

ASSISTENTE VIRTUAL ON PREMISES (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.

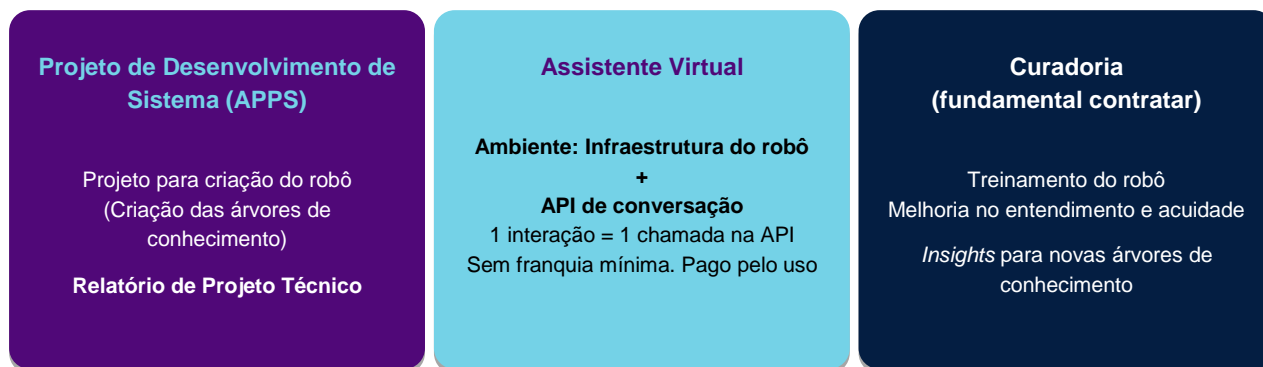
 **Prodesp**



**GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO**

ECOSSISTEMA DA SOLUÇÃO

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



CARACTERÍSTICAS

- ✓ Solução inovadora, baseada em aplicação de Inteligência Artificial, que utiliza recursos de conversação e processamento de linguagem natural para atendimento aos cidadãos;
- ✓ O assistente analisa a construção da frase do usuário 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 On Premises é uma solução completa, cujos componentes compreendem as chamadas na API de conversação e o ambiente em que o robô é executado;
- ✓ 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;
 - Nesse 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;
- ✓ Plataforma em que o robô será exibido para os cidadãos, como canais em redes sociais, soluções de comunicadores e portais corporativos.

COMO COMERCIALIZAMOS

- ✓ A cobrança pela utilização é feita por faixas, de acordo com a quantidade mensal de chamadas realizadas na API de conversação. Para cada interação é cobrada uma chamada na API;
- ✓ Também é cobrada uma mensalidade relativa à sustentação do ambiente em que o robô é executado, cuja composição contempla a infraestrutura e as camadas de aplicação e banco de dados;
- ✓ É possível contratar a Curadoria como item adicional, a fim de adquirir uma solução completa, administrada fim a fim pelas equipes da Prodesp:
 - **Curadoria Padrão:**
 - Corresponde ao domínio do Treinamento do Assistente Virtual e Curadoria, com compartilhamento de recursos técnicos
 - **Curadoria Avançada**
 - Corresponde ao domínio do Treinamento do Assistente Virtual e Curadoria, com recursos técnicos dedicados

Observação: Implantação de novas árvores de conhecimento e, principalmente, integração com sistemas externos, dependem da



análise da viabilidade técnica e terão seu escopo, prazos e custos 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 exibido para os cidadãos

PRODUTOS COMPLEMENTARES

- ✓ Desenvolvimento de Sistemas;
- ✓ Nuvem Prodesp e Pública;
- ✓ Armazenamento e Retenção de Dados;
- ✓ Serviços de Gerenciamento de Projetos

