

Descrição geral da solução

Criar um ChatBot que reúna algumas funções já encontradas no site, como explicar sobre acessibilidade para o cliente, dar informações sobre a Salesforce, criar um formulário para contato, explicar sobre o produto, além de enviar para um humano quando o cliente solicitar.

Intenções

Além da intenção de saudação e agradecimento, propomos as seguintes intenções e frases que o chat identificaria:

- **#DuvidasSalesforce:** “Sobre a Salesforce”; “História da Salesforce”; “Gostaria de conhecer a Salesforce”; “Me conte sobre a Salesforce”; “O que é a Salesforce?” etc.
- **#Acessibilidade:** “Acessibilidade no site”; “Acessibilidade na Salesforce”; “Opções de acessibilidade”; “Recursos do portal”; “Recursos do site” etc.
- **#Contato:** “Entrar em contato”; “Formas de contato”; “Formulário para contato”; “Entre em contato comigo”; “Gostaria de tirar dúvidas com a Salesforce”, etc.
- **#CRM:** “O que é CRM?”; “Me explique sobre CRM”; “Gostaria de saber mais sobre CRM”; “Como funciona o CRM?”; “O que seria o CRM?” etc.
- **#Customer360:** “O que é Customer 360?”; “Me explique sobre o Customer 360”; “Como o Customer 360 funciona?”; “Produtos do Customer 360”; “Como o Customer 360 funciona?” etc.
- **#Feedback:** “Gostaria de fazer um feedback”; “Quero dar meu feedback”; “Enviar feedback”; “Fazer sugestão”; “Fazer reclamação”; “Fazer elogio” etc.
- **#Humano:** “Quero falar com um humano”; “Como falo com um humano?”; “Enviar para um humano”; “Atendente humano”; “Ser atendido por uma pessoa” etc.

Explicação sobre as intenções escolhidas

- **#DuvidasSalesforce:** Intenção que vai iniciar um diálogo para o cliente tirar dúvidas sobre a Salesforce, como ela trabalha, com o que trabalha.
- **#Acessibilidade:** Intenção que vai explicar sobre a importância da acessibilidade, recursos de acessibilidade disponíveis no site, acessibilidade nos negócios.
- **#Contato:** Intenção para iniciar o preenchimento de um formulário para contato, esse contato pode ser para dúvidas, orçamento e outros.
- **#CRM:** Intenção para explicar sobre CRM, o que é, como funciona, como pode ajudar a empresa.
- **#Customer360:** Intenção para falar sobre o produto Customer 360, o que é, como funciona, como ajudaria o cliente etc.
- **#Feedback:** Intenção para criar um formulário de feedback, seja sobre o site, produto, Salesforce etc.
- **#Humano:** Intenção para quando o cliente preferir falar com um humano a com o chat.

Entidades

- **@empresa:** o chatbot vai coletar o nome da empresa para preencher o formulário interno para contato.
- **@telefone:** o telefone deverá ser captado para possível contato, dependendo da preferência do cliente.
- **@email:** o telefone deverá ser captado para possível contato, dependendo da preferência do cliente.
- **@pref:** sabendo a preferência de contato, priorizaremos o contato via telefone ou e-mail
- **@sim-nao:** entidade que irá captar os sims e nãoos do cliente

Variáveis de contexto:

- **\$nome:** variável para pegar o nome do cliente e continuar usando no diálogo.
- **\$telefone:** variável para devolver o telefone ao cliente na intenção sobre contato.
- **\$email:** variável para retornar o e-mail ao cliente na intenção sobre contato.

Cenário de uso 1:

Nesse primeiro cenário vamos cogitar uma pessoa que não esteja conseguindo preencher o formulário de contato manualmente que já existirá no portal, então ela poderá fazer esse processo pelo chatbot, sendo rápido e dinâmico.

Cenário de uso 2:

Nesse segundo vamos cogitar o representante de uma empresa que quer conhecer sobre a Salesforce e os seus produtos, porém prefere isso de uma maneira interativa, mais “humana”. Ela poderá o chatbot que vai conduzir a conversa explicando sobre os produtos.

Desenvolvedoras:

Larissa Araújo Gama Alvarenga – RM 96496

Larissa Lopes Oliveira – RM 552628

Luna Faustino Lima – RM 552473

Diagrama mostrando um exemplo de diálogo

