

Enviar mensagem

Ator: Colaborador

Descrição: O colaborador da empresa relata seu problema via Email para a equipe de suporte, que é redirecionado para o sistema projetado, o mesmo com auxílio da IA vai classificá-lo, dependendo, solucionar o problema do colaborador.

Pré-condições:

- O colaborador possui um Email válido.

Pós-condições:

- A mensagem é registrada no sistema e armazenada no banco de dados.
- A IA será acionada para classificar a mensagem.

Fluxo Normal:

- 1 - O colaborador envia um Email com uma descrição do problema.
- 2 - O sistema recebe o Email e o armazena como um novo chamado.
- 3 - O chamado é encaminhado para a IA.

Fluxos Alternativos/Extensões:

- 1a - Se o Email estiver vazio, a IA não poderá fazer a triagem inicial, registrando a inconsistência do chamado.
- 2ª - O sistema está offline por questões técnicas ou imprevistos.

Classificar Mensagens

Ator: IA

Descrição: A IA analisa o problema relatado, consulta uma base de conhecimento para a realização da triagem e o classifica de acordo com o seu nível predefinido pela equipe de desenvolvedores.

Pré-condições:

- A mensagem foi recebida e está armazenada no banco.
- A IA está devidamente configurada e ativa.

Pós-condições:

- A mensagem está classificada.
- A classificação é armazenada no banco de dados.

Fluxo Normal:

- 1 - A IA recebe o conteúdo da mensagem.
- 2 - A IA processa o texto usando OpenAI/Dialogflow.
- 3 - A IA compara o conteúdo com os blocos semânticos cadastrados.
- 4 - A IA identifica a intenção e atribui uma categoria à mensagem.
- 5 - A classificação é registrada no banco.

Fluxos Alternativos/Extensões:

1a - Se a IA não conseguir identificar a categoria, encaminha automaticamente ao atendente.

2ª - Havendo erro na comunicação com o serviço de IA, retentar ou enviar para atendimento manual.

Responder automaticamente a mensagem

Ator: IA

Descrição: O sistema junto da IA, já configurada com os dados do cliente, e com instruções definidas previamente com os desenvolvedores, compreende o problema através de palavras chave predefinidas, e as responde com tom humanizado, como uma conversa entre pessoas.

Pré-condições:

- A mensagem foi recebida e armazenada como chamado no sistema.
- A IA está configurada e operacional.

Pós-condições:

- A mensagem é classificada conforme o tipo de problema.
- Uma resposta é gerada e enviada ao colaborador.
- O chamado é atualizado com a resposta da IA.

Fluxo Normal:

- 1 - A IA acessa o conteúdo da mensagem armazenada.
- 2 - Identifica palavras-chave e padrões relacionados a problemas conhecidos.
- 3 - Classifica a mensagem com base nas categorias previstas.
- 4 - Gera uma resposta com tom humanizado.
- 5 - Envia a resposta ao colaborador por e-mail.
- 6 - Atualiza o chamado com a classificação e resposta gerada.

Fluxos Alternativos/Extensões:

- 1ª - Se a IA não conseguir gerar uma resposta adequada, encaminha automaticamente ao atendente.

Encaminhar mensagem para o atendimento humano

Atores: IA, Suporte Técnico

Descrição: O sistema fornece à equipe de suporte os impasses que receberam de colaboradores. Uma vez já feita a categorização, o problema deverá ser encaminhado e resolvido pela equipe técnica, no caso da IA do sistema não ter sido capaz de resolvê-lo conforme o nível do impasse.

Pré-condições:

- A mensagem foi classificada pela IA.
- A IA determinou que não possui capacidade para resolver o problema.
- A equipe de suporte técnico está ativa no sistema.

Pós-condições:

- O chamado é atribuído a um membro da equipe de suporte técnico.
- A equipe técnica inicia a análise e resolução do problema.
- O sistema registra a transição e as ações realizadas.

Fluxo Normal:

- 1 - A IA classifica a mensagem do colaborador.
- 2 - A IA detecta que o problema não pode ser resolvido automaticamente.
- 3 - O sistema encaminha o chamado para a fila da equipe de suporte técnico.
- 4 - Um membro da equipe assume o chamado.
- 5 - A equipe técnica realiza a análise e registra os passos da resolução no sistema.

Fluxos Alternativos/Extensões:

1ª A notificação falha (problema no servidor de notificação ou e-mail). O sistema realiza nova tentativa automaticamente e registra o erro.

Chamado para a equipe de suporte

Ator: Suporte técnico

Descrição: A equipe de suporte foi notificada através do sistema que há um pedido de chamado dos colaboradores da empresa, assim, são acionados para a resolução do mesmo.

Pré-condições:

- O sistema recebeu e registrou a mensagem do colaborador.
- A IA classificou o problema, mas não conseguiu resolvê-lo.
- A equipe de suporte está cadastrada no sistema e disponível para atendimento.

Pós-condições:

- A equipe de suporte é notificada sobre o chamado.
- O chamado fica disponível para atendimento na interface do suporte.

