

Chatbot Planning: ESG - Game

1. Sobre

A [ESG Game](#) é uma plataforma gamificada, focada na promoção de práticas sustentáveis e responsáveis, alinhadas aos princípios do ESG para empresas e seus colaboradores, foi desenvolvido para o curso de graduação de Sistemas para Internet da FIAP.

2. Repositório: <https://github.com/luciana-pereira/esg-chatbot-api>

3. Metodologia: IBM® Watsonx™ Assistant

Intent - Qual será a intenção do diálogo, conforme o input do usuário;

Entity - Utiliza-se para diferenciar uma frase da outra;

Dialog - Fluxo do diálogo com o usuário, após os inputs iniciais.

Variáveis de ação: quando uma etapa coleta informações do cliente, a resposta do cliente é armazenada automaticamente em um *variável de ação*. É possível considerar variáveis de ação como memória de curto prazo: elas persistem apenas durante a ação atual.

Variáveis Aceleração. Ao longo de uma conversa, seus clientes respondem a perguntas e fazem escolhas. Essas respostas do cliente são armazenadas como variáveis, as quais seu assistente poderá usar para guiar uma conversa. Ao escolher as etapas corretas e economizar o tempo dos clientes, é possível direcioná-los o mais rápido possível para a solução certa.

4. Chatbot Planning - Levantamento do Planejamento e Justificativa das Resoluções.

Ao abrir o caixa de diálogo com o chatbot, o usuário, receberá as seguintes frases:

Bem-vindo(a), sou o seu assistente virtual do ESG Game, como posso ajudá-lo?
Bem-vindo(a), sou o seu assistente virtual do ESG Game, você gostaria de informações sobre qual assunto?
Bem-vindo(a), sou o seu assistente virtual do ESG Game, poderia me fornecer informações sobre o assunto para eu poder ajudar você com agilidade?

Ao finalizar uma resposta, o usuário receberá as seguintes respostas, como uma **variável de Aceleração**:

Se tiver outra dúvida, me pergunte.
Ou escolha uma das opções abaixo: (Login, Troca de Senha, Cadastro...)
1 - Login
2 - Troca de Senha
3 - Cadastro
4 - Outras Informações

Ao finalizar a sessão, será apresentada as seguintes mensagens aos usuários:

"Obrigado por nos escolher! Foi um prazer ajudá-lo(a). Antes de partir, gostaríamos de saber sua opinião sobre nossa interação. Sua avaliação é extremamente valiosa para nós e nos ajuda a melhorar continuamente nosso atendimento. Por favor, reserve um momento para preencher nosso formulário de avaliação. Esperamos vê-lo(a) novamente em breve! Até logo!
Deixe sua nota de 1 à 5. 1- Insatisfeito, 2 - Pouco Satisfeito, 3 - Precisa melhorar, 4 - Fui bem atendido e encontrei o que buscava, 5 - Muito satisfeito, muito obrigado.

Step 1 - Login (Acesso)

Perguntas:	Resposta A	Resposta B
Não consigo fazer login	Apresenta algum erro?	Verifique se as informações estão corretas e tente novamente.
Como faço login?	Vá para pagina inicial e inclua seus dados cadastrais nos campos Login e Senha	Se você ainda não concluiu o cadastro, primeiro conclua essa etapa e após realize seu primeiro login.

Step 2 - Troca de Senha

Perguntas:	Resposta A	Resposta B
Como faço para recuperar minha senha?	Vá à área de Login e clique em "Recuperar a senha"	Se desejar informações mais detalhadas, nos envie um e-mail, que responderemos suas dúvidas. suporte@esgggame.com
Posso alterar a minha senha?	Claro, basta ir em área de Login e clique em "Recuperar a senha"	Se desejar informações mais detalhadas, nos envie um e-mail, que responderemos suas dúvidas. suporte@esgggame.com
Esqueci a minha senha, pode me ajudar?	Vá à área de Login e clique em "Recuperar a senha"	Se desejar informações mais detalhadas, nos envie um e-mail, que responderemos suas dúvidas. suporte@esgggame.com
Minha senha está segura?	Para mais informações, entrar em contato com o nosso suporte através do e-mail: " suporte@esgggame.com "	Eu não posso ver essa informação, está relacionada a LGPD, por esse motivo, fale diretamente com o suporte através do e-mail: " esgggame@esgggame.com "

