



- Assistente Inteligente para Colaboradores integrado ao Microsoft Teams

O mundo mudou, e a forma de trabalhar também.

- Nossa visão de **Employee Experience** empodera o **Hub de Trabalho**, com destaque ao **Microsoft Teams**, tornando fácil o acesso à informações e sistemas primordiais no dia-a-dia de trabalho.





Quem somos?

Na **Top365** somos especializados em transformar o dia-a-dia de trabalho das empresas por meio de aplicativos e soluções personalizadas para o para o **Microsoft Teams**.



Microsoft
Partner



Gold Cloud Productivity

2021 LATAM Partner of the Year Winner
Apps and solutions for Microsoft Teams
Modern Workplace for Frontline Workers

Assistente Inteligente (ChatBot) para Microsoft Teams

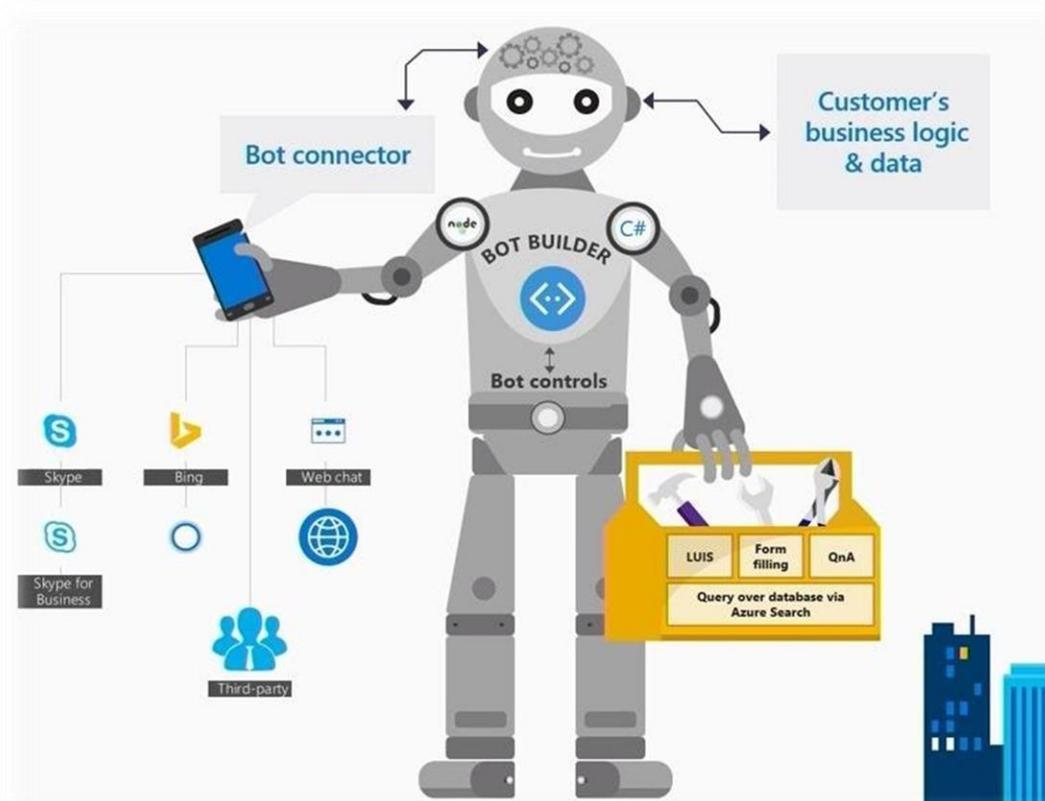
ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO:

O Projeto Assistente Inteligente baseia-se na criação de uma estrutura de conhecimento e inteligência de diálogo, que possa contribuir para facilitar a experiência e comunicação das áreas de negócio com os Colaboradores.

- ✓ *Um ponto fundamental da estratégia de conhecimento é a descentralização e amplificação dos canais de conhecimento com Governança.*

Com uma boa camada de conhecimento, enriquecida e suportada por aprendizado através de Inteligência Artificial, disponibilizamos a experiência de diálogo e assistência através da principal ferramenta de trabalho dos Colaboradores – o Microsoft Teams.

