

"Quero saber mais sobre a oferta de teste grátis."

"Qual é a política de cancelamento do teste gratuito?"

Entidades Identificadas:

Nome de Usuário:

Sinônimos: usuário, nome de conta, identificação

Senha:

Sinônimos: código de acesso, palavra-passe

Serviço:

Sinônimos: ajuda, assistência, solicitação de serviço

Data de Acessibilidade:

Sinônimos: data de ativação, período de teste, prazo de avaliação.

Navegação por Teclado:

Sinônimos: controle por teclas, atalhos de teclado, funcionalidades do teclado.

Variáveis de contexto

usuario_logado:

Aplicação: Rastreia se o usuário está logado ou não. Isso afeta a funcionalidade de "Logout" e determina se o usuário pode acessar serviços ou informações específicas.

Quando o usuário faz login, usuario_logado é definido como True, e quando faz logout, é definido como False.

nome_de_usuario:

Aplicação: Armazena o nome de usuário fornecido pelo usuário durante o processo de login ou cadastro. Isso é útil para identificar o usuário e personalizar as respostas ou fornecer informações específicas da conta.

intencao_anterior:

Aplicação: Rastreia a intenção anterior do usuário. Isso pode ser usado para entender o contexto da conversa e adaptar as respostas. Por exemplo, se o usuário estava discutindo "Acessibilidade em Imagens" anteriormente, o chatbot pode retomar a conversa nesse contexto.

informacoes_adicionais:

Aplicação: Armazena informações adicionais que podem ser relevantes para a interação. Por exemplo, ao solicitar um serviço, o chatbot pode solicitar informações adicionais, como o tipo de serviço desejado. Essas informações são armazenadas em informacoes_adicionais para orientar a conversa.

data_teste_gratis:

Aplicação: Armazena a data de ativação do teste gratuito da plataforma. Isso permite que o chatbot rastreie o período de teste e forneça informações sobre a data de término ou as etapas necessárias para iniciar o teste gratuito.

entidade_selecionada:

Aplicação: Rastreia a entidade específica com a qual o usuário está interagindo. Isso pode ser útil quando as conversas envolvem entidades diferentes, como "Nome de Usuário" ou "Data de Acessibilidade." Ajuda o chatbot a entender o contexto da conversa e responder adequadamente.

Cenários de uso

Caso 1: Maria - Usuária da Salesforce

Maria é uma usuária da Salesforce em uma organização que utiliza o novo portal. Ela tem uma deficiência motora nos membros superiores e, portanto, depende da navegação por teclado para acessar o portal. Maria deseja ajuda para navegar no novo portal da Salesforce usando o teclado e deseja informações sobre os atalhos disponíveis.

Caso 2: Carla - Usuária Final da Salesforce

Carla é uma funcionária da organização de André e usa o novo portal da Salesforce para acessar informações importantes e executar tarefas diárias. Ela tem uma deficiência motora que afeta sua habilidade de usar um mouse. Carla deseja saber como personalizar a interface do portal para atender às suas necessidades de acessibilidade.

Diagrama de fluxo de Diálogo

