



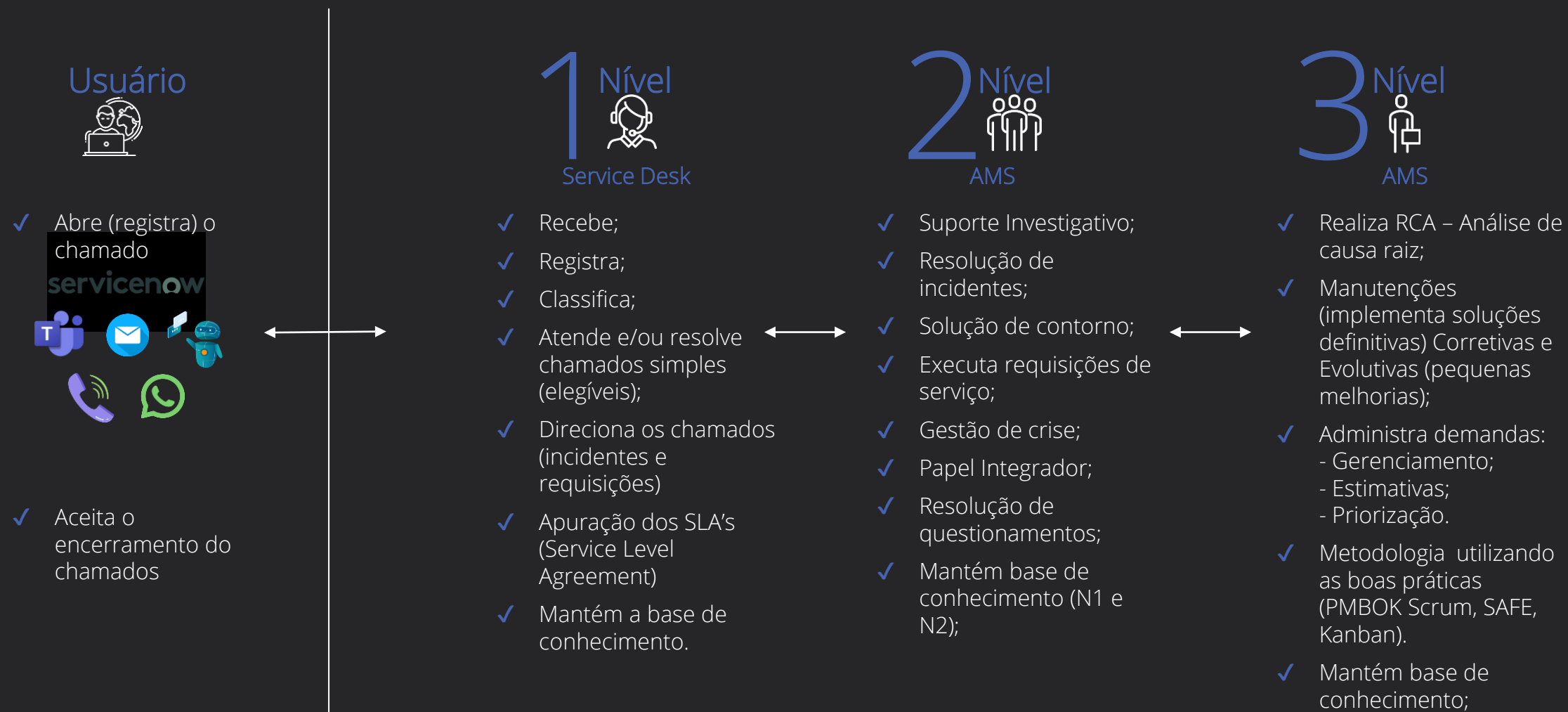
FIAP

# Desafios



[softtek.com](https://softtek.com)

# Macro Fluxo do Service Desk e AMS – Application Management Services





# Desafio 1 - Desenvolvimento de Assistente de Suporte Técnico com IA Generativa

O que eu quero resolver / melhorar:

Melhorar e aumentar assertividade e produtividade (agilidade) no atendimento do Service Desk e AMS nível 2

Objetivo:

O objetivo deste desafio é desenvolver uma aplicação de assistência técnica alimentada por **Inteligência Artificial Generativa** ou **utilizando outras técnicas**, capaz de fornecer insights e soluções para os atendentes tanto do Service Desk (nível 1) quanto do AMS (Nível 2), com base em uma análise automatizada do histórico de soluções.



