

IS Canvas - Sprint 3 TI2 iSenior

Ferramentas IA

Quais técnicas serão aplicadas?
Qual os softwares e recursos serão usados?
Haverá integração de sistemas?

Uso de agentes inteligentes

Aplicação de um chatbot

Utilização de serviços cognitivos para serviços de busca

Utilização de serviços cognitivos para análise de textos

Uso do Take Blip e otimização com o Microsoft LUIS para implementar o chatbot

Uso de aprendizado conversacional para otimização do chatbot e para comunicação mais humanizada

Aprendizado offline (conhecer palavras chaves) e online (análise de conversas)

Entradas

Quais dados estão disponíveis?
Quais dados serão efetivamente utilizados como entradas?

Dados das perguntas e respostas lidas no chat

Resposta apresentada a partir de palavras-chave definidas previamente

Saídas

Quais são as saídas esperadas?
Quais as métricas a serem otimizadas?

Respostas às perguntas dos usuários

Respostas sobre como usar a plataforma

Quantidade de clientes que conseguiram utilizar a plataforma sem dificuldade

Dúvidas de usuários efetivamente solucionadas

Proposição de valor

-Qual(is) valor(es) levar para o(s) cliente(s)?

Facilitar o uso da plataforma pelos clientes

Otimizar a ajuda aos idosos na imersão no mundo digital

Possibilitar à equipe um melhor conhecimento das dores dos clientes para direcionar os temas dos artigos e do FAQ

Alternativa mais humanizada para o aprendizado dos idosos

Equipe

-Quais são os papéis principais na equipe?

Gerente de projeto

Analista de dados

Desenvolvedores de Software para manter a plataforma

Editor chefe dos artigos

Stakeholders Chaves

Quem são os tomadores de decisão?

Empresas online interessadas em atingir o público idoso

Non-profits interessadas em ajudar o acesso da melhor idade a internet

Gerentes do projeto

Empresas interessadas em saber as principais dificuldades de idosos online

Clientes

Quem são os clientes internos e externos?

Idosos e cuidadores que utilizam a ferramenta iSenior - INTERNO

Empresa iSenior, contratante da ferramenta de chatbot - EXTERNO

Setor de atendimento ao cliente da empresa - EXTERNO

Custos

Quais são os custos envolvidos? Pessoal e Materiais
Quais são os custos fixos e variáveis?

Manutenção do Banco de dados em Nuvem - FIXO

Custo de implementação e manutenção das APIs de AI e chatbot - FIXO

Contratação e manutenção dos empregados que ajudam a manter o agente - VARIÁVEL

Receitas

0 projeto traz novas receitas? Quais? Reduzir de custos internos? Indique

Ganho com conhecimento das principais dúvidas dos idosos

Plataforma autossustentável uma vez que dúvidas de como usar serão respondidas

Conhecimento mais profundo das dores dos idosos