

Giselli Hara Macedo

<https://hara.ninja>

Solução para otimizar a comunicação entre clientes e Carrefour: um Agente de Conversação no Telegram

Planejamento de um agente de conversação para a empresa Carrefour como parte do *Tech Challenge* (Concurso Exclusivamente Cultural e Gratuito promovido pela Digital Innovation One).

Tecnologias utilizadas

- Node.js
- API do Telegram
- JavaScript
- Dialogflow
- Google Cloud Platform

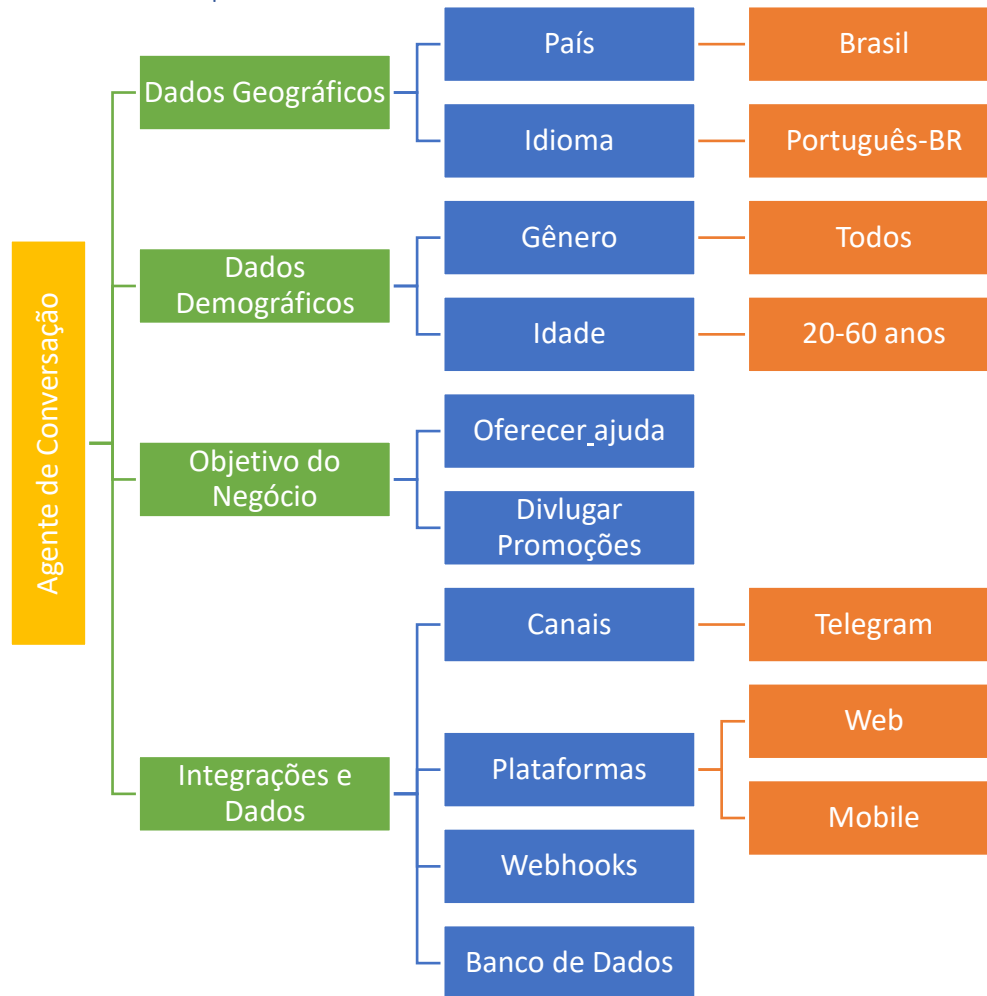
Projeto disponível em:

- https://github.com/giselli/telegrambot_desafio_carrefour

Telegram Bot ([@giselli_carrefour_bot](https://t.me/giselli_carrefour_bot)) acessível em:

https://t.me/giselli_carrefour_bot

Levantamento de requisitos



Possíveis frases de interação

- Qual é a loja mais próxima da av. Paulista em São Paulo?
- Tem loja em São Paulo no bairro Morumbi?
- Quais são as ofertas do dia?
- Serviço de atendimento ao consumidor
- Telefone do SAC
- Como eu falo com o atendente?
- Quero falar com o atendente
- Como está o meu pedido?
- Qual é a política para trocas?
- Quero falar com a central de atendimento
- Vocês vendem celular?
- Quais são as ofertas do mercado?
- Celulares em promoção
- Eletrônicos em promoção
- TV em oferta
- TV em promoção
- Quero trocar um produto
- Quero devolver um produto
- Quero desfazer uma compra
- Produto com defeito
- Arrependimento de compra

Mapeamento de possíveis perguntas com os Intents

| Frase | Intent |
|--|-------------------------|
| Qual é a loja mais próxima da av. Paulista em São Paulo? | localizar.loja |
| Tem loja em São Paulo no bairro Morumbi? | |
| Celulares em promoção | mostrar.ofertas |
| Eletrônicos em promoção | |
| TV em oferta | |
| TV em promoção | |
| Vocês vendem celular? | |
| Quais são as ofertas do mercado? | |
| Serviço de atendimento ao consumidor | mostrar.contatos |
| Telefone do SAC | |
| Como eu falo com o atendente? | |
| Quero falar com o atendente | |
| Como está o meu pedido? | |
| Quero falar com a central de atendimento | |
| Qual é a política para trocas? | mostrar.politica.trocas |
| Quero trocar um produto | |
| Quero devolver um produto | |
| Quero desfazer uma compra | |
| Produto com defeito | |
| Arrependimento de compra | |

Mapeamento entre Intents, Entities e Fulfillments

| Intent | Entities | Fulfillment |
|-------------------------|--------------------|------------------|
| localizar.loja | @sys.location | localizador_loja |
| mostrar.ofertas | @categoria_produto | buscador_ofertas |
| mostrar.contatos | | |
| mostrar.politica.trocas | | |

Descrição dos Fulfillments

localizador_loja

Recebe como parâmetro uma localização geográfica e busca no banco de dados por lojas localizadas no município pertencente à localização.

buscador_ofertas

Procura por ofertas no banco de dados dentro de uma categoria informada pelo usuário. Lista três ofertas do dia.