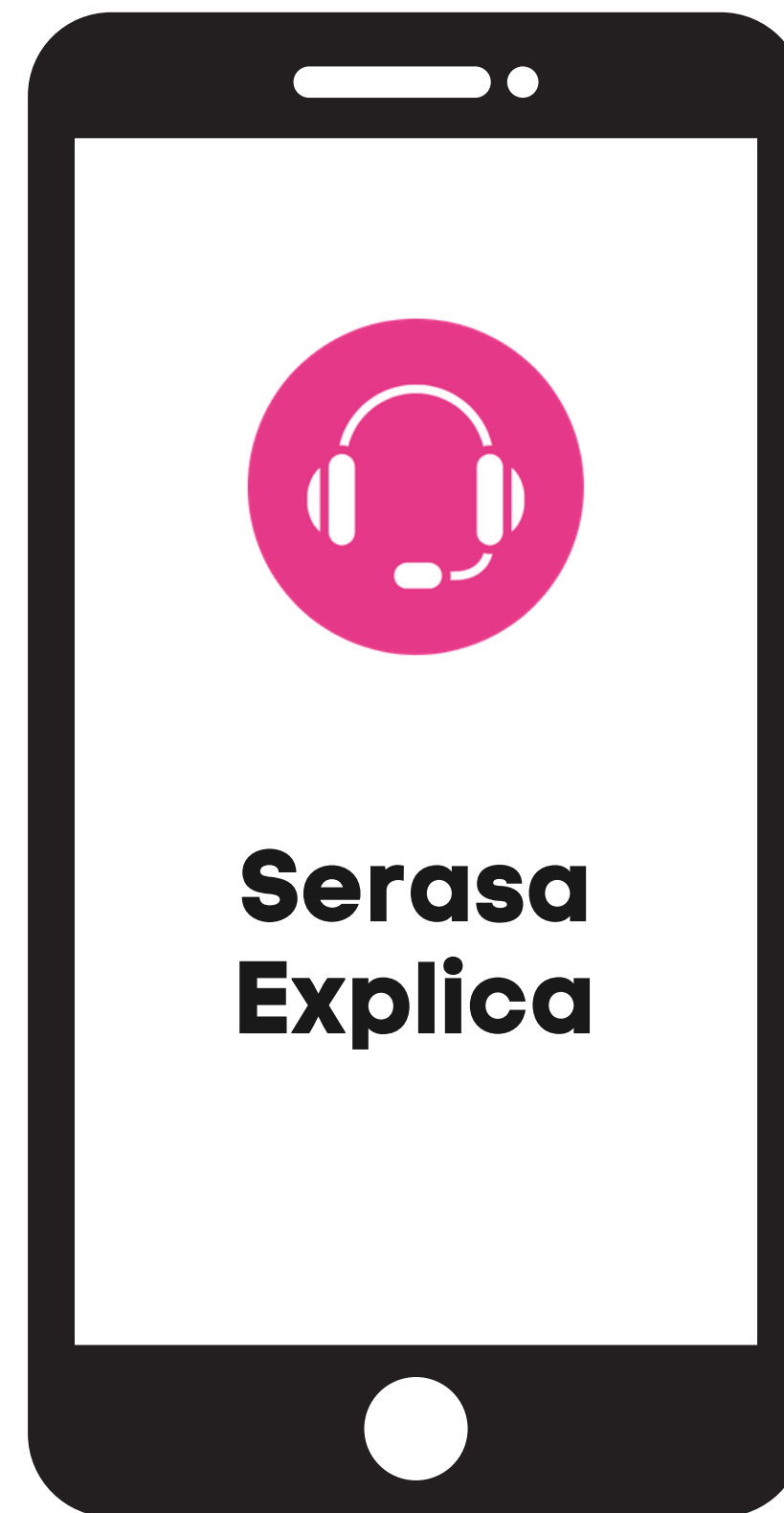


# Serasa Explica

Maria





- **A Maria é um Chatbot de suporte ao usuário.**
- **Ela tira dúvidas relacionadas ao FAQ, serviços do serasa e termos financeiros.**
- **Atendimento instantâneo e com melhoria e aprendizado contínuo.**

