

(RM552671) WILLIAN DANIEL OLIVEIRA DANTAS
(RM553324) RYAN AZANHA DA SILVA
(RM554328) JOÃO VITOR DE SANTANA DOS SANTOS



SPRINT 1 IA & CHATBOT

Index Team
Entrega em 23/10/2023

VISÃO GERAL

DESCRIÇÃO GERAL DA SOLUÇÃO:

Como objetivo principal temos uma melhor experiência de navegação do usuário no site da Salesforce, dando ênfase na página principal do site, pretendemos elaborar um design mais atrativo e minimalista, mas ainda sim mantendo a identidade visual do site, aplicando funcionalidades visando deixar a página mais limpa e concisa nos assuntos tratados em cada tópico. Um dos pontos principais que pretendemos trabalhar é na integração e utilização das redes sociais ao site, vizando trazer mais acessos e consequentemente mais clientes para a plataforma. Ao final do projeto, pretendemos fazer a melhor integração possível entre as matérias e as funcionalidades propostas, para que assim o cliente se sinta cada vez mais próximo ao ecossistema Salesforce, e junto a uma implementação de um Chatbot, com o objetivo de melhorar a acessibilidade.

Intenções	1: Suporte ao Cliente	"Preciso de ajuda com um problema."
		"Como posso obter ajuda?"
	2: Gerar o relatório	"Eu gostaria de gerar meu relatório"
		"Eu quero ver meu relatório"
	3: Agendamento de reunião	"Quero agendar uma reunião"
		"Eu gostaria de agendar uma reunião"
	4: Acompanhamento de atividades	"Quais as atividades de hoje?"
		"Tenho alguma reunião para hoje?"
		"Quais são as reuniões de hoje?"
	5: Gestão de Treinamentos e Certificações	"Gostaria de saber quais são os treinamentos disponíveis"
		"Quais serão os próximos treinamentos?"

ENTIDADES

Entidade 1: Tipo de Relatório:

- Exemplos:

- "Relatório de Vendas"
- "Relatório de Atividades"
- "Relatório Financeiro"

Entidade 2: Data e Hora para Agendamento:

- Exemplos:
- "Amanhã às 10h"
- "Próxima Quarta-feira às 14h"
- "Dia 25 deste mês às 9h"

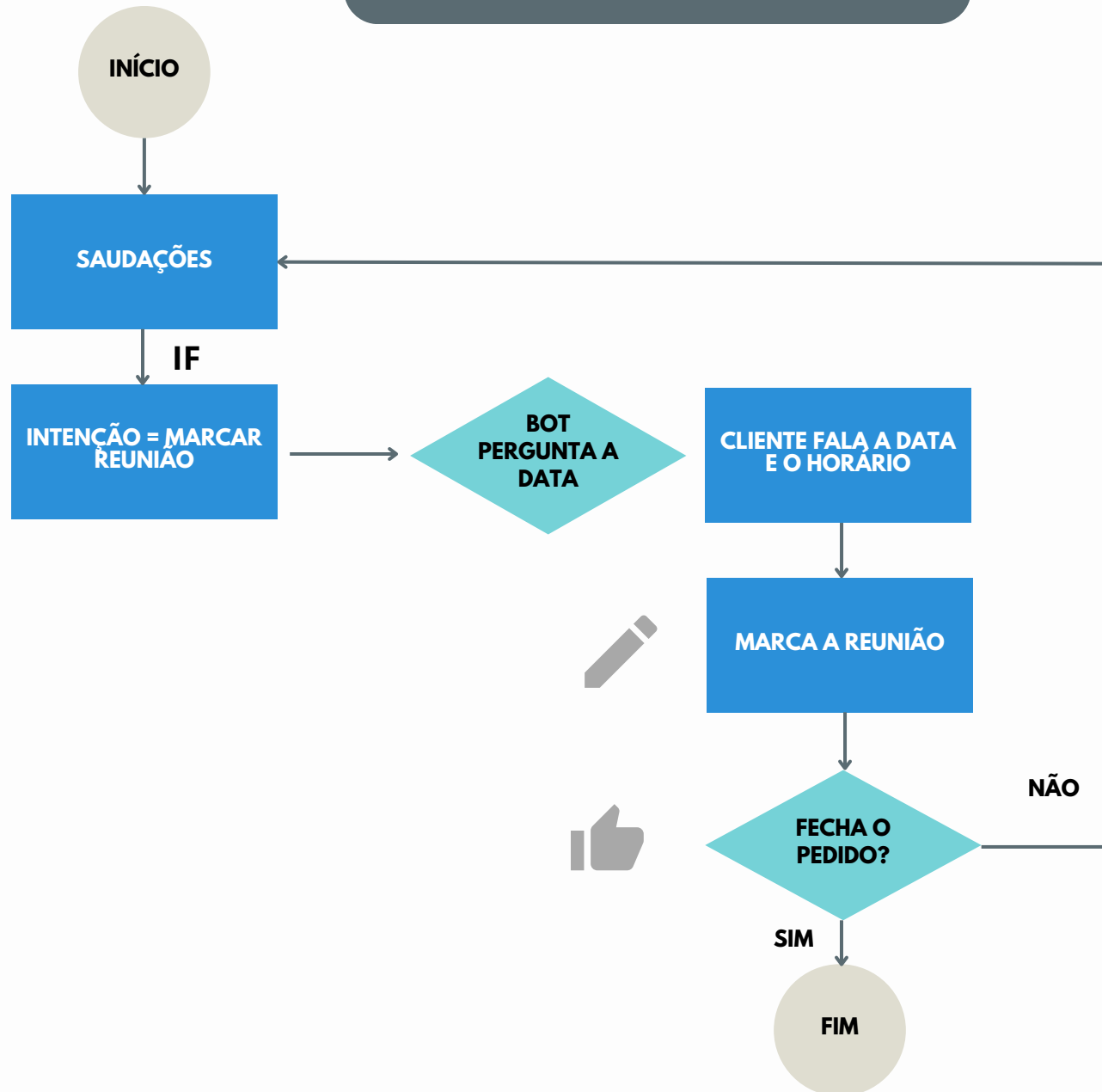
Entidade 3: Tipo de Problema:

