

ETE



# ATENDIMENTO + DIGITAL

ETE Porto Digital – Projeto Integrador

**Time:**



## **Participantes:**

- 1º Lucas Vitor**
- 2º Ravel Cezar**
- 3º Guilherme Freitas**
- 4º Marcos Aurélio**
- 5º Elvis Bruno**
- 6º Thaís Maia**
- 7º Mauro Clovis**
- 8º Maciel da Silva**
- 9º Jessika Souza**
- 10º José Guilherme**

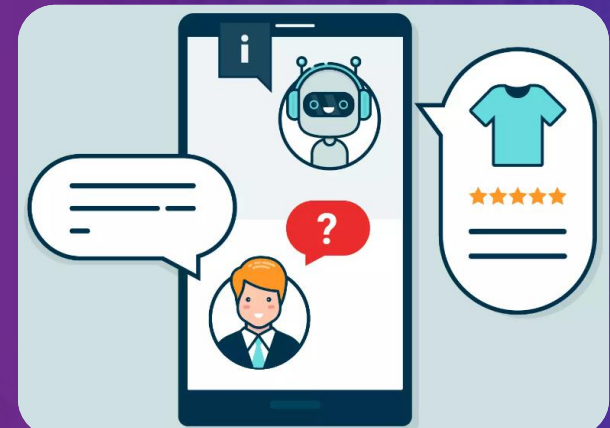
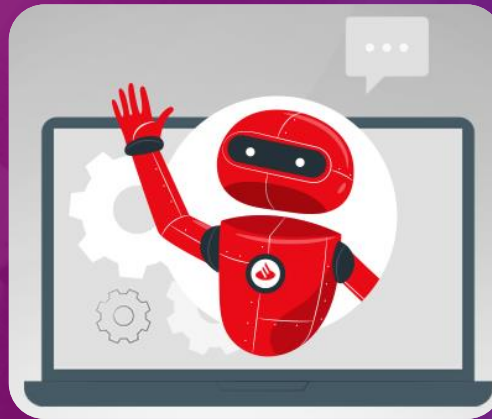
# Problemas e Desafios

E qual seria o problema do algoritmo a seguir ?

Tendo como **problema** a falta de automação de certas tarefas e atendimentos, falta de eficiência e uma demora maior para o usuário e escola, pensamos em uma **solução**, um desafio a ser enfrentado, o chamamos de **Atendimento + Digital**.

# Pesquisas Other ChatBots

Diante da reunião que tivemos com o nosso grupo, alguns participantes foram designados a realizar pesquisas sobre outros ChatBots, para captações de funções e necessidades de melhoria.





O método teria como o auxílio, um aplicativo bastante utilizado atualmente, o WhatsApp, não apenas havendo o seu número para contato e ligações, mas também as mensagens instantâneas do WhatsApp integrado com um ChatBot, assim facilitando e agilizando as solicitações e pedidos, melhorando sua organização e diminuindo aglomerações. Entregando um atendimento **PREMIUM :D**



2022

## IDÉIA DO PROJETO

### Atendimento Automático via WhatsApp e ChatBot

*ETE Porto Digital*



# ALGUMAS FUNCIONALIDADES...



## Atendimentos Previstos - WhatsApp

Atendimentos que serão feitos via chat WhatsApp, utilizando o ChatBot remotamente para facilidade do aluno e também da escola.



- Solicitações de documentos;
- Solicitações de pedidos;
- Notificar o aluno sobre erros e/ou emergências;
- Agendamentos de atendimentos apenas presencias;
- Entrega de documentações pendentes de alunos(as);
- Resolução de problemas aluno(a) + escola;
- Etc...

# ALGUMAS MELHORIAS...

## **Objetivos e Benefícios**

Objetivos e Benefícios que serão aplicados ao decorrer do dia a dia usando as formas de atendimento.



- Rapidez no atendimento a longo prazo;
- Promover melhor orientação ao aluno;
- Facilidade ampliada para maior organização;
- Atendimentos muito mais facilitados;
- Maior diversidade no atendimento;
- Manter o atendimento eficaz;
- Menos aglomerações;
- Flexibilidade;
- Etc...