# Maria



**O nome Maria foi escolhido  
com referência a essa  
iniciativa que estamos  
participando:**

**“MARIA VAI COM AS DEVS”**

# O que é um chatbot?



# Vantagens para o usuário

01

Atendimento  
Instantâneo

02

Interface  
familiar

03

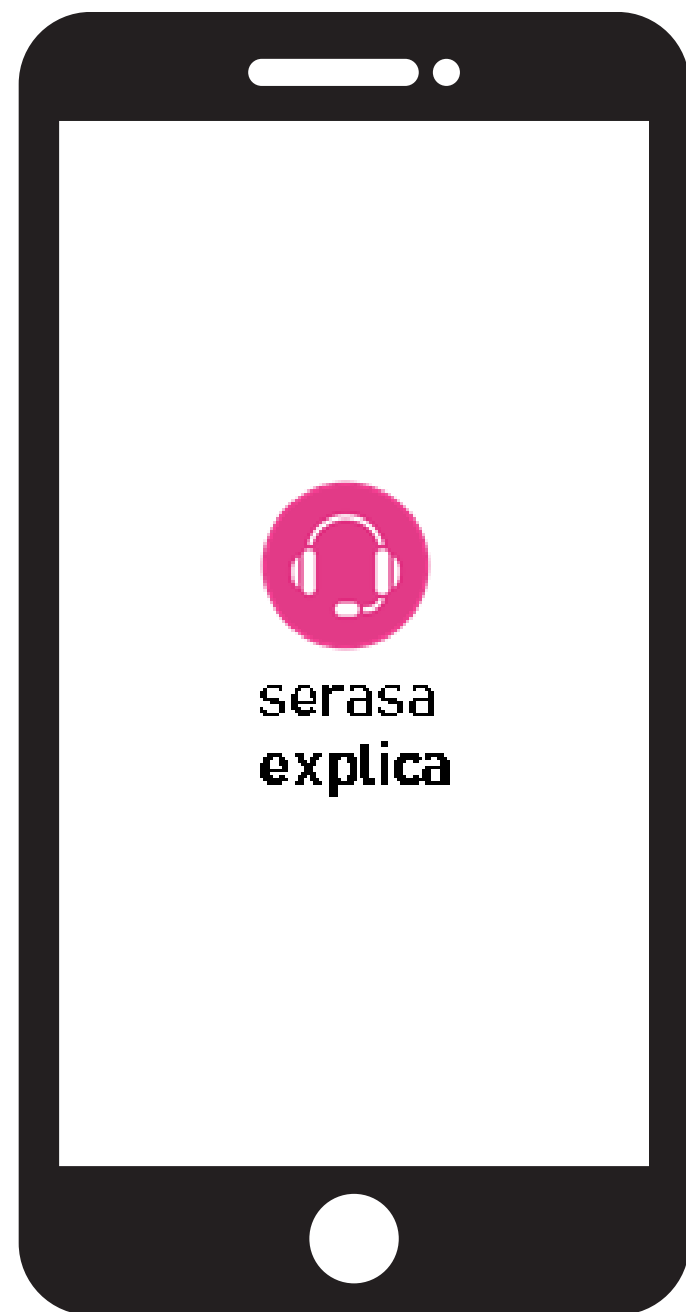
Glossário  
Financeiro

04

Aprendizagem  
contínua



# FrontEnd



**FrontEndInput -> pergunta cliente**

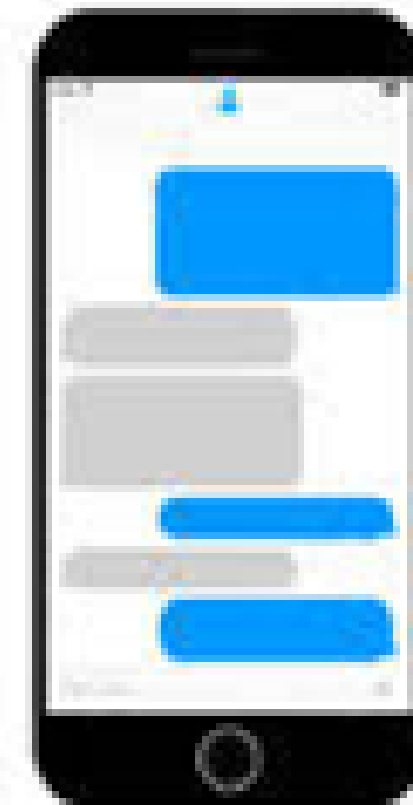
**Button "começarChat" On Click**

**Function LingLexica( )**

# FrontEnd



**Dúvidas  
financeiras**