Step 3 - Excluir Conta

Perguntas:	Resposta A	Resposta B
Como faço para excluir a minha conta?	Você poderá realizar essa ação a qualquer momento, clicando em "Meu Cadastro" e "Excluir Conta".	Você deseja excluir permanentemente seu cadastro? Se sim, clique em "Meu Cadastro" e "Excluir Conta"
Quanto tempo demora para excluir a minha conta?	Sua conta será excluída após selecionar "Excluir Conta" na área "Meu Cadastro"	Imediatamente, após selecionar "Excluir Conta" na área "Meu Cadastro"

Posso recuperar os meus dados antes de excluir a minha conta?	Para informações relacionadas a LGPD, entre em contato com nosso suporte, através do e-mail: suporte@esgggame.com	Essa informação, está relacionada a LGPD, por esse motivo, fale diretamente com o suporte, através do e-mail: suporte@esgggame.com
---	---	--

Step 4 - Cadastro

Perguntas:	Resposta A	Resposta B
Como faço o cadastro na plataforma?	O cadastro em nossa plataforma é feito na página inicial, clicando no botão "Cadastre-se"	
Preciso de ajuda para me cadastrar, pode me ajudar?	Sim, você deve clicar em "Cadastre-se" e "Sou novo usuário". Importante você precisa concordar com a nossa Política de Privacidade, para o cadastro ser finalizado com sucesso.	Sim, ao cadastrar seus dados, deve-se incluir os seguintes dados: <ol style="list-style-type: none"> 1. Como gostaria de ser chamado; 2. Nome; 3. Sobrenome; 4. E-mail; 5. Senha; 6. Sexo Biológico; 7. Data de Nascimento 8. Aceitar a Política de Privacidade.
Meus dados de cadastro estão incorretos, como posso alterá-lo?	Faça o login em nossa plataforma e clique em "Meu Cadastro" atualize os campos incorretos e clique em "Salvar"	Se estiver com dificuldade em alterar o seus dados cadastrais, entre em contato nesse e-mail: suporte@esgggame.com
Para receber os coins e prêmios, meu cadastro precisa estar completo?	Sim, para poder receber os coins, seu cadastro deverá estar completo para que os Coins sejam creditados em sua conta corretamente.	Caso, seu cadastro esteja incompleto e você receba coins, os mesmos serão incluídos após a finalização completa dos seus dados cadastrais.

Step 5 - Coins

Perguntas:	Resposta A	Resposta B
Como faço para ganhar Coins?	Você pode ganhar Coins fazendo as atividades listadas na plataforma.	Mantenha seu perfil atualizado e sempre busque pelas ações disponíveis para o seu perfil.
Como posso ganhar mais Coins?	Por enquanto só fazendo as atividades listadas na plataforma.	Continue realizando as ações listadas para o seu perfil, dessa forma, você vai ganhar mais coins em nossa plataforma.
Os Coins têm tempo para expirar?	Não, as Coins serão mantidas.	A nossa plataforma, está habilitada para manter suas Coins, sem data para expiração.
Os Coins demoram para aparecer na conta após a atividade ser concluída?	Elas aparecem quando a atividade é concluída.	Caso não consiga visualizar suas Coins, fale conosco no suporte@esggame.com

Step 6 - Premiação

Perguntas:	Resposta A	Resposta B
Como resgato as minhas premiações?	Vá à área de “premiações”, escolha a premiação de sua preferência.	Não se Aplica
Quanto tempo para a premiação chegar ao seu destino?	Depende dos serviços de entrega. Se preferir, fale diretamente com o suporte pelo e-mail: suporte@esggame.com	Não se Aplica
A premiação é reembolsável?	Sim, apenas para os casos em que a premiação esteja com defeito de fabricação,	Não se Aplica

	entre em contacto diretamente com o suporte pelo e-mail: suporte@esgggame.com	
--	---	--