# | E a grande dúvida é...

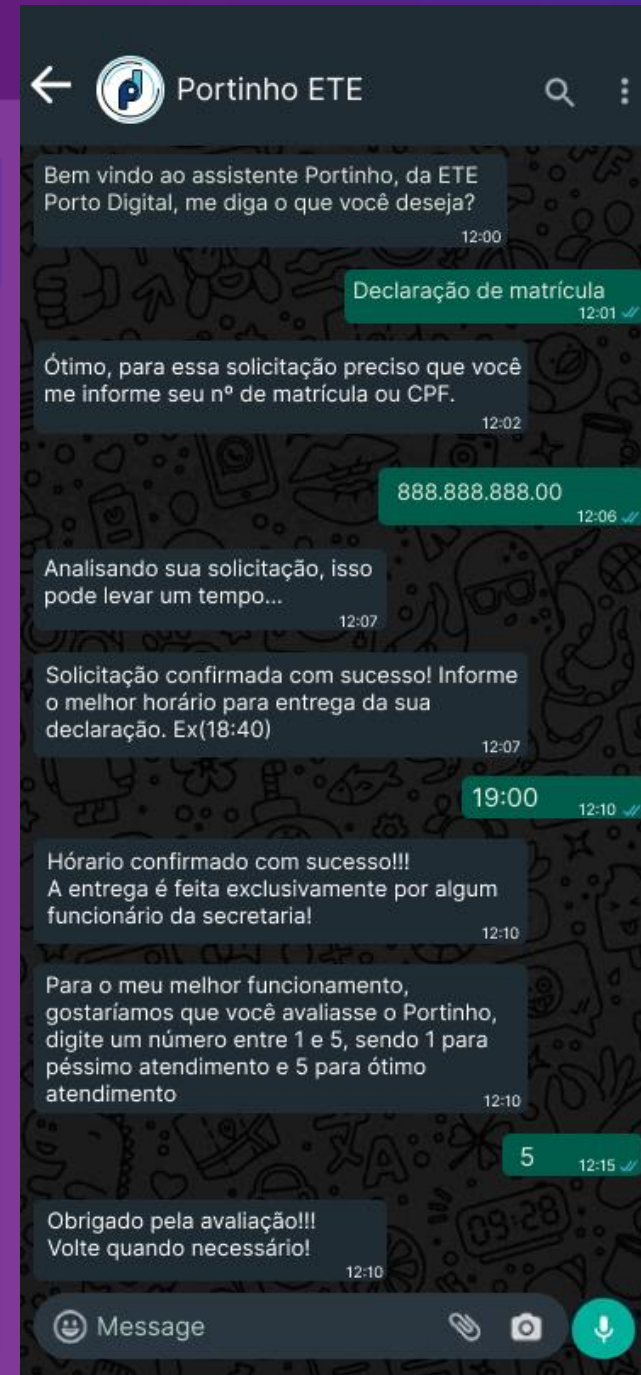
**E como pode ser aplicado no dia a dia ?**