- Exemplos:
- "Problema Técnico"
- "Problema de Pagamento"
- "Dúvida sobre Produto"
- "Reclamação"

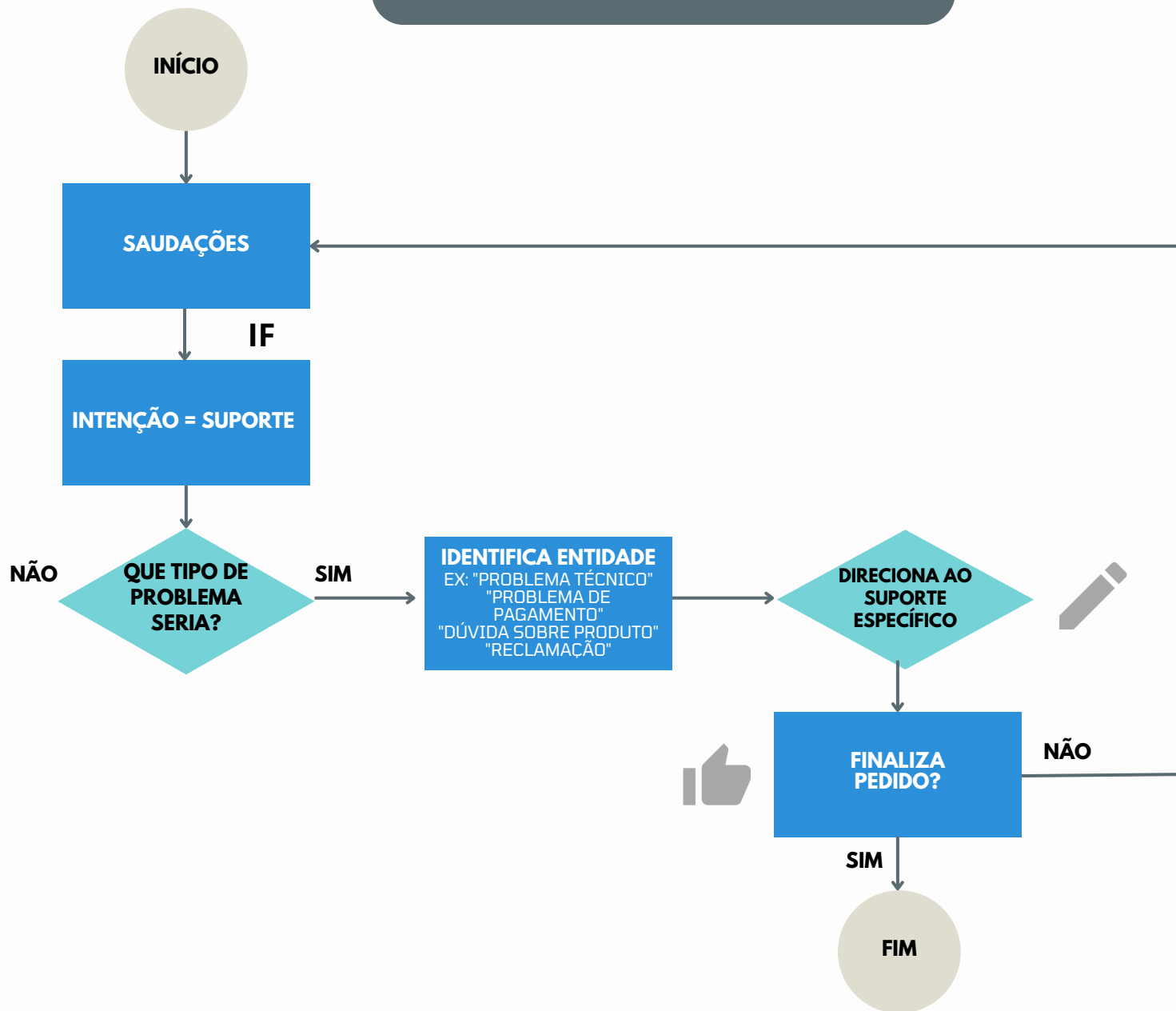
VARIÁVEIS DE CONTEXTO

Variável	Aplicação
cliente_nome	Essa variável armazenaria o nome do cliente. Pode ser aplicada em saudações personalizadas ou para recuperar informações do cliente.
tipo_problema	Armazenaria o tipo de problema mencionado pelo cliente, como "Problema Técnico", "Problema de Pagamento", etc. Pode ser usada para direcionar o cliente para o suporte adequado.
relatorio_tipo	Armazenaria o tipo de relatório solicitado, como "Relatório de Vendas" ou "Relatório Financeiro". Ajuda a entender a necessidade do cliente.
data_hora_agendamento	Registraria a data e hora preferidas pelo cliente para agendar uma reunião. Pode ser usado para criar um compromisso na agenda.
atividades_hoje	Armazenaria informações sobre as atividades programadas para o dia do cliente. Isso pode ser usado para fornecer uma lista de suas atividades.
treinamentos_disponiveis	Registraria os treinamentos disponíveis para o cliente. Pode ser aplicado para listar opções de treinamento.
intencao_cliente	Essa variável pode manter o rastreamento da intenção geral do cliente, como "Suporte ao Cliente" ou "Agendamento de Reunião". Ajuda a direcionar o diálogo.
redes_sociais	Mantém um registro das redes sociais pelas quais o cliente gostaria de interagir. Pode ser usado para integrar os recursos de redes sociais.
relatorios_gerados	Armazenaria informações sobre os relatórios que o cliente já gerou. Ajuda a fornecer um histórico de atividades.
tipo_conteudo	Essa variável pode ser usada para entender o tipo de conteúdo que o cliente deseja ver no portal, como "Treinamentos" ou "Notícias". Ajuda a personalizar a experiência do usuário.