Step 7 - Acessibilidade

Perguntas:	Resposta A	Resposta B
Como eu posso ativar o leitor de tela?	Em desenvolvimento	
Como posso usar o Zoom na página	Em desenvolvimento	

Step 8 - Suporte ao Cliente

Perguntas:	Resposta A	Resposta B
Como faço para entrar em contato com o suporte do site?	Nosso suporte ao cliente, funciona apenas em dias úteis, por meio do e-mail: suporte@esgggame.com	Não se Aplica
Esse site é seguro?	Sim, seguimos as premissas da LGPD e todas as legislações de Política de Privacidade.	Se desejar informações mais detalhadas, nos envie um e-mail com suas dúvidas, que responderemos suas dúvidas. suporte@esgggame.com

Step 9 - Curiosidades/História

Perguntas:	Resposta A	Resposta B
Qual a História de vocês	Somos um projeto criado na FIAP visando ajudar pessoas e o meio ambiente de uma forma didática e divertida.	Não se aplica
Por que essa plataforma é um game?	Foi uma ideia que tivemos, para a	

	plataforma ser de alguma forma divertida e servisse a sua função.	Não se aplica
--	---	---------------

Step 10 - Feedback

Perguntas:	Resposta A	Resposta B
Posso deixar um comentário numa ação já realizada?	Acesse o "Feed" escolha um "Post" e registre seus comentários para os usuários visualizarem.	Caso esteja com dúvidas relacionadas a incluir um comentário, acesse o Feed e poderá visualizar o campo "Escreva um Comentário"
Onde encontro comentários dos meus amigos nas ações que realizei?	Para encontrar os comentários dos seus amigos Acesse o "Feed" e "Atividades", onde encontrará os respectivos comentários.	Se desejar informações mais detalhadas, nos envie um e-mail, que responderemos suas dúvidas. suporte@esgggame.com
Gostaria de excluir uma ação realizada recentemente, como faço?	Clique na postagem que deseja excluir e poderá visualizar um ícone com 3 pontos, onde poderá excluir a postagem, mas ao realizar essa ação, não poderá ser visualizada novamente por nenhum usuário. Caso tenha clicado por engano, entre em contato conosco pelo e-mail: suporte@esgggame.com	Não se Aplica

Step 12 - Configuração de perfil

Perguntas:	Resposta A	Resposta B
Como posso mudar a minha foto	Sim, faça o login em nossa plataforma e clique em "Meu Cadastro" "Foto" e clique em "Salvar"	Se desejar informações mais detalhadas, nos envie um e-mail, que responderemos suas dúvidas.

		suporte@esgggame.com
Gostarias de mudar o meu e-mail	Sim, faça o login em nossa plataforma e clique em "Meu Cadastro" "E-mail" e clique em "Salvar"	Se desejar informações mais detalhadas, nos envie um e-mail, que responderemos suas dúvidas. suporte@esgggame.com
Como posso mudar o meu Nome	Você não poderá alterar o nome e sobrenome, apenas o "Como gostaria de ser chamado" para essa alteração faça o login em nossa plataforma e clique em "Meu Cadastro" "Como gostaria de ser chamado" e clique em "Salvar"	Se desejar informações mais detalhadas, nos envie um e-mail, que responderemos suas dúvidas. suporte@esgggame.com

Step 13 - Navegação UX

Perguntas:	Resposta A	Resposta B
Como encontrar amigos?	Em desenvolvimento	
Como faço para encontrar uma página?	Em desenvolvimento	
Como fazer um Post?	Em desenvolvimento	

Referências

<https://cloud.ibm.com/docs/watson-assistant?topic=watson-assistant-step-conditions>

<https://developer.ibm.com/learningpaths/get-started-watson-assistant/building-with-templates/>

<https://medium.com/ibm-watson/watson-assistants-new-transformer-architecture-brings-greater-accuracy-with-less-effort-b8badf12864b>

<https://www.ibm.com/br-pt/products/watsonx-assistant/resources/how-to-build-a-chat-bot>