Próximo Slide >



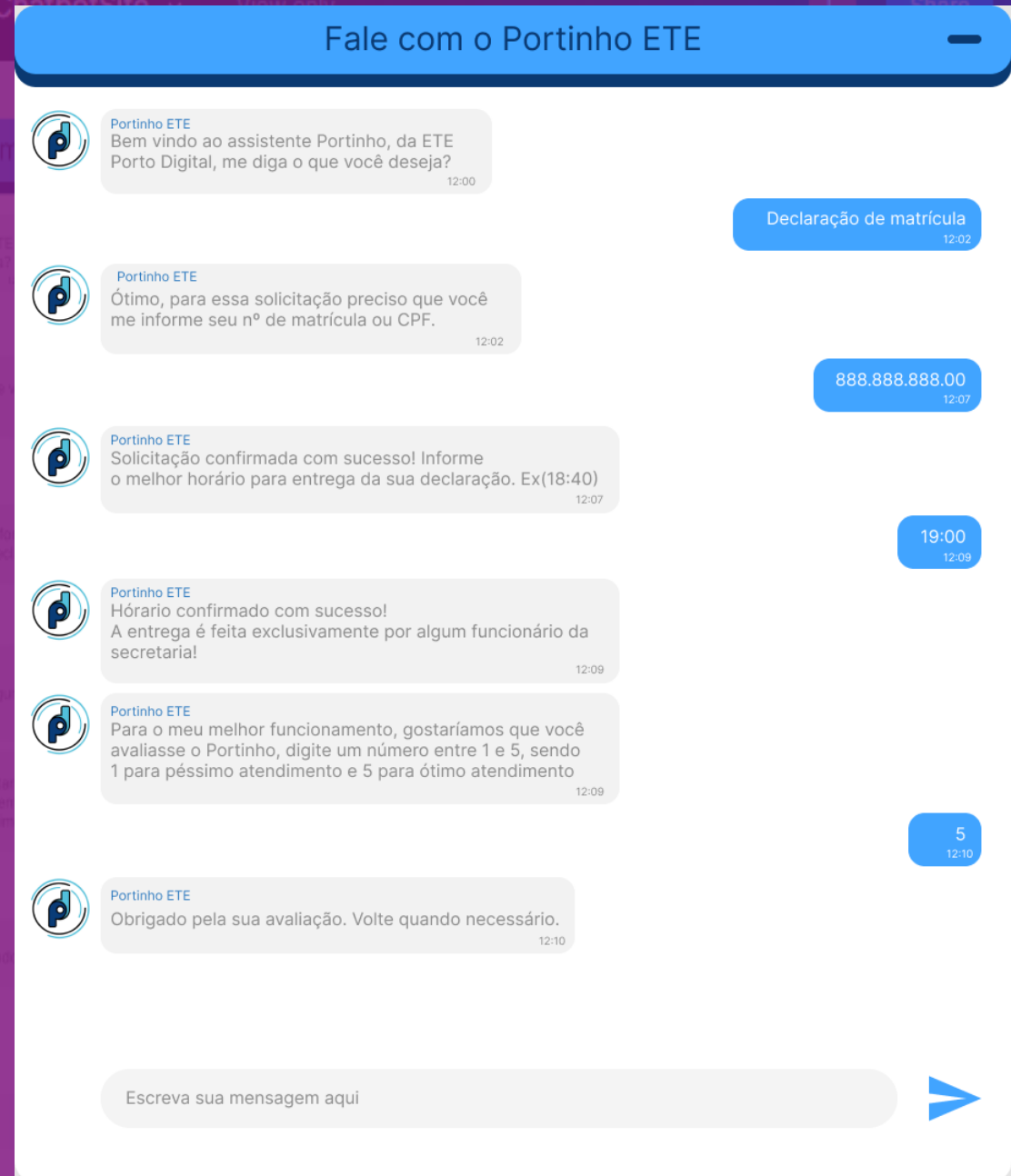
# Protótipo Figma

***Versão do ChatBot implementada dentro do WhatsApp da escola, para ser acessado no app pelo celular.***

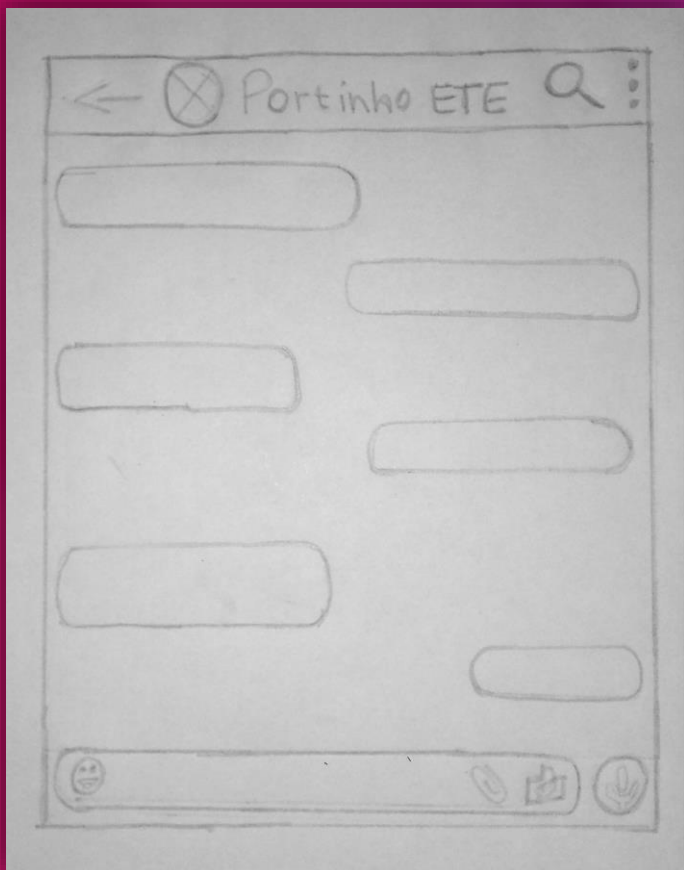