Fluxo Normal:

- 1 - O colaborador envia a mensagem.
- 2 - A IA tenta resolver o problema, mas identifica que não tem autonomia suficiente.
- 3 - O sistema notifica a equipe de suporte sobre o chamado pendente.
- 4 - O chamado é disponibilizado para a equipe na fila de atendimento.
- 5 - Um membro da equipe assume o chamado para análise e resolução.

Fluxos Alternativos/Extensões:

1ª A notificação falha (problema no servidor de notificação ou e-mail). O sistema realiza nova tentativa automaticamente e registra o erro.

2ª O chamado é marcado como urgente pela IA. A equipe recebe uma notificação com destaque de prioridade.

Cadastrar Cliente

Ator: Desenvolvedor

Descrição: Os desenvolvedores devem ser capazes de cadastrar manualmente os dados dos clientes no sistema. Esse cadastro inclui informações essenciais como razão social, nome da empresa, e demais dados relevantes para o funcionamento correto da IA e do sistema como um todo.

Pré-condições:

- O desenvolvedor está autenticado no sistema com permissões administrativas.
- O sistema está online e com acesso ao banco de dados.

Pós-condições:

- Os dados do cliente são registrados no banco de dados.
- A IA poderá utilizar os dados cadastrados para interpretar e tratar adequadamente os chamados recebidos.

Fluxo Normal:

- 1 - O desenvolvedor acessa a interface de cadastro de clientes.
- 2 - Preenche os campos obrigatórios: razão social, nome da empresa, CNPJ, entre outros.
- 3 - Confirmar o cadastro.
- 4 - O sistema valida os dados e os armazena no banco.
- 5 - Uma mensagem de confirmação é exibida ao desenvolvedor.

Fluxos Alternativos/Extensões:

- 1ª - Se um ou mais campos obrigatórios não são preenchidos, o sistema exibe uma mensagem de erro e solicita o preenchimento correto.
- 2ª - Se o sistema encontrar inconsistência nos dados (ex: CNPJ inválido), o cadastro é interrompido e o sistema informa o erro ao desenvolvedor.

Configurar instruções de IA

Ator: Desenvolvedor

Descrição: A configuração das instruções sobre como a IA deve interagir junto ao chamado do colaborador é definida. Através de informações fornecidas pela equipe de suporte, será fundamental para a forma em que a IA analisa o problema proposto e qual a sua solução: encaminhar para equipe de suporte ou fornecer ela mesma uma solução conforme os níveis preestabelecidos. A equipe desenvolvedora tem o total e único acesso às configurações.

Pré-condições:

- O desenvolvedor está autenticado com permissão de administrador.
- As instruções da equipe de suporte foram previamente definidas.
- A IA está integrada ao sistema.

Pós-condições:

- As instruções são armazenadas e associadas aos critérios de decisão da IA.
- A IA passa a utilizar as novas instruções para interpretar e responder aos chamados conforme os níveis definidos.

Fluxo Normal:

- 1 - O desenvolvedor acessa o módulo de configuração da IA.
- 2 - Insere ou atualiza os blocos de instruções baseando-se nas diretrizes da equipe de suporte.
- 3 - Define os critérios de decisão para a IA (nível do problema, palavras-chave, ações esperadas).
- 4 - Salva as configurações.
- 5 - O sistema valida e aplica as instruções, registrando a atualização.

Fluxos Alternativos/Extensões:

- 1ª - Se as instruções inseridas estão em formato inválido ou incompleto, o sistema bloqueia o salvamento e exibe uma mensagem de erro.
- 2ª - Se o sistema falha ao registrar as configurações no banco de dados, a operação é cancelada e o erro é reportado ao desenvolvedor.

Armazenar histórico de interações

Ator: IA, Desenvolvedor

Descrição: O sistema, propriamente, a IA, deve armazenar conversas prévias, a fim de que a análise pela equipe de suporte e desenvolvedores seja possível para propostas e soluções futuras.

Pré-condições:

- A IA está integrada e ativa no sistema.
- O banco de dados está funcionando.
- O desenvolvedor tem acesso ao painel administrativo ou interface backend.

Pós-condições:

- As interações são armazenadas com sucesso no banco.
- Interações indesejadas podem ser excluídas.

Fluxo Normal:

- 1 - A IA ou o desenvolvedor inicia uma interação com o sistema (ex: recebimento de e-mail, classificação, resposta).
- 2- O sistema identifica os dados relevantes da interação (data, origem, conteúdo, resposta, etc).
- 3 - A interação é registrada no banco de dados em uma tabela de histórico.
- 4 - O desenvolvedor pode visualizar esse histórico por meio de uma interface administrativa.
- 5 - O sistema inclui a funcionalidade de excluir interações indesejadas.

Fluxos Alternativos/Extensões:

- 1ª - Se o banco de dados estiver indisponível, o sistema registra o erro em log.
- 2ª - Se o banco de dados estiver indisponível, interação pode ser armazenada localmente para envio posterior (pendente de implementação futura).