**Leitura dos dados:**  
**- Perguntas inseridas  
no app**

# BackEnd



**Análise do modelo probabilístico**

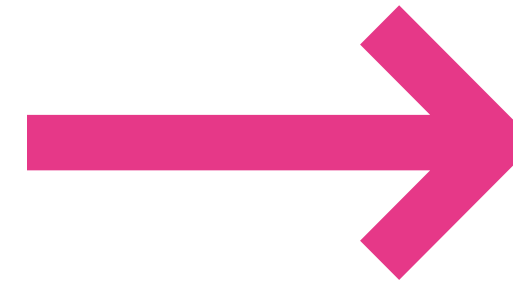
**Horário**

**Serasa score**

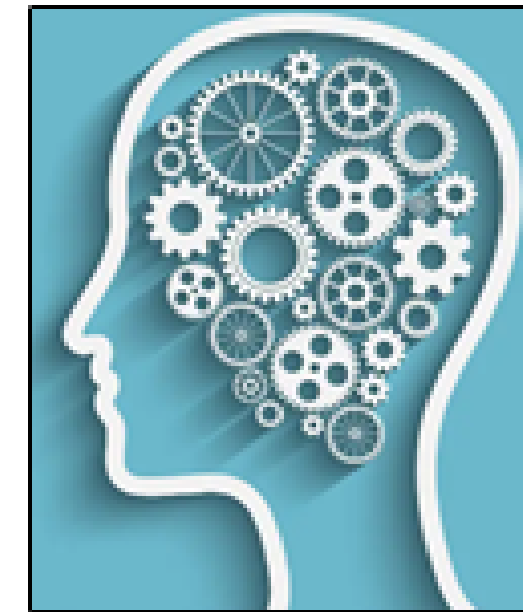
**IP**

**Sexo**

**Idade**



**Harmonização e identificação dos dados**



**Identificação pelo Chatbot**

```
Function LingLexica(frontEndInput)
  get input
  run probabilistic model
  return probableQuestion
```



# BackEnd

## Categorização através de Inteligência Artificial

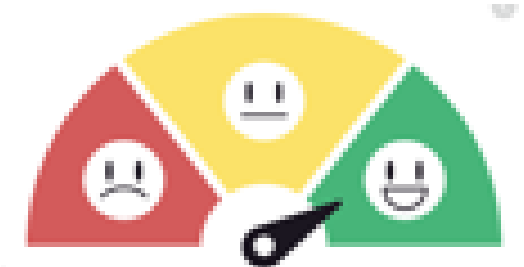
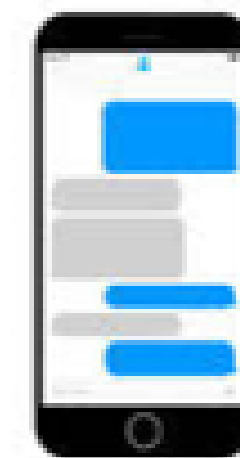
  