# Protótipo Figma

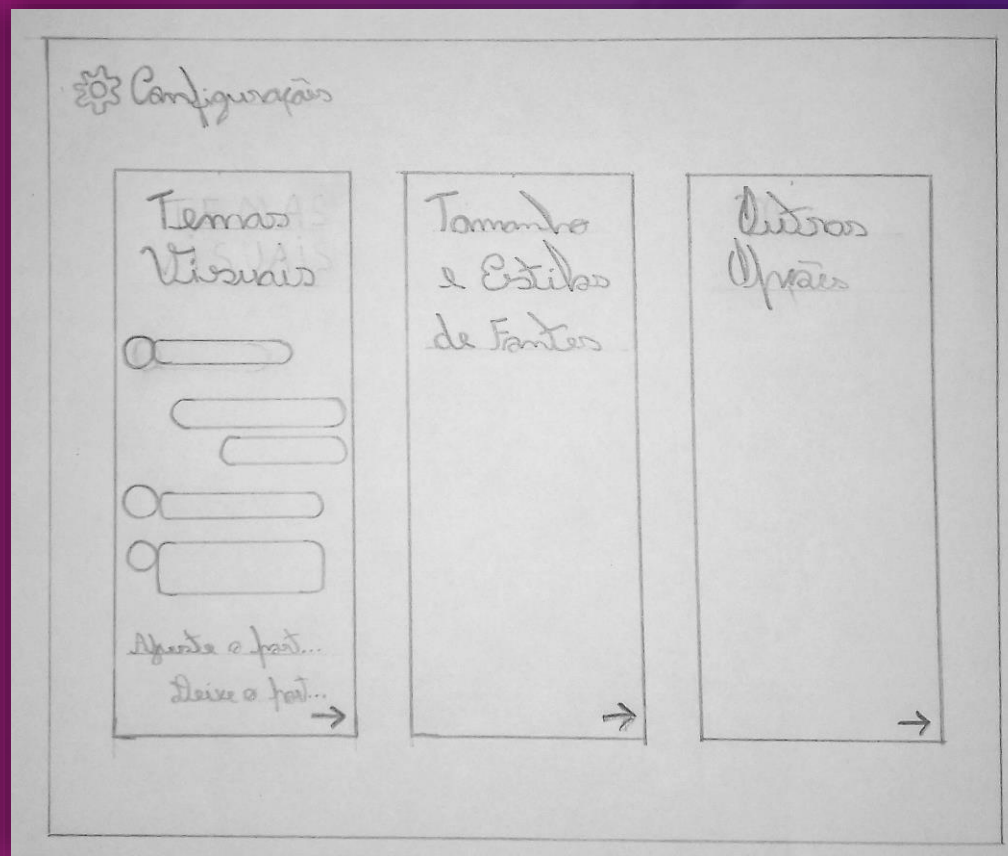
**Versão do ChatBot implementada como função dentro do site da escola ou como uma página Web para ser acessada do seu computador.**