O aprendizado contínuo é primordial para o dia-a-dia do Assistente Inteligente, e um dashboard de eficiência do diálogo compõe faz parte dos pilares e entregáveis desta iniciativa.



Assistente Inteligente (ChatBot) para Microsoft Teams

ENTREGÁVEIS:

Os pilares estratégicos deste Projeto, compondo os principais entregáveis / produtos são:

1) Estrutura de Conhecimento e Aprendizado

Múltiplas bases de conhecimento, distribuídas de forma descentralizada para os responsáveis por cada área de conhecimento, foram a base para o processo de aprendizado e inteligência do Assistente (ChatBot).

Tecnicamente esta camada faz o uso dos 2 principais serviços de Inteligência Artificial do Microsoft Azure – o Azure QnA Maker e Azure LUIS (Language Understanding).

Além da estrutura de bases de conhecimento, será possível contextualizar tópicos para unidades específicas, com tags.

Cognitive Services | QnA Maker | My knowledge bases | Create a knowledge base

top... EDIT PUBLISH SETTINGS

Knowledge base

Search the KB × 80 QnA pairs +

Enable rich editor

1 2 3 4

Question	Answer
Source: Editorial	
+ Add alternative phrasing	Enter an answer
	+ Add follow-up prompt
Source: qna_chitchat_Professional.tsv	
Me diz quantos anos você tem ×	Eu não tenho uma idade definida.
Você é adulta? ×	+ Add follow-up prompt
Quando você nasceu? ×	
Você tem uma idade? ×	
Qual é o seu aniversário? ×	



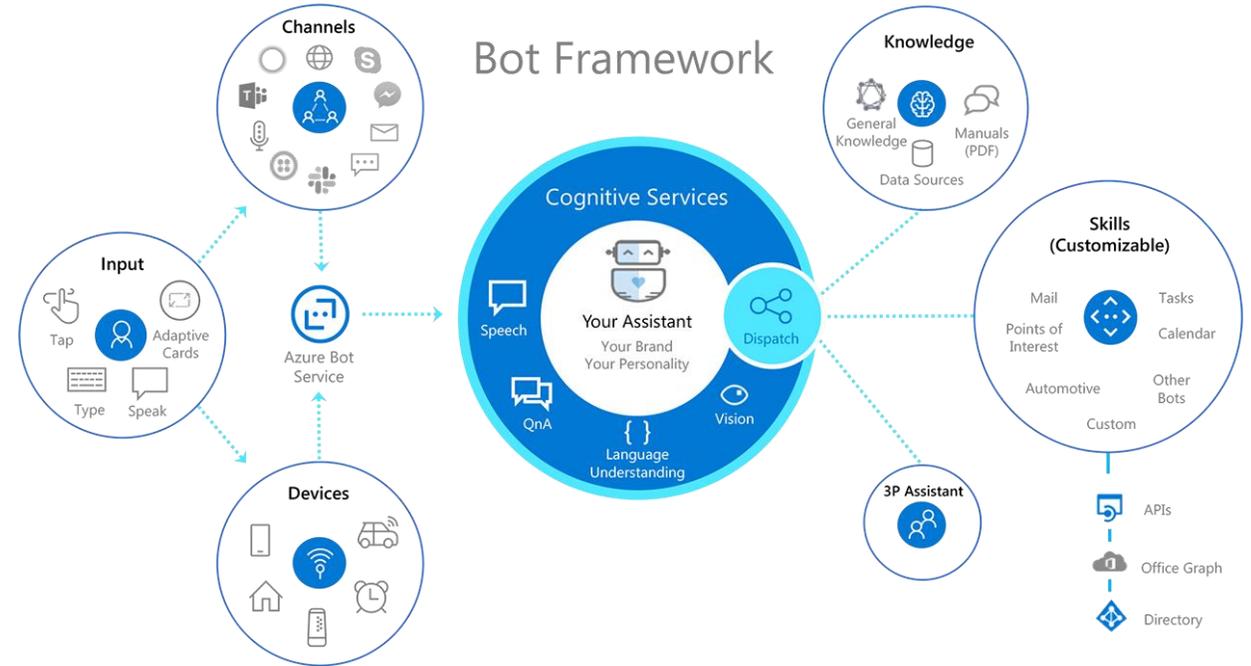
Assistente Inteligente (ChatBot) para Microsoft Teams