**Questão  
identificada no  
servidor**



**Rede neural para a  
busca na base  
de dados**

**Function Resposta (probableQuestion)  
localizar no databe (probableQuestion)  
return resposta**

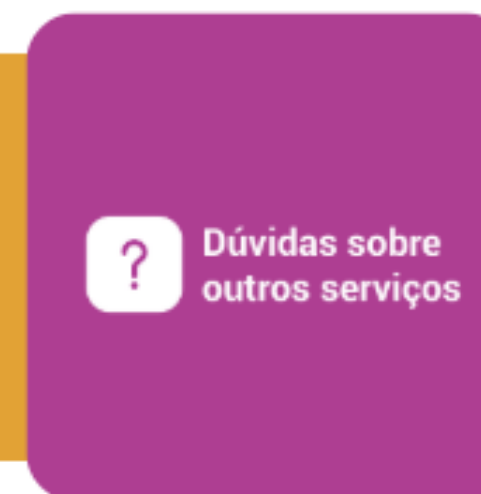
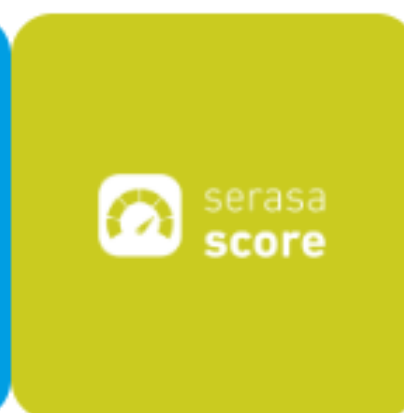
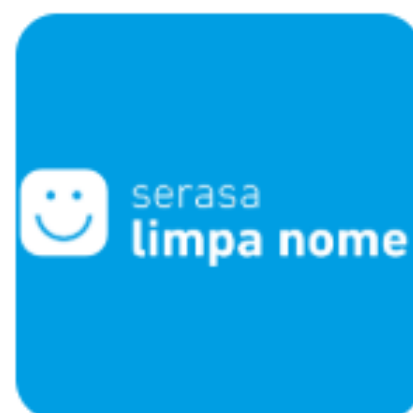
# FrontEnd



**Retorno da  
resposta para  
o cliente**



# Central de Ajuda



Central de Ajuda - Serasa > Dúvidas sobre outros serviços

## Dúvidas sobre outros serviços

> O que é a Trilha Financeira do Serasa Ensina?



# Watson Assistant

- Ferramenta IBM de inteligência artificial
- Utilizado por meio do IBM cloud



# Funcionalidades

## Skills

Skills contain the training to respond to your customer queries. Add skills to your assistant and then deploy to your channels.

Create skill

1/5 allocated on your current plan

Atendimento

TYPE: Dialog — Brazilian Portuguese

CREATED:  
22 de Ago de 2020 00:59 -03

UPDATED:  
22 de Ago de 2020 11:23 -03

LINKED ASSISTANTS (1): [maria](#)

# As intenções configuradas na Maria

Atendimento

Intents

Entities

Dialog

Options

Analytics

Versions

Content Catalog

Save new version

Try it

↑

↓

🗑

Create intent

+

<input type="checkbox"/>	Intents (10) ↑	Description	Modified ↑↓	Examples ↑↓
<input type="checkbox"/>	#despedida	despedida	10 hours ago	5
<input type="checkbox"/>	#duvida	duvidas	10 hours ago	5
<input type="checkbox"/>	#exemploiof		9 hours ago	2
<input type="checkbox"/>	#exemplojuros		9 hours ago	3
<input type="checkbox"/>	#IOF		8 hours ago	3
<input type="checkbox"/>	#juros		9 hours ago	5
<input type="checkbox"/>	#login		10 hours ago	5
<input type="checkbox"/>	#naoentendi		9 hours ago	2
<input type="checkbox"/>	#saudacao	saudacao	an hour ago	5

# As entidades que recebem as variáveis

<div><div><div>↕</div><div>↓</div><div>🗑</div></div><div>Create entity +</div></div>			
<input type="checkbox"/>	Entity (7) ↑	Values	Modified ↑↓
<input type="checkbox"/>	@exemploiof	exemploiof	9 hours ago
<input type="checkbox"/>	@exemplojuros	exemplojuros	9 hours ago
<input type="checkbox"/>	@iof	iof	9 hours ago
<input type="checkbox"/>	@juros	juros	9 hours ago
<input type="checkbox"/>	@naoentendi	naoentendi	9 hours ago
<input type="checkbox"/>	@saudacao		10 hours ago
<input type="checkbox"/>	@tudobem	tudo bem	an hour ago
Showing 1–7 of 7 entities		1 ▾ 1 of 1 pages	◀ ▶

