

# Chatbot para atendimento em assistência técnica

**Discentes:** Lucas Nunes Batista, Winy Zanin.

**Docente:** Prof. Dr. Benevid Félix da Silva.

## Proposta inicial

- Fornecer uma automação que:
  - Faça a recepção geral do cliente da assistência técnica;
  - Exponha os serviços disponíveis e seus valores assim que solicitado;
  - Agende horários de atendimento;
  - Comunique com uma ferramenta de calendário para organização do proprietário;
  - Forneça meios de avisar o proprietário sobre os atendimentos previstos em um dia.

## Ferramentas e tecnologias utilizadas

- Ferramentas:
  - Dify - Agente de Conhecimento;
  - EvolutionAPI;
  - Cal.com;
  - Agenda Google;
  - APIs de IA (GPT-4o mini).

## Funcionalidades Principais (Check-list)

- ☐ Conjunto de mensagens de recepção do cliente;
- ☐ Identificação de mensagens de voz;
- ☐ Listagem de serviços disponíveis junto ao valor padrão destes;
- ☐ Fluxos que identifiquem cada serviço conforme complexidade para identificar quando seguir com o atendimento e quando conduzir para que um humano prossiga com o atendimento;
- ☐ Expor horários disponíveis;
- ☐ Agendar efetivamente o atendimento.
- ☐ Webhook no N8N para aviso de atendimentos agendados para um determinado período de tempo.

## Funcionalidades Principais (Check-list)

- ☒ Conjunto de mensagens de recepção do cliente;
- ☐ Identificação de mensagens de voz;
- ☒ Listagem de serviços disponíveis junto ao valor padrão destes;
- ☒ Fluxos que identifiquem cada serviço conforme complexidade para identificar quando seguir com o atendimento e quando conduzir para que um humano prossiga com o atendimento;
- ☒ Expor horários disponíveis;
- ☒ Agendar efetivamente o atendimento.
- ☐ Webhook no N8N para aviso de atendimentos agendados para um determinado período de tempo.]

## Referências

[Liste as principais referências que vocês utilizarão para desenvolver o projeto. Isso pode incluir artigos, documentações de APIs, tutoriais, etc.]

- Documentação EvolutionAPI - documentação oficial da ferramenta EvolutionAPI disponível em: [Introdução - Evolution API Documentation](#)
- Documentação N8N - documentação oficial da ferramenta N8N disponível em: <https://docs.n8n.io/>
- Documentação Cal - documentação oficial da ferramenta Cal disponível em: [Introduction - Cal.com Docs](#)
- Documentação Dify - documentação oficial da ferramenta Dify disponível em: <https://docs.dify.ai/>

- Documentação Groq - documentação oficial da ferramenta Groq disponível em: [GroqCloud](#)
- Documentação Gemini - documentação oficial da ferramenta Gemini AI disponível em: [Documentos do desenvolvedor da API Gemini e referência da API | Gemini API | Google AI for Developers](#)