

ChatBot

Lucas LTDA

Alunos: Lucas Sens Faht

Domínio do problema

- Atualmente, quando um cliente abre um chamado em busca de esclarecimento, ou para auxílio em determinada questão este chamado é atendido pela equipe de suporte que, tenta através de parametrizações do sistema atender a ocorrência citada pelo cliente;
- Porém, na maioria dos casos a equipe de suporte já possui um FAQ contendo as respostas para os problemas "rotineiros". O que por muitas vezes ocorre é que a equipe perde tempo em inúmeros chamados que já possuem uma solução conhecida, assim, deixando de atuar de forma imediata em outros chamados que precisaram de uma análise mais criteriosa;

Tecnologias utilizadas

- Java swing – Front-end e back-end;
- Mysql;

Requisitos funcionais

- RF 01 - Permitir que o usuário interaja com o chatterbot na língua portuguesa;
Foi desenvolvido;
- RF 02 - Permitir que o chatterbot responda perguntas sobre a situação citada pelo cliente;
Foi desenvolvido;
- RF 03 - Permitir a interação com o usuário a partir de hiperlinks;
Foi desenvolvido;
- RF 04 - O início da interação com o usuário utilizando hiperlinks deve ser iniciado a partir do momento que o chatterbot não possuir resposta para um diálogo;
Foi desenvolvido;

Requisitos funcionais

- RF 05- Permitir que o usuário interaja com o chatterbot através de uma página web;
- Não desenvolvido;
- RF 06 A página web deve exibir o histórico da conversa durante o diálogo com o chatterbot;
- Não desenvolvido;

Requisitos não funcionais

- RNF01 - Utilizar a linguagem de programação Java para o desenvolvimento do back-end e da interface;
- Foi desenvolvido;
- RNF02 - Utilizar o banco de dados MySQL para simular a base de dados de um software para gestão hospitalar;
- Foi desenvolvido;
- RNF03 - Utilizar o interpretador Program AB para interpretar a base de conhecimento AIML;
- Não foi desenvolvido;
- RNF04 - Criar uma base de conhecimento utilizando a linguagem AIML ;
- Não foi desenvolvido;

Lições aprendidas

- Dificuldade na gestão do cronograma (tempo vs executado) – Saber gerir melhor o tempo;
- Basicamente o que foi proposto, foi executado. Somente foram necessários ajustes no cronograma e corte de requisitos;
- Sempre popular a base antes do final do projeto para evitar transtornos quanto à performance, como popular o banco, etc;

Lições aprendidas

- A experiência com a tecnologia foi interessante, mas possuem limitações;
- Estimativa de prazo: 1 ano;
- Tecnologia teoricamente adotada: Java web, AIML, mySql;
- Estimativa de recursos: 4, sendo 2 analistas (Negócio e sistemas) e dois programadores Senior;