

**Faculdade de Informática e Administração Paulista
- FIAP**

SALESFORCE ASSISTANT

4ª Entrega do Challenge Salesforce

São Paulo
2024

Ander Kamada RM: 553449

Nicolas Martins RM: 553478

Yago Lucas Gonçalves RM:553013

COMPUTATIONAL THINKING USING PYTHON

4ª Entrega do Challenge Salesforce

São Paulo

2024

Sumário

Solução	4
Funcionalidades principais do sistema.....	5
Informações sobre o projeto.....	6
Aplicação Python	11
Script necessário para criação da tabela no banco de dados	12

Solução

O grupo reestruturou algumas páginas do site da Salesforce, o intuito é tornar a navegação mais intuitiva, responsiva e amigável. Isso engloba a realocação de elementos, criação de novas páginas e implementação de textos alternativos descritivos. Além disso, desenvolvemos um chatbot capaz de lidar com dúvidas e dificuldades de acesso, bem como fornecer informações sobre produtos, automatizando o atendimento para garantir rapidez e escalabilidade, sem a necessidade de interação humana direta.

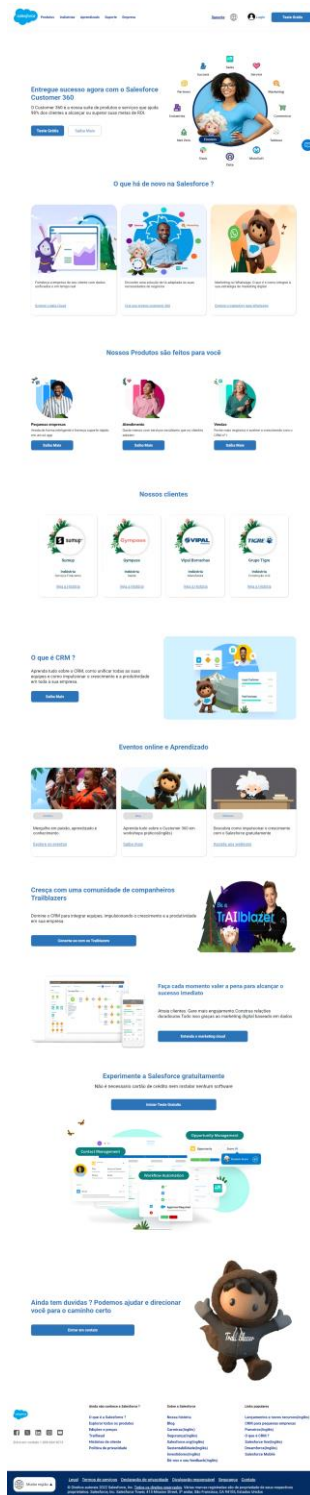
O projeto também prioriza a responsividade das páginas, buscando tornar a navegação fluida e facilitada entre as diversas seções, visando atender às necessidades de usuários com diferentes níveis de acessibilidade na internet. Ao final, oferecemos uma página web mais intuitiva, de navegação fluida e responsiva, reduzindo o tempo que os usuários gastam para obter informações sobre a empresa ou produtos da Salesforce.

Funcionalidades principais do sistema

- **Chatbot Interativo:** O Chatbot é integrado em uma área de destaque na página de forma visível e acessível aos usuários, sendo capacitado para lidar com dúvidas frequentes sobre a empresa bem como os produtos e serviços que a empresa oferece.
- **Design Coeso com a Marca:** A página apresenta um design agradável e mantém o tema característico da marca Salesforce, proporcionando uma experiência visual consistente e reconhecível.
- **Navegação Facilitada:** Os usuários podem explorar facilmente o conteúdo da página utilizando tanto a navegação por teclado quanto por mouse, garantindo uma experiência de usuário intuitiva e acessível.
- **Responsividade:** A página é responsiva e se adapta de forma otimizada a uma variedade de dispositivos, incluindo desktops, tablets e smartphones, garantindo uma experiência consistente independentemente do dispositivo utilizado.