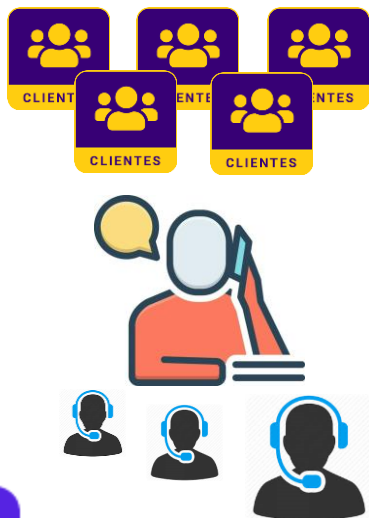
Parâmetros para auxiliar o assistente técnico (IA) para buscar a melhor solução no “Histórico de soluções”

Campo	Descrição
Abertura	Data e hora em que o chamado foi aberto ou criado no sistema.
Anexo	Permite que os usuários associem arquivos ou documentos relevantes ao chamado. Esses anexos podem incluir capturas de tela, planilhas, imagens ou qualquer outro tipo de arquivo que seja útil para descrever o problema ou solicitação.
Data de Abertura	Data e hora de abertura do chamado
Data de Encerramento	Data e hora do encerramento do chamado
Descrição	Fornecer detalhes sobre o problema, a solicitação ou a tarefa que está sendo registrada. Os usuários geralmente fornecem uma descrição do que precisam ou do problema que estão enfrentando.
Tipo	Tipos do Chamado (Incidentes, Requisições, Problemas, Mudança)
Status	Status do chamado (aberto, atribuído, em andamento, em espera, resolvidos, entre outros)
Logs	Os logs podem se referir a registros de atividades ou histórico de eventos relacionados ao chamado. Isso pode incluir informações sobre quem abriu o chamado, quem foi atribuído a ele, alterações de status, comentários adicionados, entre outras atividades registradas no sistema.

## Histórico de soluções

- ✓ Base de Conhecimento (Texto, imagens e links)
- ✓ Campo Resolução (Texto)

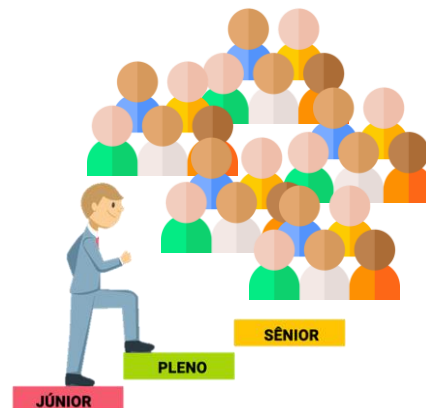
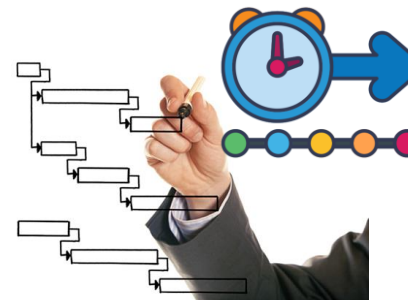
## Service Desk



Chamados



Complexidade

Tarifas/HR  
diversas por  
clienteConsultores  
& Senioridades

## Problemas

- Controlar alocação de consultores x chamados em **andamento** e **novos chamados** (Não iniciados).
- Controlar custos dos consultores x chamados
- Consultor disponível para atender chamados para o perfil correto (Jr, Pl e Sr)
- Visão futura das alocações de 1 a 3 meses, com base no histórico do dos chamados.

Contratos AMS  
Suporte ao Cliente

Dúvida (33%)  
Erro (7%)  
Manutenção (33%)  
Melhoria (27%)

## Equipe



3 Vendas  
3 Compras  
3 Financeiro  
1 Custos  
1 RH

34% Senior  
33% Pleno  
33% Junior

Variação Demandas/Tickets  
Área de negócio e complexidade

Dúvida (15%)  
Erro (7%)  
Manutenção (25%)  
Melhoria (41%)

## Equipe



3 Vendas (+1)  
3 Compras  
3 Financeiro (-1)  
1 Custos  
1 RH

48% Senior (+43%)  
34% Pleno  
15% Junior (-56%)

## Problemas

- Baixa visibilidade referente aos desvios de contrato de vendas x realizado por projeto;
- Dimensionamento de equipe / consultores x demandas realizado manualmente;
- Complexidade no processo de análise e geração de indicadores para gestão;



## Desafio 2 - Desenvolvimento de Gestão de Capacidade e Demandas

### Objetivo

Utilizarmos IA ou outras técnicas para desenvolvimento de um sistema, para análises e interpretação de dados, visando aumento em nossa eficiência operacional e de custos.