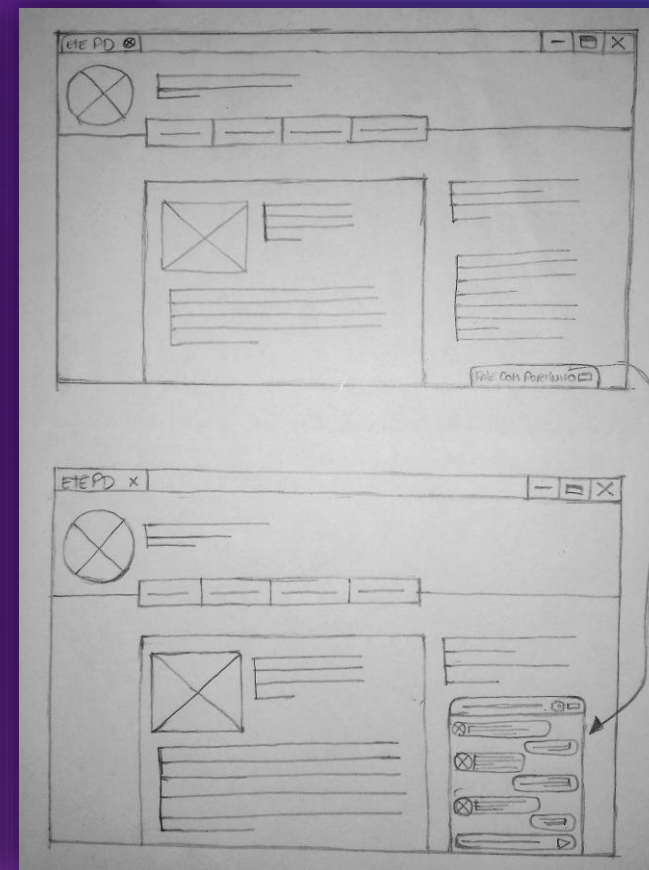
# WhatsApp



# Configurações



# In-WebSite



# Digitalizados

Próximo Slide » »

## TELA DO SITE

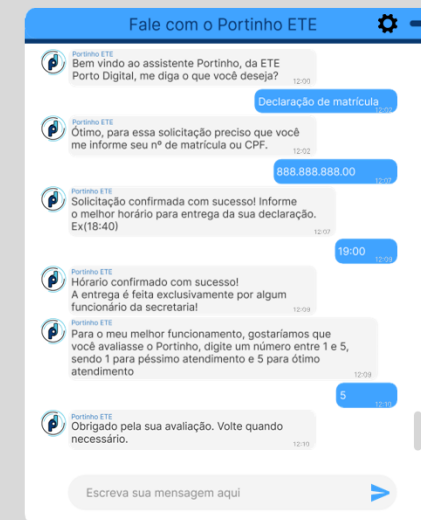
TELA 01 - JANELA DO CHATBOT MINIMIZADO

Fale com o Portinho ETE



## TELA DO SITE

TELA 02 - JANELA DO CHATBOT MAXIMIZADO APÓS O CLIQUE



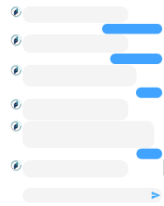


## TELA DO SITE

TELA 02 - JANELA DO CHATBOT MAXIMIZADO APÓS O CLIQUE

### Configurações


**Temas Visuais**



Ajuste o tema de acordo com sua preferência.  
Deixe o Portinho mais bonito :)

→

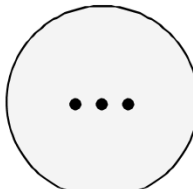
**Tamanho e estilo da fonte**



Altere o tamanho e o estilo da fonte de acordo com sua preferência.  
Deixe a fala do Portinho mais sofisticada :)

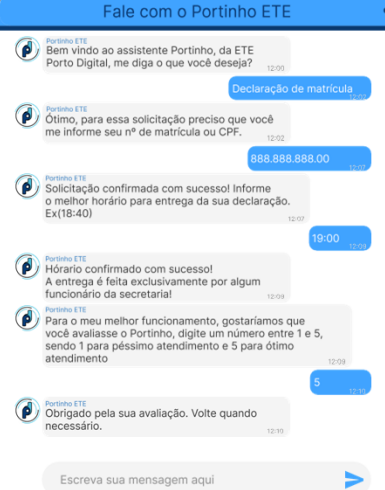
→

**Outras opções**



→

**Fale com o Portinho ETE**



Portinho ETE: Bem vindo ao assistente Portinho, da ETE Porto Digital, me diga o que você deseja? 12:00

Declarção de matrícula

Portinho ETE: Ótimo, para essa solicitação preciso que você me informe seu nº de matrícula ou CPF. 12:02

888.888.888.00

Portinho ETE: Solicitação confirmada com sucesso! Informe o melhor horário para entrega da sua declaração. Ex(18:40) 12:07

18:00

Portinho ETE: Horário confirmado com sucesso! A entrega é feita exclusivamente por algum funcionário da secretaria! 12:09

Portinho ETE: Para o meu melhor funcionamento, gostaríamos que você avaliasse o Portinho, digite um número entre 1 e 5, sendo 1 para péssimo atendimento e 5 para ótimo atendimento 12:09