ENTREGÁVEIS:

Os pilares estratégicos deste Projeto, compondo os principais entregáveis / produtos são:

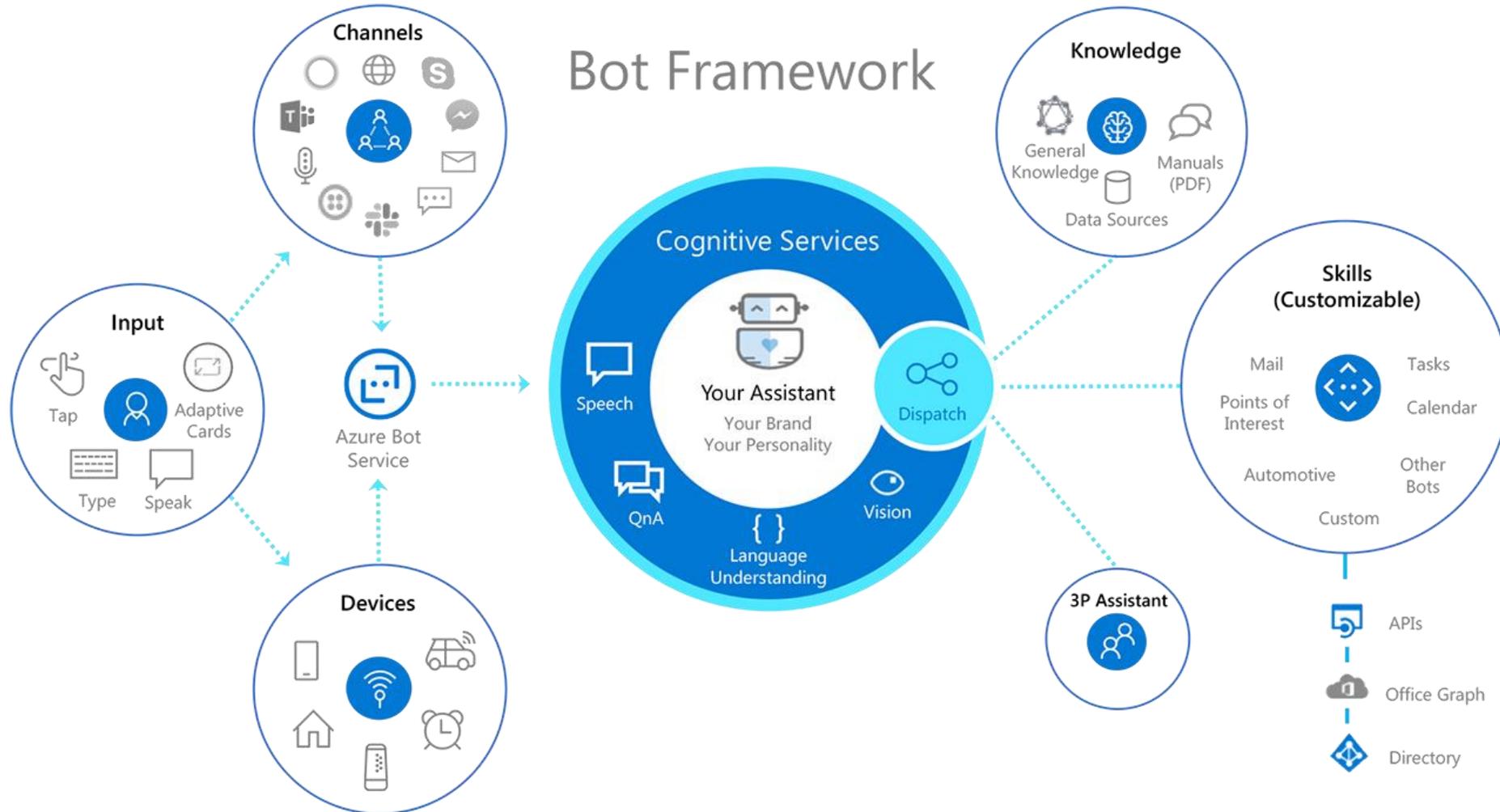
2) Inteligência de Diálogo (Conversacional)

A construção do processo de inteligência do ChatBot, o que consiste no resultado do aprendizado realizado frente as bases de conhecimento previamente estabelecidas, cada qual com seu respectivo conteúdo próprio, é realizada com base em uma arquitetura de referência - **Microsoft Azure Bot Framework**, arquitetura de referência para experiência conversacional inteligente! O resultado deste aprendizado e inteligência de diálogo é apresentado aos usuários nos canais de experiência.



