

Projeto em grupo:

Módulo 1 - Fale comigo!

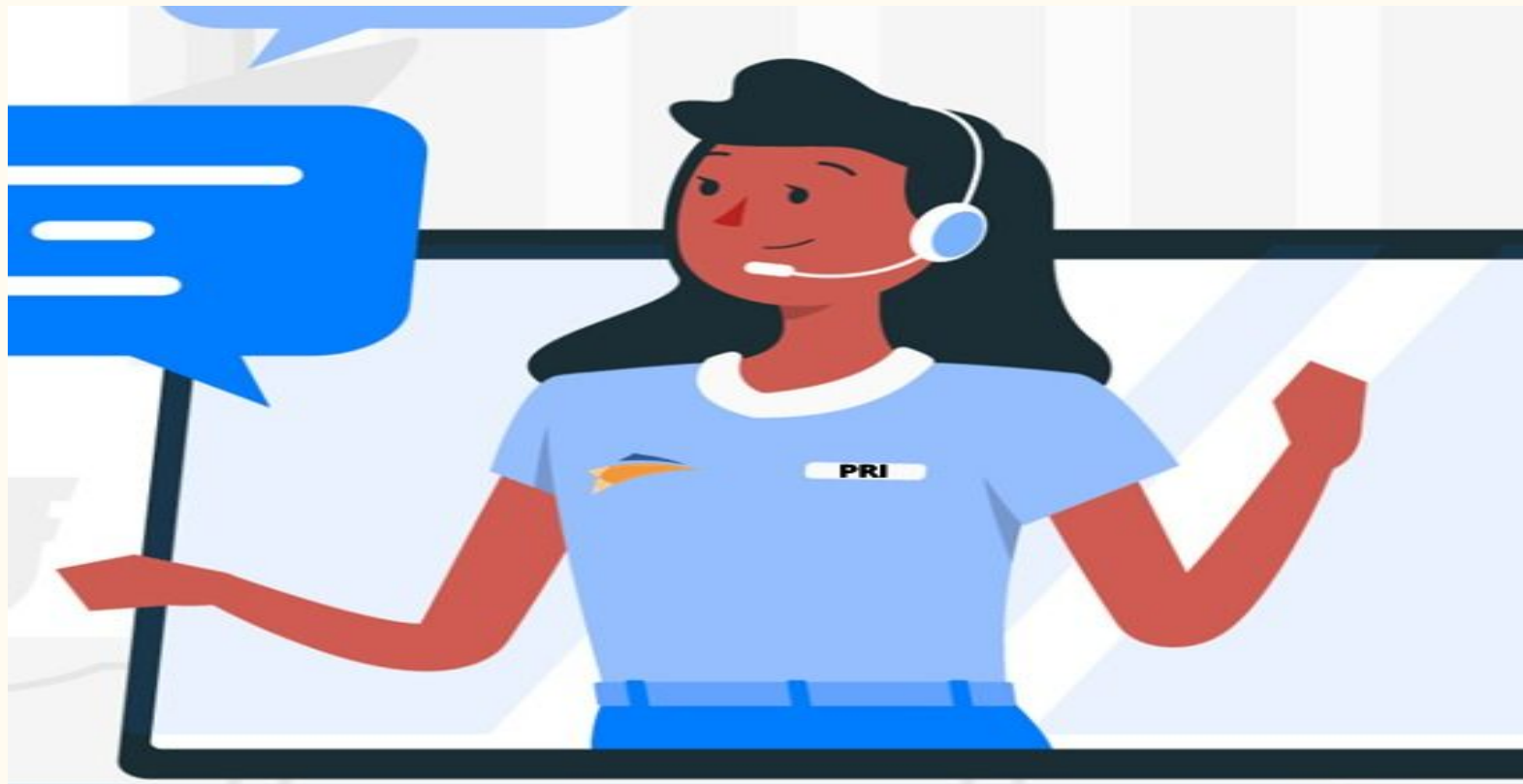
Tema: Atendimento Virtual de uma clínica de estética denominada Beauty Body.