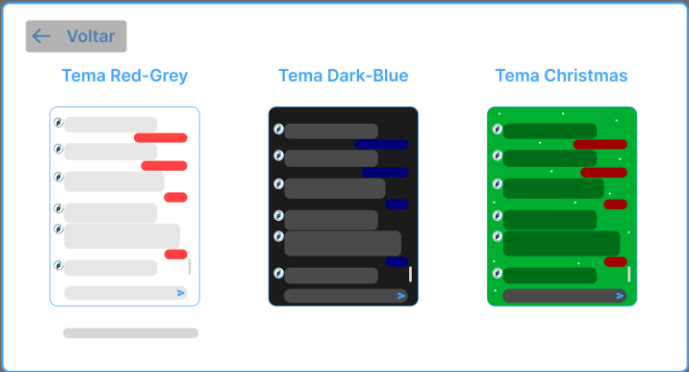
5

Portinho ETE: Obrigado pela sua avaliação. Volte quando necessário. 12:10

Escreva sua mensagem aqui

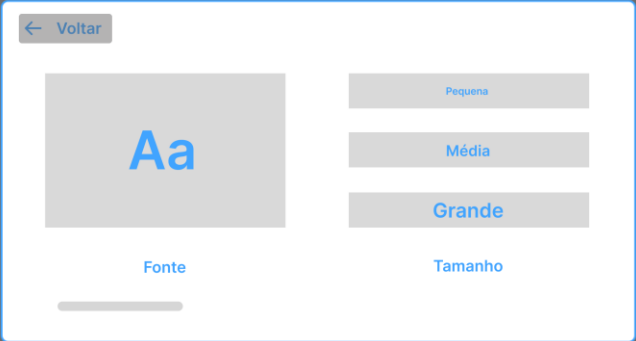
# Tela 1

TELA DO SITE  
TELA 02 - TELA DE CONFIGURAÇÃO DE TEMAS

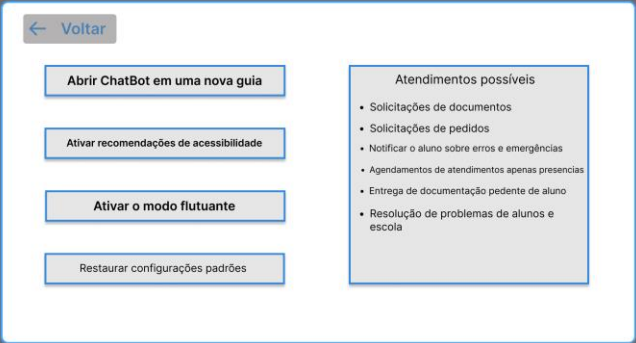


# Tela 3

TELA DO SITE  
TELA 02 - TELA DE CONFIGURAÇÕES DE FONTE



TELA DO SITE  
TELA 02 - TELA PARA OUTRAS CONFIGURAÇÕES