Assistente Inteligente (ChatBot) para Microsoft Teams

Microsoft Azure Bot Framework, arquitetura de referência para experiência conversacional inteligente!



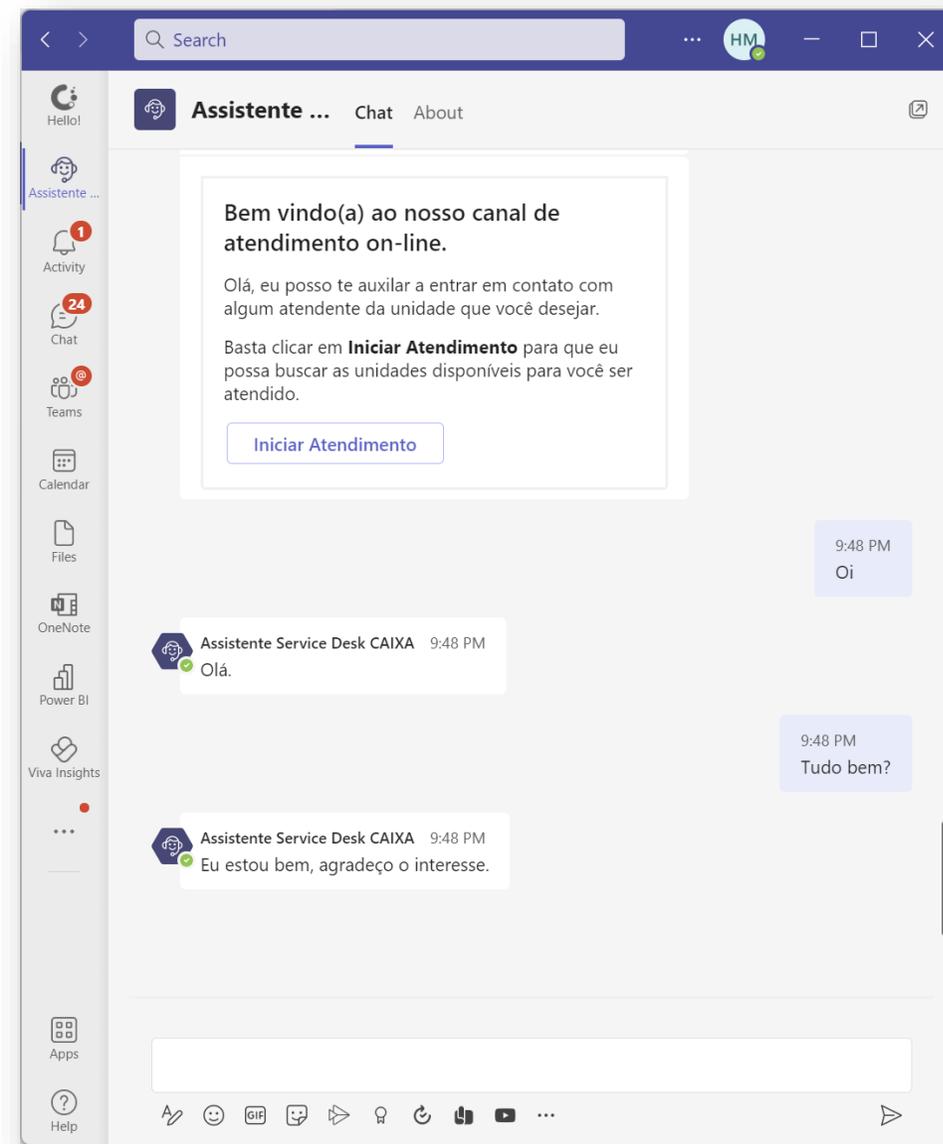
Assistente Inteligente (ChatBot) para Microsoft Teams

ENTREGÁVEIS:

Os pilares estratégicos deste Projeto, compondo os principais entregáveis / produtos são:

