

COMPUTAÇÃO EM NUVEM

AULA 02 -

Prof. Me. Emerson Ap. Mouco Jr.

A IMPORTÂNCIA DA NUVEM

- Sem o desenvolvimento da computação em nuvem, muitas inovações não seriam possíveis.
- Desde a ciência da computação até máquinas de lavar, geladeiras etc.
- Atualmente muitas destas inovações fazem parte do nosso dia-a-dia.

A IMPORTÂNCIA DA NUVEM

- Google Maps, Waze etc.
- Assistentes pessoais digitais como Alexa e Siri.
- Arquivos e fotos disponíveis em qualquer dispositivo e a qualquer hora.
- Streaming de vídeos e música.
- Processamento de Linguagem Natural e Inteligência Artificial

A IMPORTÂNCIA DA NUVEM

- Google Maps, Waze etc.
- Assistentes pessoais digitais como Alexa e Siri.
- Arquivos e fotos disponíveis em qualquer dispositivo e a qualquer hora.
- Streaming de vídeos e música.
- Processamento de Linguagem Natural e Inteligência Artificial

A IMPORTÂNCIA DA NUVEM

“Para muitas pessoas, é difícil imaginar um mundo sem algumas destas inovações. Mas a nuvem é relativamente nova e muitas destas inovações surgiram na última década e nenhuma delas existiriam sem a nuvem.”

A IMPORTÂNCIA DA NUVEM PARA OS NEGÓCIOS

- A nuvem torna as tarefas mais fáceis, rápidas e confiáveis para clientes e funcionários.
- Vejamos um case a seguir:
- Empresa de conserto de eletrodomésticos

CASE 1 - CRIANDO UM TICKET DE SUPORTE SEM UM SERVIÇO BASEADO EM NUVEM

- O cliente encontra um problema:
 - um cliente tenta usar o micro-ondas, mas o aparelho não liga.
- O cliente tenta solucionar o problema:
 - o cliente acessa o site da empresa e encontra o manual do aparelho, mas não consegue resolver o problema.
- O cliente entra em contato com a empresa:
 - O cliente localiza o número de telefone do suporte e liga para a empresa.

CASE 1 - CRIANDO UM TICKET DE SUPORTE SEM UM SERVIÇO BASEADO EM NUVEM

- O cliente fala com o suporte:
 - O cliente conversa com o profissional de suporte e, após algumas etapas simples de solução de problemas, conclui que o dispositivo precisa ser reparado profissionalmente.
- O cliente identifica o produto:
 - O profissional de suporte pede ao cliente o número do modelo do micro-ondas.
 - Para saber o número do modelo, o cliente olha na parte traseira do aparelho.
 - Eles anotam o número e entregam ao profissional de suporte.

CASE 1 - CRIANDO UM TICKET DE SUPORTE SEM UM SERVIÇO BASEADO EM NUVEM

- O profissional de suporte cria um ticket de suporte:
 - O cliente compartilha suas informações de contato.
 - O profissional de suporte cria um ticket de suporte e envia um e-mail ao cliente para documentar a ligação, o número do ticket e as próximas etapas.
- O cliente marca um horário:
 - o cliente usa um link no e-mail para marcar um horário para um técnico consertar o eletrodoméstico.

CASE 2: CRIANDO UM TICKET DE SUPORTE COM UM SERVIÇO BASEADO EM NUVEM

- O cliente encontra um problema:
 - um cliente tenta usar o micro-ondas, mas o aparelho não liga.
- O cliente tenta solucionar o problema:
 - o cliente acessa o site da empresa e encontra o manual do aparelho, mas não conseguem resolver o problema.
- O cliente usa um chatbot para solucionar problemas:
 - Na página de suporte ao cliente, o cliente percebe a opção de usar um chatbot.
 - O cliente então começa a interagir com o chatbot e após alguns minutos, o chatbot decide que não pode ajudá-lo com o problema e pergunta se deseja abrir um ticket de suporte.

CASE 2: CRIANDO UM TICKET DE SUPORTE COM UM SERVIÇO BASEADO EM NUVEM

- O cliente cria um ticket de suporte:
 - O chatbot envia o cliente para um formulário online.
 - O formulário pergunta se eles desejam fazer login com sua conta de mídia social para facilitar o preenchimento do formulário.
- Cliente identifica o produto:
 - É solicitado ao cliente que tire uma foto da frente do micro-ondas com o telefone e envie a foto para um serviço em nuvem que utiliza reconhecimento de imagem para identificar o modelo exato.
 - Em seguida, o cliente preenche automaticamente os dados relevantes no ticket de suporte.

CASE 2: CRIANDO UM TICKET DE SUPORTE COM UM SERVIÇO BASEADO EM NUVEM

- O cliente descreve o problema e envia o ticket:
 - No formulário, o cliente seleciona um botão de microfone e descreve o problema usando a voz.
 - Conforme descreve o problema, um serviço em nuvem transcrever com precisão o que o cliente está descrevendo em tempo real.
 - O cliente tem a oportunidade de editar a transcrição e depois enviar o ticket de suporte.

CASE 2: CRIANDO UM TICKET DE SUPORTE COM UM SERVIÇO BASEADO EM NUVEM

- Os serviços em nuvem movimentam o ticket:
 - Após o ticket criado é enviada automaticamente uma notificação a um profissional de suporte com as informações para que ele possa começar a trabalhar nela.
 - O serviço em nuvem também envia automaticamente um e-mail ao cliente resumindo o ticket de suporte.
- O cliente marca um horário:
 - o cliente usa um link no e-mail para marcar um horário para o técnico vir consertar o eletrodoméstico.
 - O cliente recebe atualizações em tempo real sobre o horário de chegada do técnico em seu dispositivo móvel.

EXERCÍCIO

Quais observações podem ser feitas a partir dessa interação de atendimento ao cliente sobre as vantagens e desvantagens de usar serviços em nuvem para ajudar o cliente?