# Conseguiu ter uma noção ?

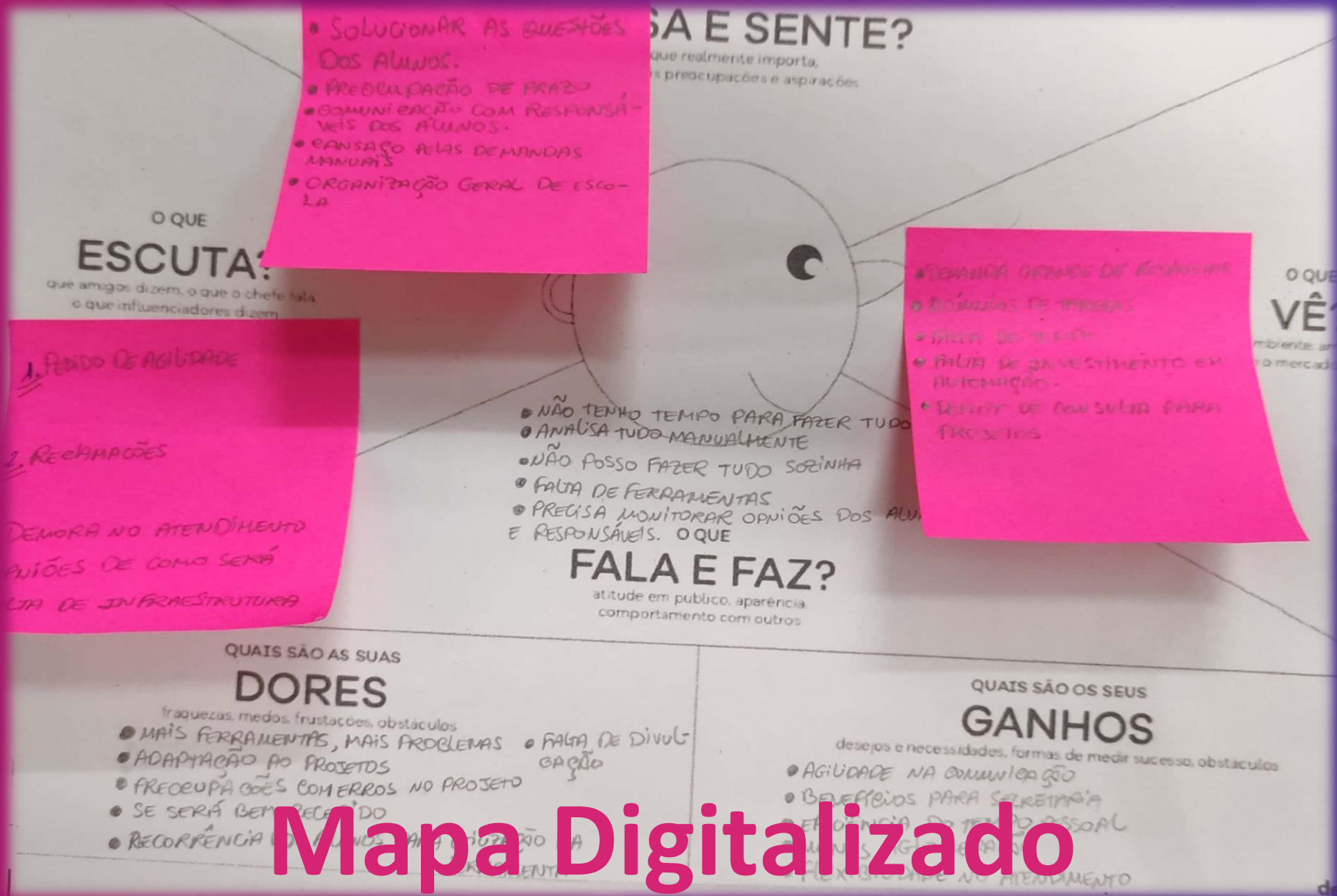
## Não ? Então deixa eu resumir...

O ChatBot poderá ser usado de duas formas, no WhatsApp e diretamente da Web pelo seu Computador, onde o programa se resumirá em 3 tipos de funcionalidades.

1º Facilidade de comunicação informal e formal de formato inteligente junto com Machine Learning

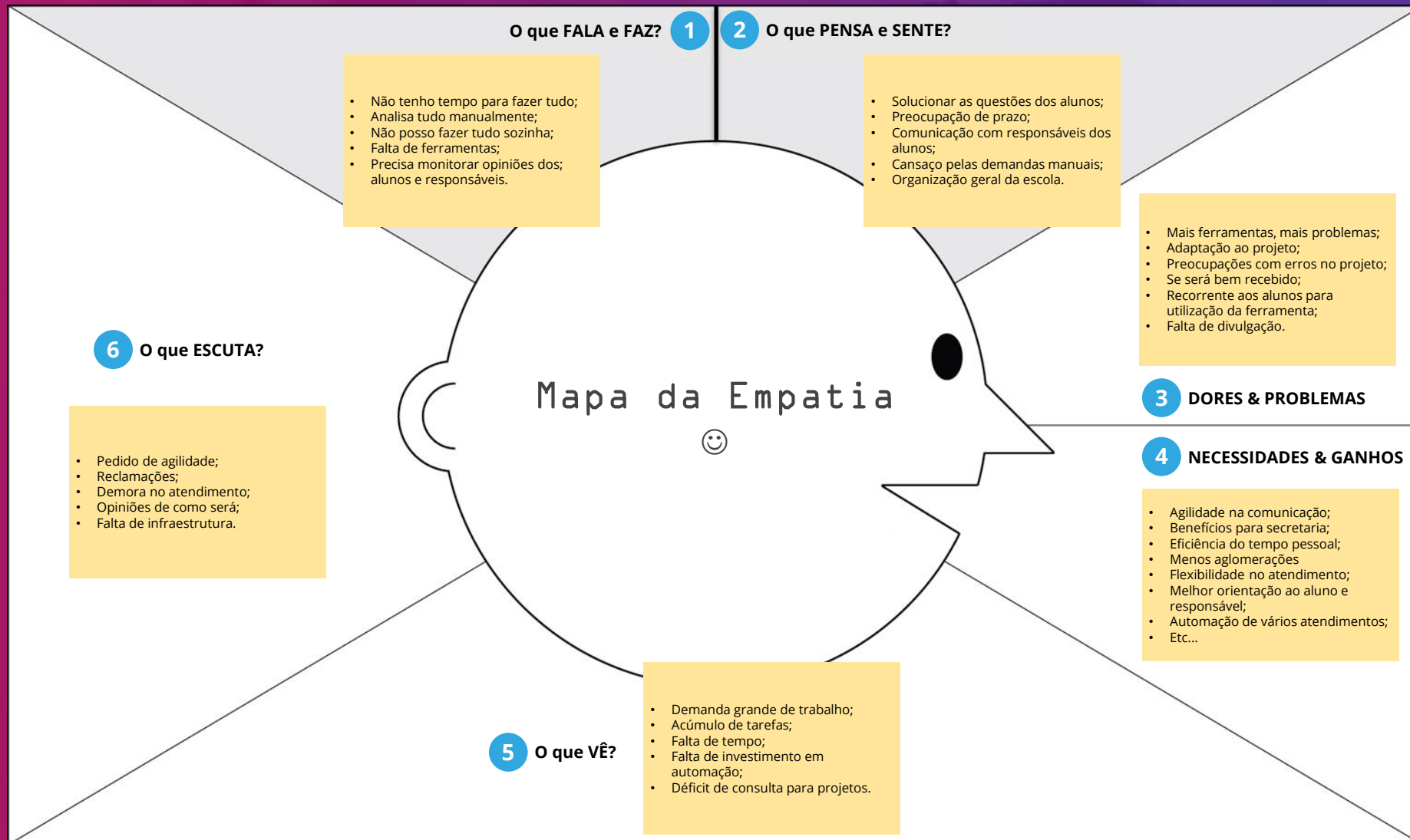
2º Opções diretas de atendimento automático rápidos e práticos.

