

PROJETO DE TCC
BACHARELADO EM SISTEMA DE INFORMAÇÃO

CHATBOT INTELLIGENCE

JOÃO PAULO DE OLIVEIRA SANTOS – 20311
JOSÉ SALOMÃO QUEVEDO CLEMENTINO – 19996

FRANCA 2020

1. TEMA E DELIMITAÇÃO DO PROJETO

O tema abordado será sobre inteligência artificial na qual será construído uma aplicação, que possa interagir com os usuários de uma forma interativa, a fim de sanar ou filtrar dúvidas dos usuários para que possam ser redirecionados aos setores corretos. As maiores delimitações do projeto são as ferramentas usadas para serem criado tal aplicação onde a maioria são pagas.

2. PROBLEMA DO TRABALHO

Como reduzir o tempo e custo de um atendimento?

Qual o impacto dessa aplicação aos usuários, seus benefícios e eficiências?

3. OBJETIVOS

Este projeto tem como objetivo sanar o tempo de espera de atendentes em situações que eles precisem somente de uma resposta fácil, onde o ChatBot pode oferecer de uma maneira rápida e eficiente ao usuário.

4. JUSTIFICATIVA

O projeto utilizara IA (Inteligência Artificial) que é uma área que está em constante crescimento, com as pesquisas que realizaremos pretendemos criar uma aplicação onde possa solucionar várias áreas com atendimentos defasados com um simples robô respondendo aos usuários suas dúvidas e perguntas.

5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho apresentara a implementação de um aplicativo móvel para estabelecimentos que possuem atendimentos aos clientes ou não, pois ele apresenta um sistema inteligente que permite alimentá-lo para que possa ser respondido várias dúvidas e perguntas de pessoas, em que o cliente comunicasse com um Bot por um chat em que esse responde suas necessidades ou transfere para uma área mais apropriada esse cliente. O aplicativo será desenvolvido em duas partes e implementado por três tecnologias. Feito na linguagem C# (CSharp) com a utilização de bibliotecas como o da IBM com Watson e o sistema gerenciador de banco de dados (PostgreSQL) para auditorias de perguntas e dados fornecido pelo Bot ao usuário. Na segunda parte é feita a aplicação para dispositivos móveis onde será utilizado React-Native para fazer a criação das telas o do ChatBot. Por fim, este produto tem por finalidade ser uma ferramenta para que comércios, empresas ou qualquer tipo de estabelecimento que forneça atendimento ao cliente final.

6. CRONOGRAMA

Preencher tabela abaixo informando os meses em que serão realizadas cada atividade

Atividades	Dez/19 a Fev/20	Mar a Mai/20	Jun a Ago/20	Set a Out/20
Revisão Bibliográfica	X	X		
Análise e Projeto		X		
Implementação		X	X	
Testes e Avaliação			X	
Defesa do TCC				X

REFERÊNCIAS

Listar os livros, artigos e sites que serão explorados e estudados na pesquisa usando as regras da ABNT.

LIVROS:

TEIXEIRA CRUZ, Leôncio, Assistentes Virtuais Inteligentes e Chatbots. Edição 1. BRASPORT, 2019.

ARTIGOS:

SITES:

https://medium.com/@caio_caladoo/chatbots-para-n%C3%A3o-chatbots-81dcc036d11f

<https://blogs.oracle.com/mobile/conversational-interfaces%3a-from-chatbots-to-digital-assistants>

SUGESTÃO DE ORIENTADOR(ES) – MÁXIMO DE DOIS

JAQUELINE BRIGLADORI PUGLIESI

GERALDO HENRIQUE NETO

Assinatura Aluno 1: JOÃO PAULO DE OLIVEIRA SANTOS

Assinatura Aluno 2: JOSÉ SALOMÃO QUEVEDO CLEMENTINO