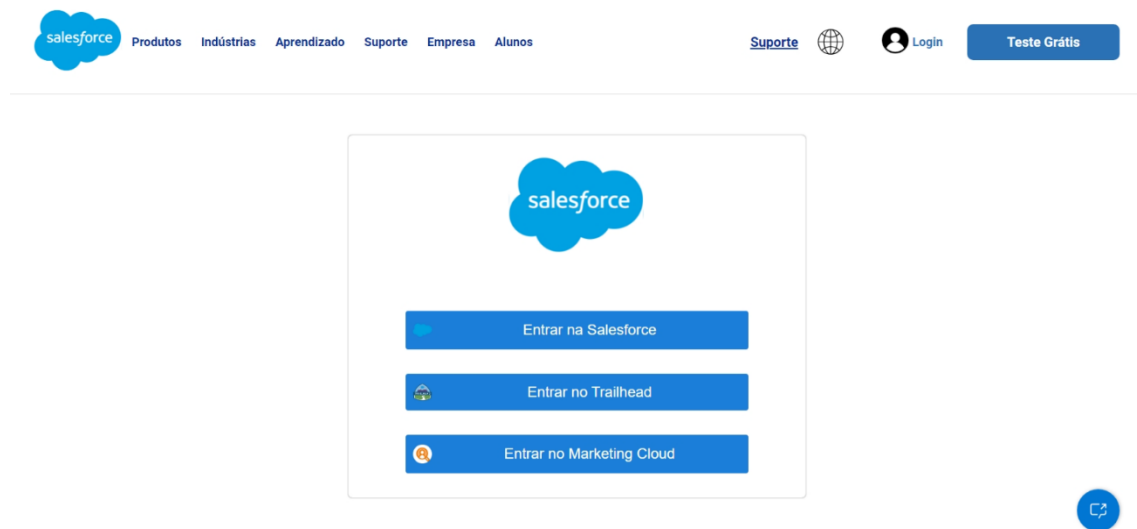
Informações sobre o projeto

Página inicial: Reformulada com visual mais limpo, indentação corrigida, reestruturação dos componentes para melhor visualização, revisão do texto de imagens alternativas, tratamento de imagens para melhor qualidade.



[illegible]

Página Login: A página de login tem como objetivo apresentar ao usuário as diversas formas de acessar o site da Salesforce, utilizando as credenciais associadas ao tipo de login ao qual ele tem acesso, seja por meio da Salesforce, Marketing Cloud ou Trailblazer.



Página Teste Grátis: Reestruturação da página teste grátis, com design limpo, indentação coesa e validação de caracteres nos campos de interação do usuário.



Produtos Indústrias Aprendizado Suporte Empresa

Suporte



Login

Teste Grátis

Experimente nossa solução completa de CRM e vendas, grátis por 30 dias

Com o Sales Cloud Edition, você tem acesso a:

- Dados pré-carregados e recursos para integrar os dados da sua empresa;
- Processos, relatórios e dashboards pré-configurados;
- Experiências guiadas para representantes, líderes e gestores de vendas;
- Guias e outros materiais sobre boas práticas de vendas;
- Onboarding integrado, treinamentos e webinars online;
- Configuração de pontuação e roteamento de leads;
- Ferramentas para automação de tarefas recorrentes;
- Uma visão completa da performance de seus representantes e equipes de vendas.



Inscreva-se para começar sua avaliação gratuita

Preencha o formulário abaixo e em breve entraremos em contato sobre seu teste gratuito

Nome:

Nome

Sobrenome:

Sobrenome

Cargo:

Cargo

Email corporativo:

Email corporativo

Telefone:

Telefone

Tamanho da empresa:

Tamanho da empresa

País/Região:

Selecione o País/Região

Idioma:

Selecione o Idioma

☐ Estou de acordo com o [Main Services Agreement](#)

Sua avaliação gratuita pode ser provisionada ou migrada para o Hyperforce, a infraestrutura de nuvem pública do Salesforce.

Ao inscrever-se, você confirma que concorda com o processamento de seus dados pessoais pela Salesforce, conforme descrito na [Declaração de privacidade](#)

Iniciar Teste gratuito

Saiba mais sobre o nosso compromisso com a proteção de privacidade [Destaque de Declaração de privacidade](#)