3º Redirecionamento para atendimento remoto por um funcionário da secretaria, caso necessário.



Mapa Digitalizado

Próximo Slide » »





# Apresentação no Dialogflow...

Dialogflow

Agente\_sauda\_da\_...

pt-BR

Intents

Entities

Knowledge [beta]

Fulfillment

Integrations

Training

Validation [beta]

History

Analytics

Intent name

SAVE

Contexts ?

Events ?

Training phrases ?

Action and parameters

Responses ?

Fulfillment ?

☒ Enable webhook call for this intent

☒ Enable webhook call for slot filling

# Divisão de Tarefas

2022



**Elvis Bruno**



**Guilherme Freitas**



**Jessika Souza**



**Lucas Vitor**



**Maciel da Silva**



**Marcos Aurélio**



**Mauro Clovis**



**Ravel Cezar**



**Thais Maia**



**José Guilherme**

**Pesquisa outros ChatBots e Reunião de Ideias**  
Jessika; Mauro; José Guilherme e Elvis Bruno.

**Protótipo ChatBot do WhatsApp**  
Guilherme Freitas e Maciel da Silva

**Protótipo ChatBot do Site**  
Marcos Aurélio; Guilherme e Thais Maia.

**Protótipo com Diagflow**  
Ravel Cezar; Lucas Vitor e Guilherme Freitas.

**Organização Geral**  
Guilherme Freitas; Marcos Aurélio e Lucas Vitor.

**Slide da apresentação**  
Lucas Vitor.

**Protótipo em Papel e Ideias**  
Ravel Cezar e  
Marcos Aurélio. 20

# Desenvolvimento / Andamento

**Podemos ver anteriormente como está o desenvolvimento do projeto e como irá funcionar.**

**E agora ? Qual será o próximo passo ?**

Próximo Slide >

# PRÓXIMOS PASSOS !

- ☐ *Apresentação final do MÓD 1*
- ☐ **MÓD 2** - ATA de Reunião 2
- ☐ Enriquecer o ChatBot do DiagFlow com mais funções
- ☐ Conectar-se o ChatBot exemplo com página WEB
- ☐ Conectar-se o ChatBot exemplo com WhatsApp
- ☐ Organizar junto a secretaria os vários tipos de atendimentos
- ☐ Reunião para decidir como poderá ser planejado o ChatBot, Linguagem de Programação Etc..



Alguns de nossos próximos passos...



2022



# OBRIGADO POR ASSISTIR!

ETE Porto Digital