

# ASSISTENTE VIRTUAL PRODESP (CHATBOT)

Robô inteligente capaz de manter uma conversa de modo que a pessoa que interage com a solução se esqueça de que se trata de uma máquina. A principal função desse robô é o atendimento aos cidadãos.

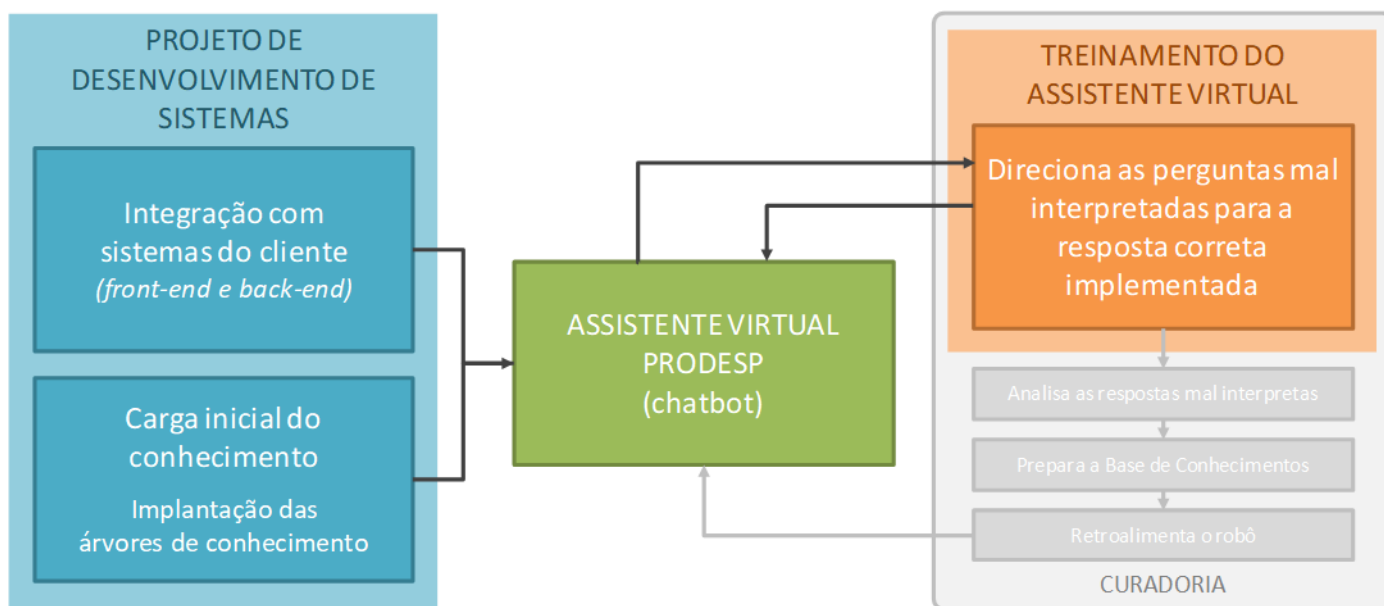


| Secretaria de Governo

## ECOSSISTEMA DA SOLUÇÃO

✓ Para que a estrutura de atendimento comandada pelo Assistente Virtual Prodesp funcione corretamente é necessário atentar para alocação de recursos para todas as três partes que compõem o Ecossistema da Solução, conforme desenho:

1. Projeto de desenvolvimento de sistema (em azul)
2. Assistente Virtual Prodesp (em verde)
3. Treinamento do Assistente Virtual (em laranja)



## CARACTERÍSTICAS

- ✓ Solução inovadora, que utiliza recursos de conversação e processamento de linguagem natural para atendimento aos cidadãos;
- ✓ O assistente analisa a construção da frase do usuário da solução e responde baseado em um banco de conhecimento;