Integrantes: Ana Paula Ferreira, Lorhan Costa e Matheus Augusto.
Grupo 6: Periódico.

Objetivos:

- Criar um código que auxilie a empresa no atendimento automatizado de dúvidas.
- Criar a possibilidade do código ser utilizado para a obtenção de dados do usuário com a finalidade de ajudar na tomada de decisão da empresa.

Conhecendo nossa atendente virtual:



Atendente virtual “Pri”.

Pri é a atendente virtual da clínica de estética Beauty Body (hipotética).

A clínica irá ofertar os seguintes serviços:

- Limpeza de pele.
- Massagem corporal.
- Esfoliação corporal.
- Drenagem linfática.

Mas, caso queira, o usuário pode sugerir um serviço que não seja oferecido pela clínica, como possibilidade para futuras implementações.

O cliente também pode fazer sugestões de melhorias bem como reclamações através da atendente virtual.

Interação com o usuário:

Quando o usuário rodar o código, irá aparecer as seguintes perguntas para que ele responda:

- Nome (obrigatório) e
- Número para contato (opcional).

Após essas perguntas serem respondidas (ou não), será iniciado o atendimento do cliente.

Vamos usar o nome “Resilia” e o número “12345678” para observarmos a funcionalidade do código.

Verificando Funcionalidade

Após o Atendimento ser iniciado, serão dadas algumas opções:

- 1 - Serviços Oferecidos;
- 2 - Promoções;
- 3 - Horários Disponíveis;
- 4 - Atendimento Com Atendente;
- 5 - Sugestão de melhorias e/ou Reclamações;
- 6 - Sair.

O usuário deverá escolher o número referente a opção que deseja, caso escolha as opções “Serviços Oferecidos” e “Promoções”, irá novamente escolher uma opção, para enfim receber sua resposta desejada.

Exemplo 1:

Boas vindas, eu sou a Pri, sua atendente virtual da clínica de estética Beauty Body.

Como nós podemos te chamar? (Opcional)

Resilia

Nos dê um telefone para contato - com ddd: (Opcional)

12345678

Como podemos te ajudar?

- 1 - Serviços oferecidos.
- 2 - Promoções.
- 3 - Horários disponíveis.
- 4 - Atendimento com atendente.
- 5 - Sugestão de melhorias ou Reclmações.
- 6 - Sair.

Digite o número relacionado com o seu desejo:

1

Serviços oferecidos:

- 1 - Limpeza de pele.
- 2 - Drenagem linfática.
- 3 - Massagem corporal.
- 4 - Esfoliação corporal.
- 5 - Sugestões.

Qual o serviço deseja consultar? (digite o número correspondente)

3

Massagem corporal:

Valor: R\$ 80,00

Horários: segunda a sexta de 09h às 17h

Deseja fazer outra operação?

nao

Atendimento finalizado.

A clínica Beauty Body agradece pela preferência.

Caso o usuário escolha a opção “horários disponíveis”, ele deverá informar qual o procedimento que deseja realizar o agendamento:

Como podemos te ajudar?

- 1 - Serviços oferecidos.
- 2 - Promoções.
- 3 - Horários disponíveis.
- 4 - Atendimento com atendente.
- 5 - Sugestão de melhorias ou Reclmações.
- 6 - Sair.

Digite o número relacionado com o seu desejo:

3

Procedimentos:

- 1 - Limpeza de pele.
- 2 - Massagem Corporal.
- 3 - Esfoliação corporal.
- 4 - Drenagem linfática.

Após isso, o usuário irá escolher um dos horários oferecidos de acordo com a ordem:

```
Diga qual o procedimento que deseja consultar os horários disponíveis:
```

```
2
```

```
Horários disponíveis para massagem corporal:
```

```
[['segunda - 9 horas'], ['segunda - 13 horas'], ['segunda - 15 horas']]
```

```
Diga qual o horário deseja reservar: (ex. primeiro horário oferecido: digite 1)
```

```
1
```

```
Horário selecionado:
```

```
segunda - 9 horas
```

```
Deseja fazer outra operação?
```

```
nao
```

```
Atendimento finalizado.
```

```
A clínica Beauty Body agradece pela preferência.
```

Escolhendo a opção “Atendimento com atendente” o usuário receberá em sua tela um número de telefone para contato da central de atendimento da empresa:

Como podemos te ajudar?