# Resposta personalizada

Atendimento

Intents

Entities

Dialog

Options

Analytics

Versions

Content Catalog

Add node

Add child node

Add folder

tudobem

#tudobem

1 Responses / 0 Context Set / Does not return

Bem-vindo

#saudacao

1 Responses / 0 Context Set / Does not return

Despedida

#despedida

1 Responses / 0 Context Set / Does not return

IOF

#IOF

1 Responses / 0 Context Set / Does not return

Search

Save new version

Try it

tudobem

Custor

Node name will be shown to customers for disambiguation so use something descriptive.

Settings

If assistant recognizes

#tudobem

+

Assistant responds

Text

Eu estou bem, muito obrigada por perguntar. E muito bom ter você aqui! Tem algo que eu ajudar?

Enter response variation

oi

#saudacao

Olá, meu nome é Maria! Estou aqui para ajudar você com dúvidas frequente relacionadas a página, descrever o que são os nossos serviços e os termos financeiros encontrados na página.

tudo bem?

#tudobem

@tudobem:tudo bem

Eu estou bem, muito obrigada por perguntar. E muito bom ter você aqui!

Try it out

Clear

Manage Context

1

@iof:iof

Sigla para Imposto sobre Operações Financeiras.

É um imposto federal cobrado nas operações financeiras de crédito, de câmbio, de seguro e de títulos e valores imobiliários.

- Caso queira ver um exemplo escreva "Exemplo IOF".

exemplo de iof

#exemploiof

@iof:iof

Exemplo de uso: Nas aplicações financeiras, a partir do primeiro dia da aplicação, a alíquota do IOF vai diminuindo progressivamente, até zerar no 30º dia.

Try it out

Clear

Manage Context

1

o que e o serasa score?

#serasascore

@serasascore:score

O Score é uma pontuação de crédito que vai de 0 até 1000. A pontuação ideal para conseguir algum crédito varia de acordo com a política de aprovação de cada empresa, mas lembre-se que quanto mais próximo de 1000, melhor. Os pontos são como um currículo financeiro e mostram para empresas qual é o risco de inadimplência dos consumidores.

Seu Score irá subir com o tempo. Lembre-se que a recuperação da pontuação não é imediata e faz parte de um processo de mudança de comportamento, para que o mercado volte a confiar na sua capacidade de pagamento.

Use the up key for most recent

Enter something to test your assistant



# Exportar o arquivo Json

## Skills

Skills contain the training to respond to your customer queries. Add skills to your assistant and then deploy to your channels.

Create skill

1/5 allocated on your current plan

The screenshot displays the 'Skills' management interface. A skill card titled 'Atendimento' is shown with the following details:

- TYPE:** Dialog — Brazilian Portuguese
- CREATED:** 22 de Ago de 2020 00:59 -03
- UPDATED:** 22 de Ago de 2020 00:59 -03
- LINKED ASSISTANTS (1):** [maria](#)

A context menu is open on the right side of the skill card, listing the following actions:

- View API Details
- Import
- Export** (highlighted with a blue border)
- Duplicate
- Rename
- Delete

# Vincular ela dentro de uma API WEB

## Skill details

**Skill name:** Atendimento

**Skill ID:** e1c7f92d-d432-4616-ad83-62d2987e4064

**Legacy v1 workspace URL:** <https://api.au-syd.assistant.watson.cloud.ibm.com/instances/aa81c6c7-bbd4-40c1-9b1a-9b8e6cdd1f40/v1/workspaces/e1c7f92d-d432-4616-ad83-62d2987e4064/message>

---

## Service credentials

**Service credentials name:** Auto-generated service credentials

**API key:** Cu0ezU7BHbl32ia-7GkJjXgfPzA1C85R2-tdVeA7ghk\_

# Equipe



**Camila Coutinho**



**Eleonora Avello**



**Vanessa Salmazo**