3) Canal de Experiência / Uso

Os canais de experiência representam o meio pelo qual os colaboradores (usuários) estabelecerão o diálogo com o Assistente Inteligente (ChatBot). Nesta iniciativa esta prevista a ativação de 1 canal principal: o Microsoft Teams



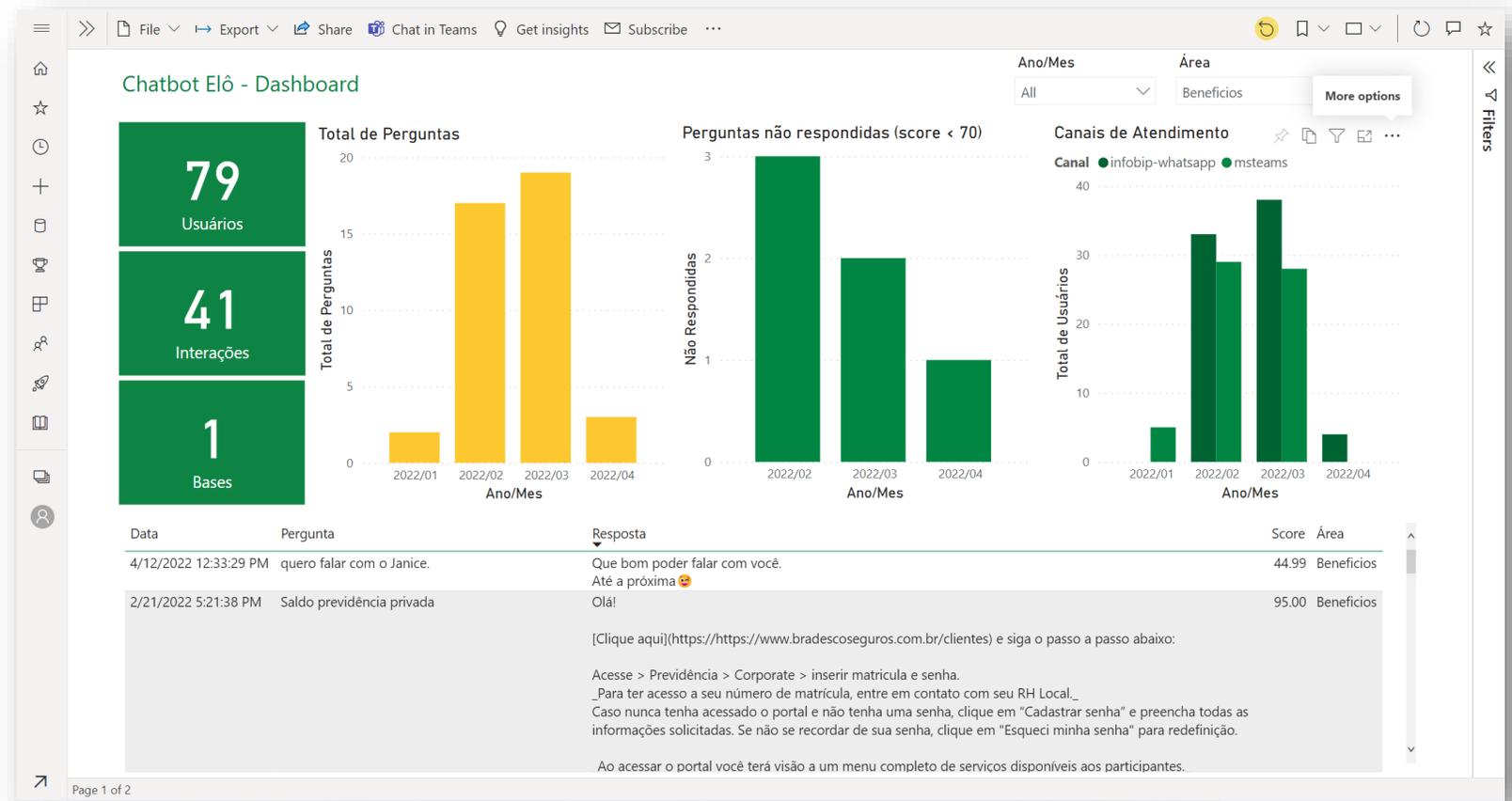
Assistente Inteligente (ChatBot) para Microsoft Teams

ENTREGÁVEIS:

Os pilares estratégicos deste Projeto, compondo os principais entregáveis / produtos são:

4) Dashboard de Diálogo

O acompanhamento da eficiência do diálogo será realizado através de um Dashboard PowerBI, disponível para cada área/base de conhecimento ativada – possibilitando a compreensão de toda interação dos usuários, e diálogo, com o Assistente.