- ✓ O robô pode ser construído de maneira a responder às características particulares de cada órgão (termos técnicos, estilo de linguagem, etc);
- ✓ O Assistente Virtual Prodesp é uma solução completa disponibilizada On-Premises. O valor mensal compreende toda a infraestrutura necessária para operação do assistente virtual (Infraestrutura e Treinamento do Assistente Virtual);
- ✓ Treinamento do Assistente Virtual:
  - Feito a partir da análise das perguntas mal compreendidas. Visa melhorar o entendimento e acuidade do robô, redirecionando essas perguntas a suas respectivas respostas;
  - Por estar diretamente relacionado com o processo de negócio do órgão, este serviço é executado em parceria com o cliente

**Observação:** A Curadoria, em seu aspecto mais abrangente, é responsável pela evolução do projeto do robô, pois emana de uma análise criteriosa dos dados gerados pelas conversas que o robô mantém com os cidadãos. Dessa maneira, essa atividade deve ser executada em parceria com o cliente, pois depende de especialistas do cliente que tenham profundo conhecimento das necessidades do negócio do órgão para mapear as novas árvores de conhecimento que precisam ser agregadas ao sistema

## BENEFÍCIOS

- ✓ Promove grande economia de recursos destinados aos canais de atendimento, na medida em que automatiza processos antes executados exclusivamente por pessoas;
- ✓ Amplia o horário de atendimento do órgão para o regime de 24 x 7, todos os dias do ano, sem paradas



(Com exceção das paradas programadas para manutenção na infraestrutura que suporta a solução, as quais serão comunicadas com antecedência)

## SERVIÇOS FORA DO ESCOPO

- ✓ Projeto de Desenvolvimento de Sistemas
  - Para operacionalização do Assistente Virtual Prodesp é necessário um projeto de desenvolvimento de sistemas, que será responsável pela criação do robô;
  - Neste projeto é definido o escopo de atuação do Assistente. Isto é:
    - São identificados os fluxos e as fontes de informação que serão estruturados e implantados no assistente (quantidade de árvores de conhecimento);
    - É feita a carga inicial da inteligência do robô;
    - Se necessário são mapeadas as integrações com outros sistemas.

## COMO COMERCIALIZAMOS

- ✓ A cobrança pela utilização é feita por faixas de acordo com a quantidade mensal de atendimentos realizados
  - Cada atendimento é composto por até 20 interações com o usuário a fim levá-lo a uma conclusão (solução de sua dúvida). Seja esta a resposta a uma pergunta, o agendamento de um serviço, a disponibilização de um documento, etc
- ✓ O valor mensal compreende o custeio da infraestrutura e o suporte, disponível em duas modalidades:



- **Assistente Virtual Prodesp com Suporte Standard:**
  - Realiza as atividades de manutenção corretivas e evolutivas do assistente virtual, que correspondem ao domínio do Treinamento do Assistente Virtual e Curadoria
  - Franquia mínima: **22.000** atendimentos/mês
  
- **Assistente Virtual Prodesp com Suporte Premium**
  - Realiza as mesmas atividades do Suporte Standard com equipe totalmente dedicada
  - Franquia mínima: **200.000** atendimentos/mês

**Observação:** Implantação de novas árvores de conhecimento e, principalmente, integração com sistemas externos, dependem da análise da viabilidade técnica e terão seu escopo e prazos acordados com cliente

## PRÉ-REQUISITOS

- ✓ Relatório de Projeto Técnico para definição do escopo e orçamento do projeto para desenvolvimento da inteligência do robô;
- ✓ Conexão com a Internet;
- ✓ Plataforma em que o robô será disponibilizado, tais como, por exemplo, canais nas redes sociais, portal corporativo, etc

## PRODUTOS COMPLEMENTARES

- ✓ Desenvolvimento e Sustentação de Aplicações;
- ✓ Nuvem Prodesp;
- ✓ Plataforma como Serviço (PaaS);



Portfólio

- ✓ Infraestrutura Virtualizada On Premises;
- ✓ Serviços de Processamento Mainframe;
- ✓ Armazenamento de Dados;
- ✓ Serviços de Gerenciamento de Projetos