O sistema desenvolvido deverá conter:

- **Visão Gestão Capacidade & Custos**
  - *Fornecer visão da capacidade de consultores x demandas de chamados contemplando:*
    - Visão do atendimento indicando consultores disponíveis considerando (Custo, Senioridade e complexidade)
    - Visão de ociosidade por falta de demanda.
    - Visão geral das demandas atuais e projeção futura indicando capacidade correta para podermos dimensionar o time
    - Controlar a tendencia de chamados (Dificuldade, Criticidade) para preparar alocação de consultores com determinados perfis mediante a complexidade dos atendimentos.
- **Visão Gestão Demandas & Contratos**
  - Visão dos desvios de contrato de vendas x realizado por projeto.
  - Visão analítica das consumos x os contratos indicando sugestões



Fontes de dados utilizadas atualmente



Sistema ERP



Ferramenta de Incidentes



Sistema de alocação



Controle de Contratos

Demandas	Sistema	Descrição	Tipo
Chamado	PPM	Número do chamado	Numérico
Tipo Demanda	PPM	Tipo de atendimento do chamado	Texto
Data Solicitação	PPM	Data de abertura do chamado	Data
Módulo	PPM	Módulo do sistema referente a equipe de atendimento	Texto
Complexidade	PPM	Nível de complexidade do chamado	Texto
Consultor	PPM	Nome do consultor	Texto
Módulo Consultor	PPM	Módulo do consultor que está atuando no chamado	Texto
Data	PPM	Data do apontamento das horas	Data
Horas	PPM	Horas utilizadas na resolução do chamado	Numérico
Centro de Custo	SAP	Centro de custo do consultor	Numérico
AT	SAP	Active Type do consultor	Texto
Descrição do AT	SAP	Descrição Activity Type do consultor (Senioridade)	Texto
Versão	SAP	Versão planejamento custos SAP	Numérico
Exercício	SAP	Ano do planejamento	Numérico
Período	SAP	Mês do planejamento	Numérico
Valor	SAP	Valor AT do consultor	Numérico
IS	Intrasoft	Código identificador do colaborador	Texto
AT	Intrasoft	Active Type do consultor	Texto
Centro de Custo	Intrasoft	Centro de custo do consultor	Numérico
Consultor	Intrasoft	Nome do consultor	Texto
SRA_Atividade	Intrasoft	Atividades realizadas / planejadas	Texto
Horas	Intrasoft	Horas realizadas / planejadas	Numérico
Módulo	PVTools	Módulo do sistema referente a equipe de atendimento	Texto
Horas	PVTools	Horas contratadas por perfil	Numérico
Senioridade	PVTools	Senioridade contratada por perfil	Texto
Custo	PVTools	Custo Standard por perfil	Numérico

Desafio FIAP

Gestão Capacidade & Custos

Gestão Demandas & Contratos



# FIAP



[softtek.com](https://softtek.com)



# REGRAS

- Deve ser desenvolvido em **grupos de até 5 integrantes**;
- Não é permitido o desenvolvimento individual do projeto;

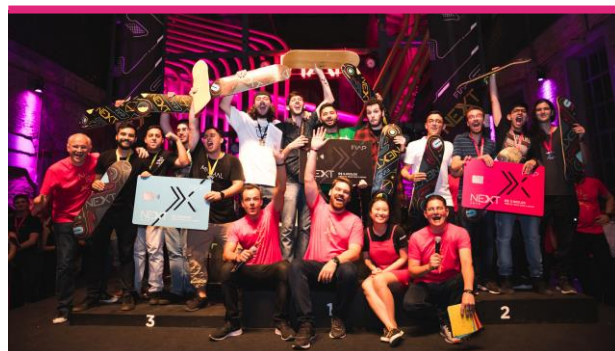
Os 6 melhores projetos do **segundo ano** de **Engenharia de Software ON** serão convidados para apresentarem no **NEXT!**

Os **3 melhores projetos** serão premiados!

---

# FIAP NEXT FESTIVAL

[Link para Video do FIAP NEXT 2023](#)





## 1º lugar

Shape + medalha + camiseta para cada aluno + 5k para o grupo



## 2º lugar

Shape + medalha + camiseta para cada aluno + 3k para o grupo



## 3º lugar

Shape + medalha + camiseta para cada aluno + 2k para o grupo

# PREMIAÇÃO



*\* Imagem ilustrativa*

Data	Evento	Stakeholders
13/03/2024	Kickoff Challenge	Softtek
09/04/2024	1º Mentoria	Softtek
09/05/2024	2º Mentoria	Softtek
24/05/2024	Entrega Video Pitch	Alunos
21/08/2024	3º Mentoria	Softtek
30/08/2024	Entrega Projeto + Video Pitch	Alunos
11/09/2024	Banca Final 1*	Softtek
25/09/2024	Banca Final 2*	Softtek

Os grupos serão divididos em dois dias.

