

DESAFIO CHATBOT





Olá!

Este desafio técnico é uma oportunidade para você demonstrar suas habilidades em desenvolvimento de software. Mais do que apenas o funcionamento da solução, queremos conhecer a sua abordagem para resolver problemas, sua capacidade analítica e como aplica boas práticas de engenharia de software. Também levaremos em conta aspectos como performance e escalabilidade da solução. Lembre-se: esta etapa é apenas um dos fatores da nossa avaliação, e nosso objetivo é entender melhor como você pensa e constrói soluções eficientes.

Boa sorte e divirta-se nesse processo!

Uma empresa de e-commerce e serviços deseja implementar um chatbot para automatizar o atendimento ao cliente. O bot deve interagir com os clientes, tomar decisões inteligentes, integrar-se a um banco de dados e APIs externas, além de registrar cada etapa da jornada do usuário:

Jornadas de Ação do Bot:

1.  Rastreamento de Pedido
 - o O bot solicita o número do pedido ao cliente.
 - o Consulta uma API externa de logística para obter o status do pedido.
 - o Retorna o status atualizado ao cliente.
2.  Suporte Técnico
 - o O cliente relata um problema com um produto ou serviço.
 - o O bot coleta detalhes do problema.
 - o Registra um Caso (Case) no Salesforce e fornece um número de protocolo.
 - o Caso necessário, direciona o cliente para um atendente humano.
3.  Política de Devolução
 - o O cliente pergunta sobre devoluções.
 - o O bot verifica a política da empresa e informa os requisitos ao cliente.
 - o Se aplicável, inicia o processo de devolução criando um registro no Salesforce.
4.  Contratação de Serviço (Nova Jornada)
 - o O cliente deseja contratar um serviço específico (exemplo: suporte premium, instalação de software, consultoria).
 - o O bot apresenta opções disponíveis e coleta informações do cliente.
 - o Integra-se ao banco de dados da Salesforce para verificar a elegibilidade ou custos.
 - o Se necessário, gera um orçamento automático ou agenda um contato com um consultor.

Pontos Técnicos:

- Tomada de decisão: Direcionar corretamente o cliente para a jornada adequada.
- Integração com Banco de Dados: Consultar e registrar informações no Salesforce.
- Integração com APIs Externas: Buscar status de pedidos ou processar pagamentos.
- Registro e Rastreamento: Armazenar cada decisão tomada pelo bot para análise futura.

DESAFIO CHATBOT

Requisitos Técnicos

Salesforce

- Usar Apex para lógica de negócio.
- Utilizar pelo menos um Flow (record-triggered ou screen flow).
- Consulta e escrita em objetos padrão (Account, Contact, Case, MessagingSession, etc) e personalizados.
- Persistir logs e histórico das interações (objeto custom ou solução criativa).

Integrações

- Mock de API externa (ex: JSON Server, webhook.site, ou Apex callout simulado).
- Simular gravação de dados em S3 ou similar (basta estruturar e documentar o payload).

Boas Práticas

- Aplicar padrões de projeto (Strategy, Factory, etc) no código Apex.
- Organização em camadas (Controller, Service, Repository).
- Testes unitários com pelo menos 85% de cobertura.

Entrega Esperada

1. Repositório público no GitHub com:
 - a. Código Apex
 - b. Estrutura de Flows
 - c. Metadata para deploy via Salesforce DX
 - d. README com instruções claras para rodar
2. Scratch Org/Playground compartilhado com:
 - a. Usuário de teste (user/senha ou login de guest)
 - b. Ambientes com dados mínimos para testes
3. (Diferencial) Documentação em Markdown explicando:
 - a. Arquitetura usada
 - b. Padrões aplicados
 - c. Pontos de melhoria

Tempo estimado para entrega:

Idealmente entre 3 e 5 dias corridos.