



CURSO TECNÓLOGO EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

NOME: Keven Ike Pereira da Silva RM 553215

Murillo Ferreira Ramos RM 553315

Pedro Luiz Prado RM 553874

Challenge - Salesforce

FIAP - SP

2023

Keven Ike Pereira da Silva

Murillo Ferreira Ramos

Pedro Luiz Prado

Salesforce Resolução de problemas de Acessibilidade

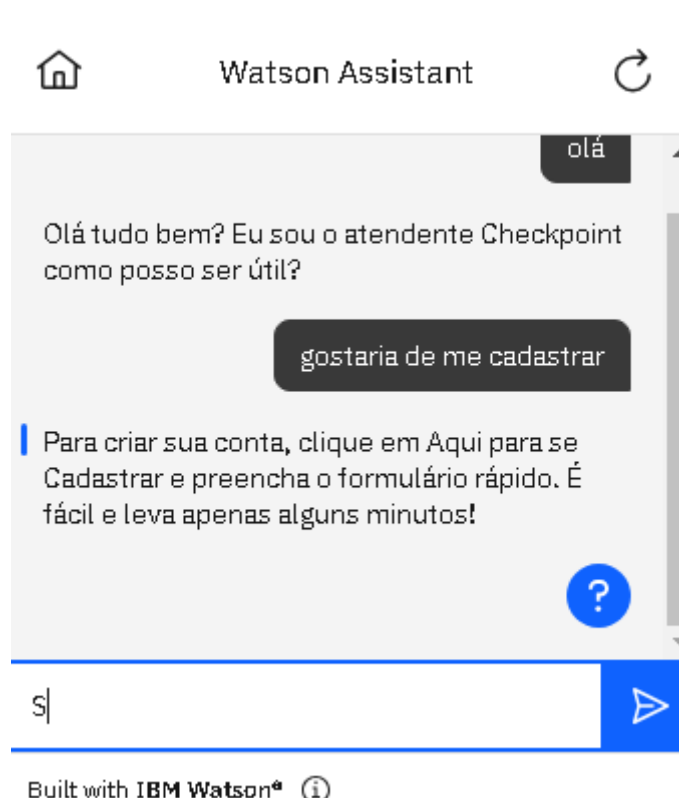
Challenge apresentado pela empresa Salesforce, como parte do desenvolvimento das mais diversas áreas de conhecimento do curso.

São Paulo

2023

Nosso objetivo para a solução do checkpoint é desenvolver um chatbot inclusivo, capaz de atender às necessidades de uma diversidade de usuários, incluindo **pessoas de baixa experiência na web, pessoas idosas**. Iremos criar um chatbot que incorpora uma série de recursos de acessibilidade para garantir que as dúvidas e dificuldades dos usuários tenham uma experiência positiva e sem barreiras ou dificuldades.

O ChatBot possuirá uma função capaz de explicar de uma maneira simples e compreensível para que todos os clientes possam ter uma experiência agradável e eficiente com o nosso Chatbot, com explicações resumidas de cada produto e um link para a página dos mesmo caso o comprador fique interessado e queira saber mais assim sendo redirecionado para ela.



Com as funcionalidades aplicadas ficaria desta forma

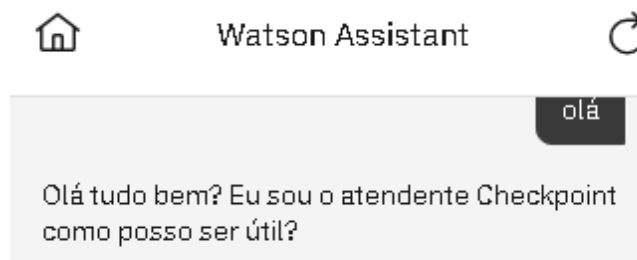
Para pessoas com dúvidas e dificuldades, é importante pensar que apesar de desenvolvermos o nosso site ou portal da forma mais intuitiva e simples para o usuário, as pessoas podem acabar tendo dificuldades de usabilidade ou até de interpretação das funcionalidades. Por isso é necessário que nosso chatbot esteja pronto para responder às mais diversas perguntas que o usuário pode ter. Por exemplo, como realizar o cadastro, quais dados são necessários para isso. Ou no caso de pessoas idosas que muitas vezes não tem conhecimentos tecnológicos nosso chatbot vai ajudar a guiá-los pelas funções trazendo textos humanizados e de linguagem natural para uma facilidade na usabilidade

Entidades do chatbot

- **nascimento** - teria como função sabermos que a pessoa é idosa e podermos oferecer o modo idoso com as funcionalidades mais simplificadas
- **nome** - Seria importante para modificar dentro do texto gerado pelo chatbot trazendo o nome da pessoa por exemplo:

Intenções do chatbot

- **saudação** - Inicia uma conversa com o chat
 - oi
 - olá
 - Bom dia
 - Boa tarde
 - Boa Noite



Com as funcionalidades da saudação ficará desta forma

- **funcionalidades do site**

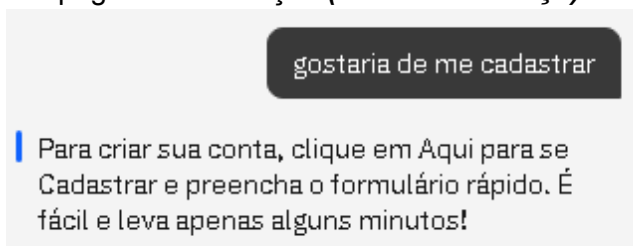
página de produtos (***iria explicar e redirecionar o cliente para página do produto desejado***).

página de cadastro (***redirecionar usuário para página de cadastro para efetuar cadastro***)

página de suporte e FAQ (***Suporte geral para tirar dúvidas seja da empresa ou de um produto***)

página de login (***redirecionar usuário para efetuar o login***)

página de avaliação (***Avaliar o serviço***)



Com as funcionalidades da despedida ficará desta forma

despedida - irá encerrar a conversa com o usuário

tchau

até breve

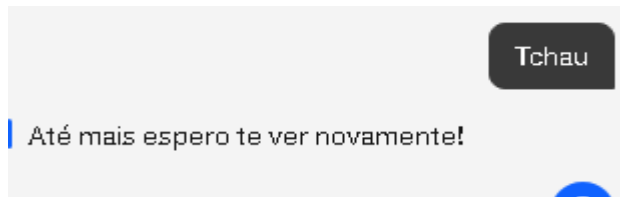
adeu

obrigado pela ajuda

flw

se cuida

até a próxima



Com as funcionalidades da saudação ficará desta forma