- Acontecerá no dia **09/04/2024 às 19h.**
- Cada grupo terá 3 minutos para apresentar um pitch e 5 minutos para feedback.
- O objetivo principal é o alinhamento da ideia do projeto.

\*Data sujeita a alteração

- Acontecerá no dia **09/05/2024 às 19h.**
- Cada grupo terá 3 minutos para apresentar um pitch e 5 minutos para feedback.
- O objetivo principal é o alinhamento para a entrega do video pitch.

\*Data sujeita a alteração



- Acontecerá no dia **21/08/2024 às 19h.**
- Cada grupo terá 3 minutos para apresentar um pitch e 5 minutos para feedback.
- O objetivo principal é o alinhamento e direcionamento do projeto final finalizado.

\*Data sujeita a alteração

- Acontecerá no dia **11/09/2024 às 19h e 25/09/2024 às 19h.**
- Cada grupo terá 5 minutos para apresentar um pitch e projeto finalizado e 5 minutos para dúvidas.
- O objetivo principal é a avaliação e **eleição dos melhores projetos para o NEXT.**

- Caso o grupo **não participe de uma mentoria ou da banca final**, o grupo será penalizado em **1 ponto** para cada evento.
- **Não é obrigatória a participação de todos os integrantes** do grupo para a mentoria.
- **O desconto será para todos do grupo**, não é individual, ou seja, se pelo menos um integrante participar da mentoria, o grupo não terá a nota descontada.
- **Caso a apresentação para a empresa esteja significativamente abaixo das expectativas**, indicando falta de preparação adequada por parte do grupo, poderá haver um desconto na nota

- 1º Entrega – Video Pitch **24/05/2024;**
- 2º Entrega – Projeto Final + Video Pitch atualizado **30/08/2024;**

# 1º Entrega



[softtek.com](https://softtek.com)

# VIDEO PITCH 1 – TOTAL 5 PONTOS

## Video Pitch com no máximo (3 minutos)

- **Video Pitch 1 (5 pts)**
- É necessário fornecer um link público para acesso, como um link do YouTube ou Google Drive. Esse link ou vídeo deve ser anexado ao website do projeto.
- ☐ O video deve conter no mínimo:
  - ☐ Qual é a questão que a solução se propõe a resolver?
  - ☐ Elaboração da resolução da questão apresentada.
  - ☐ Qual foi a abordagem utilizada para solucionar essa problemática.
  - ☐ Deixar claro de que maneira a solução gera valor, exibir suas vantagens e descrever seu modo de operação de forma detalhada.
  - ☐ Demonstrar as funcionalidades essenciais da solução por meio de um protótipo.
  - ☐ Apresentar quais as propostas de melhorias futuras do projeto.

## PONTUAÇÃO

- **VÍDEO PITCH 1 (Total 5 pontos)**
  - **0,50 ponto** – Até 3 minutos de duração
  - **0,50 ponto** - Postagem do link no arquivo PDF, contendo a capa com nome dos integrantes e prints das páginas.
  - **2 pontos** – Criatividade | Edição
  - **2 pontos** – Clareza na proposta e demonstração do protótipo do video com as funcionalidades.

# 2º Entrega



[softtek.com](https://softtek.com)



## Video Pitch com no máximo (3 minutos)

- **Video Pitch 2 (5 pts)**
  - É necessário fornecer um link público para acesso, como um link do YouTube ou Google Drive.
  - Esse link deve estar dentro do documento pdf.
- ☐ O video pitch é a evolução do primeiro video pitch apresentado.

## PONTUAÇÃO

- **VÍDEO PITCH 2 (Total 5 pontos)**
  - **0,50 ponto** – Até 3 minutos de duração
  - **0,50 ponto** - Postagem do link no arquivo PDF, contendo a capa com nome dos integrantes e prints das páginas.
  - **0,50 ponto** – A entrega desse segundo Vídeo Pitch deverá conter melhorias que sejam relevantes em todos os aspectos apresentados anteriormente.
  - **1,5 ponto** – Criatividade | Edição
  - **2 ponto** – Clareza na proposta e demonstração do protótipo do video com as funcionalidades definidas e apresentar quais as propostas de melhorias futuras do projeto.