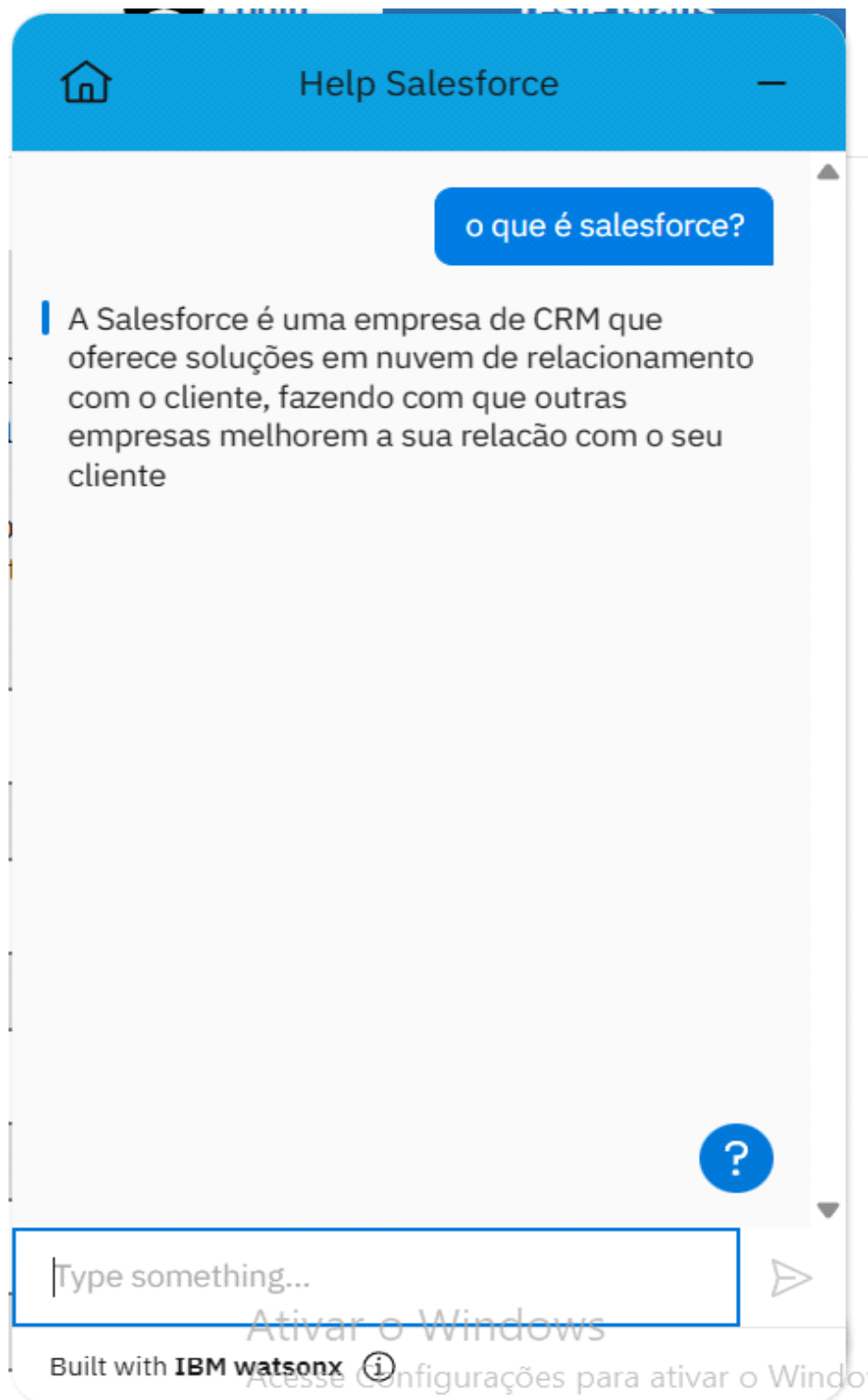


Mudar região ▲

[Legal](#) [Termos de serviços](#) [Declaração de privacidade](#) [Divulgação responsável](#) [Segurança](#) [Contato](#)

© Direitos autorais 2022 Salesforce, Inc. [Todos os direitos reservados](#). Várias marcas registradas são de propriedade de seus respectivos proprietários. Salesforce, Inc. Salesforce Tower, 415 Mission Street, 3º andar, São Francisco, CA 94105, Estados Unidos

CHATBOT: Desenvolvido com tecnologia IBM Watson, o Chatbot tem como objetivo principal responder a perguntas sobre uma variedade de tópicos, incluindo navegação no site, informações sobre produtos e detalhes relacionados à empresa Salesforce.



Aplicação Python

O foco principal é a tabela de suporte, que representa um ticket de suporte que um usuário pode abrir através do site. Portanto, o projeto serve como uma interface para gerenciar tickets de suporte

Na nossa aplicação será possível ler todos os suportes que estão cadastrados no banco, ler suporte pelo id dele e ler um suporte pelo id do país, ao final dessa consulta será possível salvar essa consulta em um arquivo JSON na qual o usuário poderá digitar o nome do arquivo e ele ficará localizado na pasta arquivos

Também será possível atualizar qualquer suporte pelo id dele, além de deletar esse suporte

Nossa aplicação também conta com uma função que fará a inserção de um novo suporte na tabela de suporte

Tudo isso poderá ser feito pelo terminal do sistema operacional ou da IDE/editor de texto do usuário.

Script necessário para criação da tabela no banco de dados

Para criar a **tabela de suporte**, você pode usar o script abaixo:

```
CREATE TABLE suporte (  
  
    id_suporte    NUMBER GENERATED ALWAYS AS IDENTITY,  
  
    nome_empresa  VARCHAR2(50),  
  
    nome_pessoa   VARCHAR2(50),  
  
    sobrenome_pessoa VARCHAR2(100),  
  
    descricao     VARCHAR2(500),  
  
    id_pais       NUMBER(12) NOT NULL,  
  
    CONSTRAINT suporte_pk PRIMARY KEY (id_suporte)  
  
);
```

Para criar a tabela de **atividade do site** você pode usar o script abaixo:

```
CREATE TABLE atividade_do_site (  
  
    id_atividade  NUMBER GENERATED ALWAYS AS IDENTITY,  
  
    oportunidade  CHAR(1),  
  
    data          DATE,  
  
    id_suporte    NUMBER(10),  
  
    id_teste_gratis NUMBER(10),
```

```
CONSTRAINT atividade_do_site_pk PRIMARY KEY (id_atividade)

);
```

Para criar a tabela de **país** é possível usar o script abaixo:

```
CREATE TABLE pais (

    id_pais  NUMBER GENERATED ALWAYS AS IDENTITY,

    descricao VARCHAR2(200),

    CONSTRAINT pais_pk PRIMARY KEY (id_pais)

);
```

Todas essas informações estão no nosso arquivo README.md disponível na pasta do nosso projeto, lá você poderá ver de uma forma mais simples e fácil de copiar o script para criação da tabela