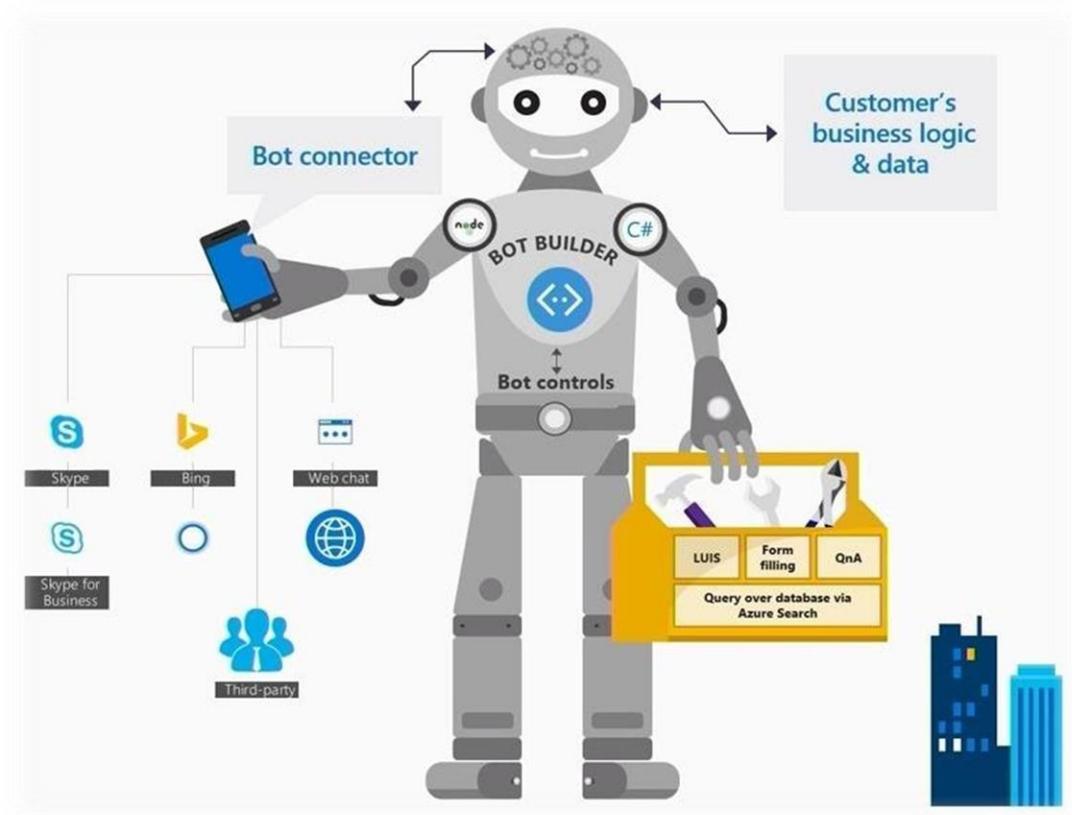
Assistente Inteligente (ChatBot) para Microsoft Teams

ENTREGÁVEIS:

Os pilares estratégicos deste Projeto, compondo os principais entregáveis / produtos são:

- 1) **Estrutura de Conhecimento e Aprendizado**
- 2) **Inteligência de Diálogo** (Conversacional)
- 3) **Canal de Experiência / Uso**
- 4) **Dashboard de Diálogo**

❖ *Todos os artefatos técnicos serão entregues/instalados no ambiente do cliente – seguindo modelos de governança e operação previamente estabelecidos.*



