

**CHATBOT: FERRAMENTA COMPLEMENTAR DE SUPORTE TÉCNICO DOS SOFTWARES****ALUNO: MAYKEL RAFAEL**

Pesquisador(es): FAVARETO, Maykel Rafael; PAVAN, Daiane; BASSO, Carla

Curso: Pós-Graduação em Gerenciamento de Projetos

Área: Ciências Exatas e da Terra

Resumo: O chatbot está cada vez mais presente no cotidiano das pessoas, muitas vezes de forma sutil e imperceptível, como o atendimento de um site de vendas online. Seja no computador ou celular, todos nós já nos deparamos com um atendimento automatizado via texto em alguns momentos de nossas vidas. O objetivo deste trabalho é entender o processo de funcionamento do chatbot e propor uma forma de permitir seu uso como ferramenta de suporte técnico em uma software house. Para isso, foi realizado uma análise do funcionamento e uso de alguns chatbots existentes no mercado, as vantagens para sua implantação, benefícios e limitações do seu uso e propondo uma forma de implantação. O escopo do trabalho é uma visão geral do uso de um chatbot, sua evolução, como ele é construído, algumas de suas aplicações atuais e por fim como pode auxiliar o atendimento voltado para clientes uma empresa desenvolvedora de software.

Palavras-chave: Chatbot. Atendimento ao usuário. Inteligência artificial.

E-mails: maykelfavareto@yahoo.com.br