

# BOT HELPDESK BASEADO EM APLICATIVO DE MENSAGENS

Daniela Zaramello Ribeiro<sup>1</sup>, Matheus Marra Moncks Souza<sup>2</sup>, Giuliano Araujo Bertoti<sup>3</sup>

<sup>1, 2, 3</sup> Faculdade de Tecnologia de São José dos Campos

daniela.ribeiro7@fatec.sp.gov.br, giuliano.bertoti@fatec.sp.gov.br

## 1. Introdução

A criação dos aplicativos de mensagens trouxe grande praticidade para o dia-a-dia, e acabaram por se tornar muito populares entre os donos de *smartphone*, entretanto a maioria dos serviços de centrais de ajuda ainda são feitos por chamadas de telefone, o que demanda que o cliente fique esperando do outro lado da linha.

Dessa forma, objetivo deste projeto é desenvolver o *HelpDesk Bot*, que auxiliará na interação entre suporte e usuário, agindo como um facilitador.

## 2. Metodologia e Materiais

Para o desenvolvimento do *bot HelpDesk*, foi criado um na plataforma *Telegram*. Esse *bot* é um usuário do tipo *software*, ou seja, ele pode se comunicar com as pessoas, mas trata-se de um algoritmo.

A linguagem escolhida para o desenvolvimento do robô foi Python, utilizando a API do próprio Telegram para a integração com o mesmo. Também foi utilizado o Redis, um armazenamento de estrutura de dados de chave-valor de código aberto e na memória.

Por conta da sua velocidade e facilidade de uso, o Redis é uma escolha em alta demanda para aplicações web e móveis, dessa forma foi escolhido para armazenar as configurações do usuário.

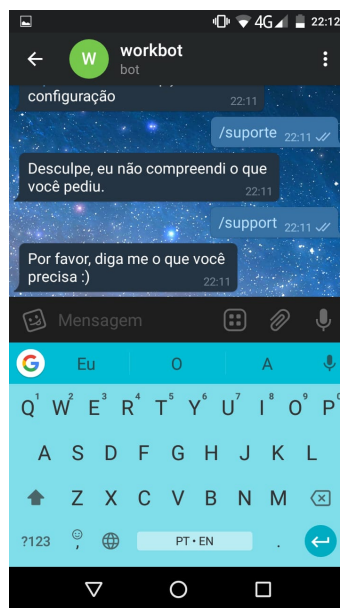
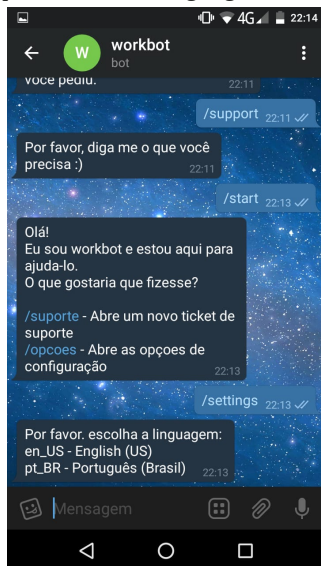
## 3. Resultados

O *HelpDesk bot* ainda está em desenvolvimento, dessa forma ainda não possui todas suas funcionalidades operantes.

Atualmente, consegue-se escolher entre as opções suporte e configurações.

A figura 1 mostra a interação do bot caso a escolha seja suporte.

Na figura 2, podemos ver as opções de configuração atuais, que trata-se da linguagem.



## 4. Conclusões

Este projeto ainda está em desenvolvimento, então não se pode tirar as considerações finais.

## 5. Referências

- [1] “WhatsApp e similares impulsionam crescimento no uso de aplicativos”. Disponível em: <https://tecnologia.ig.com.br/2014-01-14/whatsapp-e-similares-impulsionam-crescimento-no-uso-de-aplicativos.html>
- [2] “O que é o Redis?”. Disponível em: <https://aws.amazon.com/pt/elasticache/what-is-redis/>.
- [3] “Telegram FAQ”. Disponível em: <https://telegram.org/faq#q-how-do-i-create-a-bot>