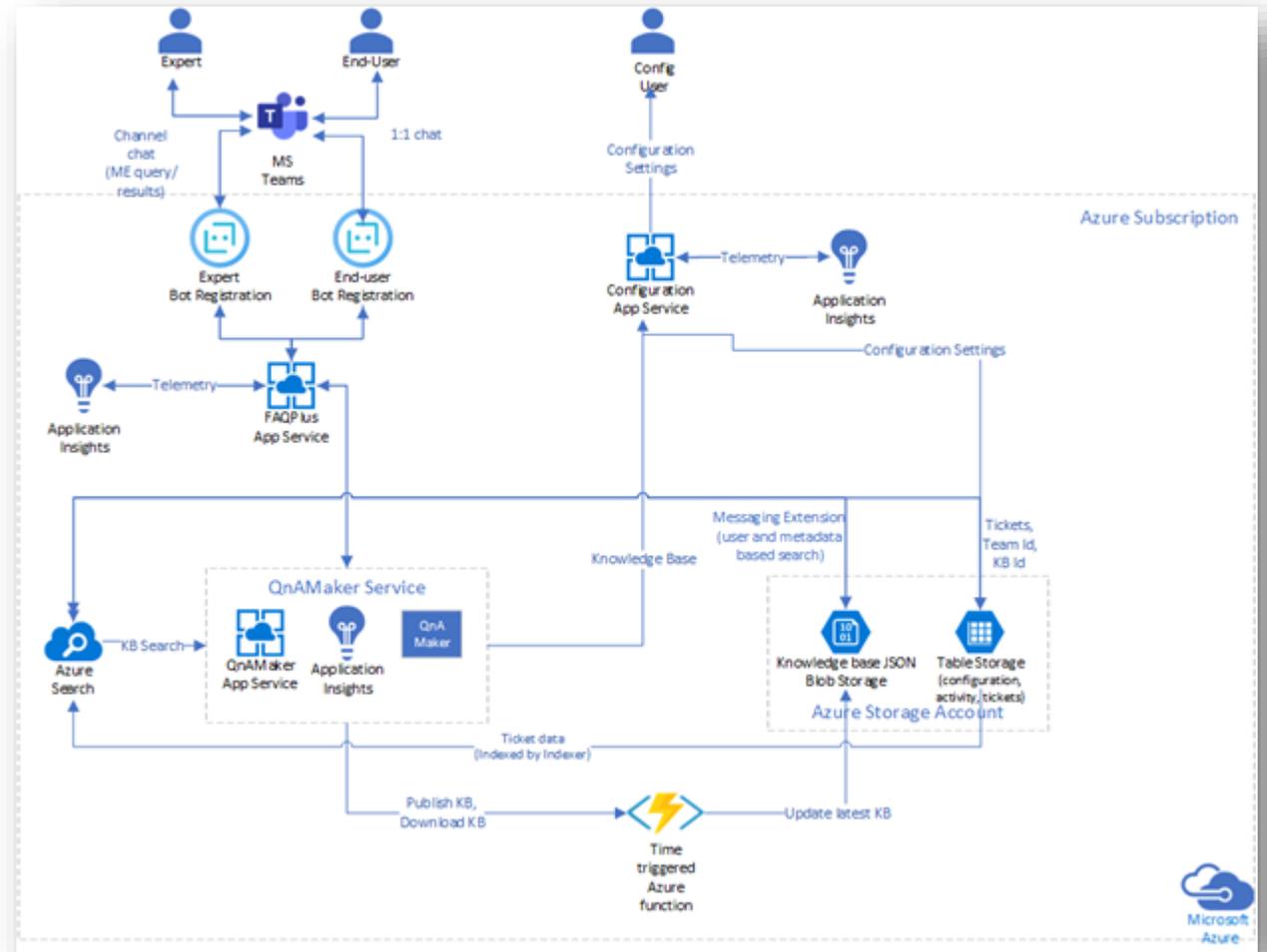
Assistente Inteligente (ChatBot) para Microsoft Teams

ARQUITURA TÉCNICA AZURE

Todos os componentes / micro-serviços utilizados para construção dos entregáveis – principalmente das bases de conhecimento, inteligência de diálogo e aprendizado – serão instalados no ambiente SaaS;

Os principais serviços são:

- Azure Cognitive Services
 - Azure Cognitive Search
 - Azure QnA Maker
 - Azure LUIS (Language Understanding)
- App Service
- Storage Accounts
- Azure Monitor
- Azure Functions





Obrigado!