## ■ CONSIDERAÇÕES E OBSERVAÇÕES (Vídeo Pitch e Documento PDF):

- Qualquer **falha** (duração, postagem...) acarretará em perdas de pontos independentemente da qualidade do video.
- Caso o projeto seja classificado, o Grupo pode atualizar os Vídeos Pitch para a Softtek apreciar.
- A entrega deverá ser feita no portal através de em um arquivo PDF com o link do Video Pitch.

**Obs: O link do Vídeo Pitch deverá ser público e estar disponível para visualização, caso não houver disponibilidade, não haverá pontuação referente ao Vídeo Pitch.**

Conforme as orientações fornecidas durante o Kickoff em 13/03/2024 com a Softtek, a equipe é encarregada de escolher elaborar um projeto relacionado a um dos dois desafios propostos:

- **Desafio 1** - Desenvolvimento de Assistente de Suporte Técnico com IA Generativa.
- **Desafio 2** - Desenvolvimento de Gestão de Capacidade e Demandas.

A sugestão ou sugestões referentes a esse tema devem ser concebidas, analisadas e elaboradas pelo grupo. Além disso, é essencial que os papéis individuais de cada membro do time sejam definidos e apresentados no projeto, conforme os requisitos estabelecidos. A solução proposta deve ser relacionada aos problemas que vocês se propuseram a resolver.

- **Para a entrega para a FIAP, dia 30/08, que vale 20 pontos:**
  - É permitido utilizar somente as tecnologias vistas no curso. Entretanto, é possível utilizar Spring Boot para Java e ReactJS para Javascript, caso queiram. Porém, não é obrigatório.
  
- **Para a entrega para a Softtek, dia 10/09, que vale uma vaga para o NEXT e para eleger os vencedores do Challenge:**
  - Podem adicionar outras tecnologias ao projeto.

## Entrega da documentação do Projeto PDF (6 Pontos) :

- ❑ **[0,5 ponto]** Capa apresentável com o nome do grupo de cada um dos integrantes e logo do projeto, o slide seguinte deve conter um sumário de acordo com os tópicos definidos.
- ❑ **[0,5 ponto]** Descritivo do projeto, contendo a justificativa/objetivos com no mínimo 15 linhas para compreensão do contexto.
- ❑ **[2 pontos]** Print da modelagem relacional do Banco de Dados, que deve conter a normalização dos dados.
- ❑ **[2 pontos]** Print do diagrama de classes Java, seus atributos, métodos e as relações entre elas, incluindo associações, heranças e composições.
- ❑ **[1 pontos]** Tendo em vista o MVP, apresentar os protótipos das telas com seus itens e sua navegabilidade. Para cada tela/protótipo, descrever uma breve explicação sobre sua função e usabilidade, de acordo com o seu contexto apresentado na proposta do Vídeo Pitch.

## Implementação do Front-end (7,0 pontos)

- ☐ Utilizar as tecnologias apresentadas ao longo do curso para desenvolver o front-end da aplicação.
- ☐ A integração com o back-end **não é obrigatória**. É aceitável utilizar mockups de APIs ou simular dados para validar a ideia da solução.
- ☐ O MVP deve ser implementado de forma funcional. Não serão aceitos protótipos criados com ferramentas como Adobe XD, Figma, Sketch, etc.

## Implementação do Back-end (7,0 pontos)

- ☐ Implementação de um Projeto Java.
- ☐ Desenvolvimento das classes de acordo com o diagrama de classes apresentado.
- ☐ Incluir pacotes, encapsulamento e herança.
- ☐ Implementar métodos getters, setters e construtores, além de métodos adicionais que contenham lógicas compatíveis com a proposta do projeto.
- ☐ Implementar uma classe de teste contendo o método main para instanciar objetos com valores em seus atributos e invocar os métodos necessários para testar a lógica do programa.



## ❑ CONSIDERAÇÕES E OBSERVAÇÕES (Projeto e Documento PDF ):

- ❑ Perderá 1 ponto, se o documento não for entregue em formato PDF.
- ❑ Perderá 1 ponto, se o projeto não estiver organizado nas estruturas padrões de arquivos e pastas.
- ❑ Perderá pontos referente ao item da documentação PDF que não estiver legível.
- ❑ Perderá 1 ponto, se o projeto e o arquivo de documentação (PDF), não estiver corretamente dentro de uma única pasta compactada (.zip).

**Obs: Os projetos Front-end, Back-end, Vídeo Pitch e a documentação (PDF), deverão ser entregues em uma única pasta compactada (.zip) e postada no Portal.**



[softtek.com](https://softtek.com)