- 1 - Serviços oferecidos.
- 2 - Promoções.
- 3 - Horários disponíveis.
- 4 - Atendimento com atendente.
- 5 - Sugestão de melhorias ou Reclmações.
- 6 - Sair.

Digite o número relacionado com o seu desejo:

4

Para entrar em contato com nossos atendentes, ligue para a nossa central de atendimento:
XXX-XXX-XXX

Já na parte de “sugestão de Melhorias e reclamações” o usuário poderá optar entre fazer uma crítica a algo que não o satisfaz (em relação ao que a clínica oferece ou ao atendimento virtual/físico) ou poderá escolher sugerir uma melhoria.

Como podemos te ajudar?

- 1 - Serviços oferecidos.
- 2 - Promoções.
- 3 - Horários disponíveis.
- 4 - Atendimento com atendente.
- 5 - Sugestão de melhorias ou Reclmações.
- 6 - Sair.

Digite o número relacionado com o seu desejo:

5

- 1 - Sugestão de melhorias.
- 2 - Reclamação.

Diga qual das operações deseja realizar: (Diga o número correspondente)

2

Qual a sua reclamação?

repcionista mal educada

Deseja fazer outra operação?

nao

Para armazenamento de dados, criamos uma lista vazia denominada 'usuários'.

Nela adicionamos os dados do usuário a cada ação que ele faz, desde a inserção do nome até a marcação de horário, por exemplo.

No fim podemos chamar essa lista para analisarmos seus dados.

```
[7] usuarios
```

```
[[ 'Resilia', '12345678', ['serviços oferecidos']],  
  ['Resilia', '12345678', ['promoções disponíveis']],  
  ['Resilia',  
    '12345678',  
    ['serviços oferecidos'],  
    ['sugestão'],  
    'Venda de produtos'],  
  ['Resilia',  
    '12345678',  
    ['horário marcado - limpeza de pele'],  
    'segunda - 9 horas'],  
  ['Resilia', '12345678', ['atendimento com atendente']],  
  ['Resilia', '12345678', ['reclamação'], 'Sem reclamações']]
```

Para uma melhor visualização dos dados (de forma linear), também criamos uma função para imprimir linha a linha da lista com as informações de todos os usuários e suas ações. A função é chamada de 'imprime' e é chamada com a lista em questão como um parâmetro de entrada.

```
[8] imprime(usuarios)
```

```
['Resilia', '12345678', ['serviços oferecidos']]  
['Resilia', '12345678', ['promoções disponíveis']]  
['Resilia', '12345678', ['serviços oferecidos'], ['sugestão'], 'Venda de produtos']  
['Resilia', '12345678', ['horário marcado - limpeza de pele'], 'segunda - 9 horas']  
['Resilia', '12345678', ['atendimento com atendente']]  
['Resilia', '12345678', ['reclamação'], 'Sem reclamações']
```

Principais dificuldades do Projeto:

- Encontrar um tema que seja interessante e que todos os participantes concordem.
- Fazer agendamento de horário dos serviços oferecidos de forma remota.
- Como nosso grupo sofreu uma perda de integrantes, foi custoso encontrar os papéis de cada um da squad.

Como foi realizado o trabalho em grupo ?

Distribuámos as tarefas da seguinte forma:

- Ana Paula com roteiro / Co-facilitadora / Gestora de Pessoas e Engajamento
- Matheus com a estrutura do Código / Gestor de Conhecimento
- Lorhan com slides / Colaborador I e II

Houve muita cooperação e dedicação de todos para montar o projeto, cada um ajudou seu colega na área dele.

Link para o código no Google colab:

https://colab.research.google.com/drive/1zG1fCJatqK81YM5RxNDBJHSn_Mjy-iEX?usp=sharing