

# AI & CHATBOT

Daniel Santos

## 1TDSPN 2023

### Entrega Sprint 01 Porto Bike da Porto Seguro

Resumo do desafio

Autores:

**Débora Lopes**

RM 97836

**Guilherme Dias**

RM 99577

**Lucas Peres**

RM 551567

**Murilo Caumo**

RM 551247

**Renato Romeu**

RM 551325

*"Passo a passo, não consigo pensar em nenhum outro modo de se realizar algo"*

Michael Jordan

## Sumário:

Visão geral .....	03
Descritivo .....	04
Resumo .....	05

## Visão geral

### PROJETO LILA

Simplificar e agilizar todo o processo de contratação e gerenciamento de seguros para ciclistas da Porto Seguro. A tecnologia em desenvolvimento de seguros de bicicleta inclui a criação de uma plataforma online, web e mobile, integrada com os sistemas da Porto Seguro, onde os ciclistas podem adquirir seguros com facilidade e a rapidez, além de fornecer funcionalidades adicionais, como o gerenciamento de apólices, acompanhamento de sinistros, avaliação de riscos, financeiro e suporte ao ciclista.

## Descritivo

O projeto visa implantar a tecnologia de forma favorável a jornada do usuário para o grupo de segurados Bike da Porto Seguro visando oferecer aos ciclistas uma maneira fácil e rápida na adesão de seguros para as suas bicicletas, por meio de uma plataforma online segura e eficiente. A plataforma é integrada aos sistemas da Porto Seguro e oferece diversas funcionalidades.

Para implementar esse projeto, é necessário um estudo de mercado para entender as necessidades do ciclista, a concorrência de mercado, boas práticas e a estruturação de um ecossistema saudável e acolhedor ao segurado. A partir dessa análise, será necessário criar a estratégia para a construção da plataforma, levando em conta aspectos como segurança, facilidade de uso, experiência e jornada do usuário, integrações com sistemas de pagamento, avaliações de risco, análise de crédito e a capacidade de relacionar o produto do cliente com a base de dados proposta.

O sistema trabalha principalmente com reconhecimento de imagens, permitindo que o usuário ao tirar uma foto em tempo real da sua bike, permita o relacionamento das informações descritas na nota fiscal com a foto enviada pelo usuário e neste mesmo instante, identificar o estado dos componentes principais da bike, tal como se todos os componentes são originais.

Além dos itens relatados, estabelecer parcerias com as lojas de bike, associações de ciclistas para a divulgação da plataforma e oferecer benefícios exclusivos aos usuários do seguro bike da Porto Seguro. Tornando-se assim a pioneira no segmento.

O projeto contempla campanhas de marketing online, lideradas pela Porto Seguro para atrair e fidelizar seus clientes, além de um programa de fidelidade que recompensa os ciclistas baseado na conduta durante usuário e relacionado a outros produtos adquiridos na Porto Seguro, essa campanha de marketing ao usuário, visa tornar o produto de seguro Porto Bike uma referência no mercado.

Para garantir a qualidade do serviço proposto, vamos monitorar constantes resultados através de análises quantitativas e qualitativas do sistema, análise e provisionamento futuro, melhorias e issues com base em análises prévias, feedback de clientes e staff interno, atendimento ao cliente e a interface com inspetor/vistoriador, que tornaremos uma área técnica de suporte, substituindo sua principal atividade em vistoriar o produto em suportar a experiência do usuário quando necessário.

Em resumo o projeto visa as necessidades da empresa aliadas as necessidades do ciclista através de uma solução inovadora que traz benefícios tanto para a empresa quanto para os seus segurados, com maior comodidade na contratação de seguros, redução de custos e riscos para a empresa, inibir possíveis fraudes e a contribuição para a promoção de mobilidade sustentável no Brasil.

## Resumo

Criamos um pequeno chatbot que foi implementado em outras duas disciplinas.

A interface e a lógica ainda estão sob estudo para a correta aplicação em nosso projeto, inicialmente vamos estruturar o bot para responder a problemas do sistema, não fornecendo informações sensíveis ou dados. Vamos trabalhar com uma mecânica parecida com um F.A.Q. e posteriormente vamos introduzir algumas outras etapas como interface com corretor, inspetor, suporte técnico entre outros.

Estrutura inicial:

1. Ajuda

2. Suporte

3. F.A.Q.

4. Falar com um atendente

5. Sair

Quando o cliente escolhe uma opção, as guias respectivas abaixo se abrem.

Supondo que a pessoa escolha a opção número 1, um novo input aparece com as opções da guia 1 acrescentando da opção SAIR.

1. Ajuda

1.a. Ajuda com a documentação

1.b. Ajuda com a nota fiscal

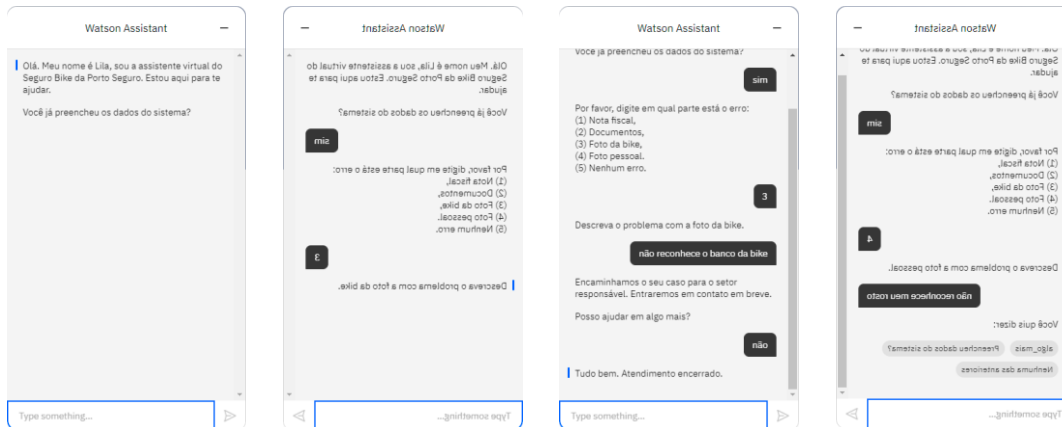
1.c. Ajuda com a foto da bike

1.d. Ajuda de outros itens

5. Sair

O resumo dessa operação foi anexado junto a este documento e poderá ser em breve, visualizado em nosso site. O site está previsto para iniciar no mês de maio de 2023.

Algumas imagens do sistema e do código que usamos para implantar no site:



Utilizamos também o script abaixo como teste em nosso site:

<script>

```

window.watsonAssistantChatOptions = {
  integrationID: "654b58b1-333c-4985-bbf4-f9b2ba2bf54f", // The ID of this integration.
  region: "us-south", // The region your integration is hosted in.
  serviceInstanceID: "4970dde4-074d-47cf-b532-ba44e4c10b94", // The ID of your service instance.
  onLoad: function(instance) { instance.render(); }
};

setTimeout(function(){
  const t=document.createElement('script');
  t.src="https://web-chat.global.assistant.watson.appdomain.cloud/versions/" +
(window.watsonAssistantChatOptions.clientVersion || 'latest') + "/WatsonAssistantChatEntry.js";

  document.head.appendChild(t);
});
</script>

```