

Projeto de Software

Contextualização

Uma concessionária prestadora de serviço público de distribuição de energia enfrenta um desafio importante para atender os níveis acordados de qualidade de atendimento determinados pela agência reguladora. Em razão de problemas operacionais e da infraestrutura de fornecimento, os canais tradicionais de atendimento estão sendo acionados com volume acima da capacidade, isto tem gerado descontentamentos por parte do consumidor e aplicação de multas pelos órgãos competentes, fragilizando a empresa e prejudicando sua capacidade de recuperação nesse momento crítico citado.

Como estratégia para responder à altura do impacto levantado, a área de inovação da Concessionária sugeriu o uso de tecnologia de chatbot para que as demandas pudessem ser paralelizadas, com objetivo de reduzir a necessidade de acesso ao atendimento convencional no balcão.

A empresa atende aproximadamente 5 milhões de residências em suas regiões de atuação, as famílias possuem em média 3 moradores por residência e o consumo dos serviços de atendimento representa algo em torno de 25% desse público.

O órgão regulador e demais órgãos de controle determinam que o tempo de espera nas ligações não supere 10min até que o consumidor tenha uma resposta ao seu problema. A Concessionária conta hoje com 50 postos de atendimento, espalhados pela região, com 4 pontos de atendimento por posto, atendendo tanto o serviço 0800 como no atendimento presencial. A meta é que haja uma redução de 25% do volume de atendimento nestes postos com a entrada no serviço de chatbot.

Figura 1 - Anatomia do Chatbot

Requisitos do Projeto

Você é o arquiteto do sistema, sua tarefa é liderar a equipe de desenvolvimento que irá criar um sistema que atenda a todas as expectativas da empresa, com base na anatomia descrita na Figura 1. Após algumas reuniões com os stakeholders do projeto, você levantou alguns requisitos:

- O chatbot deve ser um serviço completamente independente do sistema comercial, no entanto, deve estar integrado ao sistema para controle de autenticação e consumo dos serviços disponíveis no sistema comercial.
- Como demonstrado na Figura 1, o chatbot deve ser integrado à outros canais consumindo os mesmos serviços do sistema comercial, os canais essenciais são Facebook Messenger e Whatsapp.
- Os casos de uso que o sistema deverá implementar são Autenticar Consumidor, Consultar Segunda Via de Conta, Consultar Registro de Atendimento, Solicitar Serviços e Consultar Pagamentos.

From:

<https://www.gsan.com.br/> - **Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento**

Permanent link:

<https://www.gsan.com.br/doku.php?id=selecao:engsw:projeto&rev=1528553604>

Last update: **09/06/2018 14:13**