problema_resolvido	Esta variável pode ser usada para rastrear se o problema do cliente foi resolvido.
reuniao_agendada	Registaria se o cliente agendou uma reunião. Pode ser usado para confirmar compromissos.

Fluxo de Diálogo



Fluxo de diálogo 2



CENÁRIO DE USO 1

Como exemplo profissional está com uma agenda apertada e precisa agendar uma reunião com um cliente importante da Salesforce para discutir uma nova proposta. Usando o chatbot da Salesforce, ele pode facilmente solicitar uma reunião para a próxima semana às 10h. O chatbot confirma o horário e a data da reunião, adicionando automaticamente o compromisso ao seu calendário.

Vantagens do Chatbot:

- **Eficiência:** O usuário pode agendar reuniões sem sair do ambiente de chat, economizando tempo e simplificando o processo.
- **Acesso 24/7:** O chatbot está disponível a qualquer hora do dia, permitindo que o usuário agende reuniões mesmo fora do horário comercial convencional.

CENÁRIO DE USO 2

Um analista de dados na equipe de marketing da Salesforce precisa gerar um relatório detalhado sobre o desempenho das campanhas do último trimestre para uma apresentação executiva. Ao interagir com o chatbot da Salesforce, ele pode simplesmente solicitar o relatório de desempenho das campanhas do último trimestre. O chatbot confirma os detalhes específicos que o analista precisa no relatório e automaticamente gera o documento pronto para download.

Vantagens do Chatbot:

- **Acesso Rápido a Dados:** O analista conseguirá acessar dados relevantes sem precisar navegar por interfaces complexas.
- **Redução de Erros:** Ao solicitar especificamente o que precisa, o analista reduz as chances de erros na interpretação dos dados, já que o chatbot entende suas solicitações precisas.