

THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Trilha – Chatbots

ChatOps – Zero to Hero

getSpeakersInfo()



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



Dhiego Pirotto

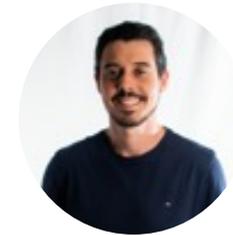
Arquiteto de Soluções



[/in/dhiegopirotto](#)



dhiegopirotto.wordpress.com



Evandro Franco

Líder de Desenvolvimento



[/in/evandrofranco/](#)

Agenda

- Bots 101
- ChatOps
- Benefícios
- Casos de Uso
- Demo
- Chat...Ops?!



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

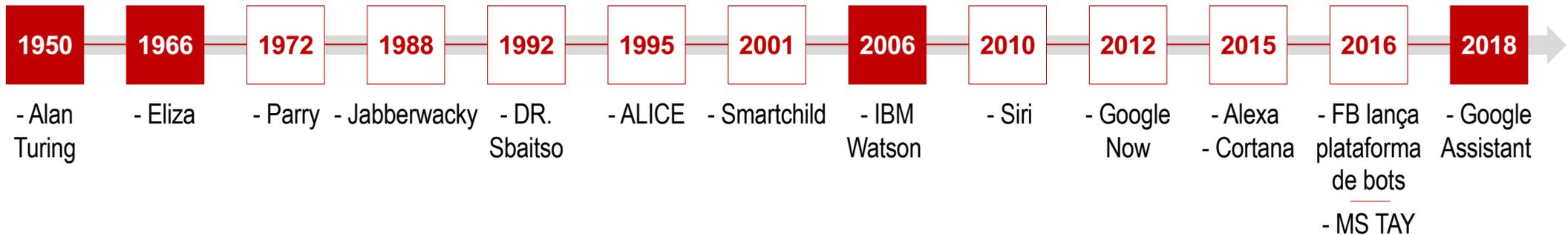


THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Bots 101



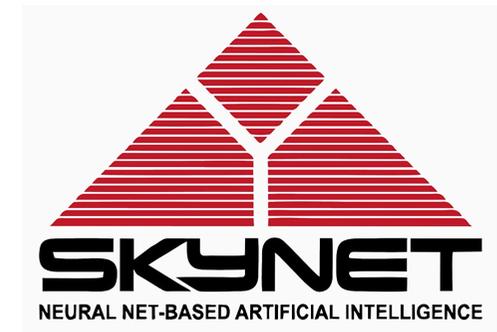
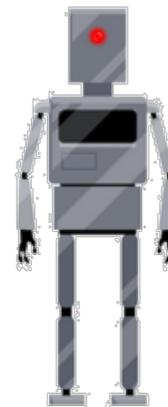
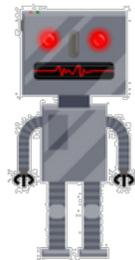
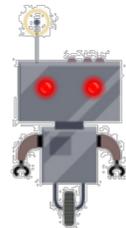
THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



Bot

Chatbot

Assistentes IA



Componentes



Slack



Microsoft Teams



Facebook



Telegram



CHAT CHANNEL

São as ferramentas mais comuns de comunicação via *chat* utilizadas pelo mercado



Luis



IBM WATSON



INTERPRETAÇÃO

Soluções com uso de *machine learning* e linguagem natural para adicionar estas funcionalidades nas aplicações desejadas



On premises



Cloud

INFRAESTRUTURA

Infraestruturas on-premises ou nas principais plataformas de nuvem



RPA

INTEGRAÇÃO

Camada de integração dos serviços de bot desenvolvidos com os serviços já existentes do cliente

Integrações



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

successfactors™
An SAP Company

Trello



aws



zendesk



looker

apigee



service
now



PayPal



blueprism®

kubernetes

JIRA

Dropbox

zenefits



Terminologias



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Thiago Silva - ChatBot

12/3/18 11:59 AM
Preciso comprar um voo para o casamento do meu melhor amigo

December 4, 2018

Thiago Silva 12/4/18 12:37 PM
em que data você gostaria de ir, Diego?

12/4/18 12:37 PM
pode ser no dia 12 do mês que vem

Thiago Silva 12/4/18 12:39 PM
e em que data gostaria de voltar?

12/4/18 12:39 PM
dia 15 do mesmo mês

Thiago Silva 12/4/18 12:41 PM
qual o destino?

12/4/18 12:41 PM
Pra Curitiba

Thiago Silva 12/4/18 12:43 PM
tenho uma opção de voo para Curitiba - Aeroporto Afonso Pena no dia 12/12 10h e retornando no dia 15/12 21h.

12/4/18 12:43 PM
Excelente.
Pode reservar

Thiago Silva 12/4/18 12:44 PM
deseja receber a um lembrete de confirmação na sua agenda do e-mail ?

- **Intenção:** Comprar
- **Entidade:** Voo
- **Entidade:** Casamento
- **Contexto:** Perfil Premium
- **Contexto:** Diego – 30 anos - Solteiro



Natural Language Processing (NLP)



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



ChatOps – O que é

“Colaborative model that helps to connect people, process, tools, and automation into a transparente workflow.”

Atlassian

ChatOps – O início



Porque Implementar



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

- Ferramentas de comunicação internas.
- Diminuição da curva de aprendizado novos membros do time
- Simplificação das operações de infra e dev
- Transparência e rastreabilidade na execução de tarefas
- Colaboração entre os times

Casos de uso



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

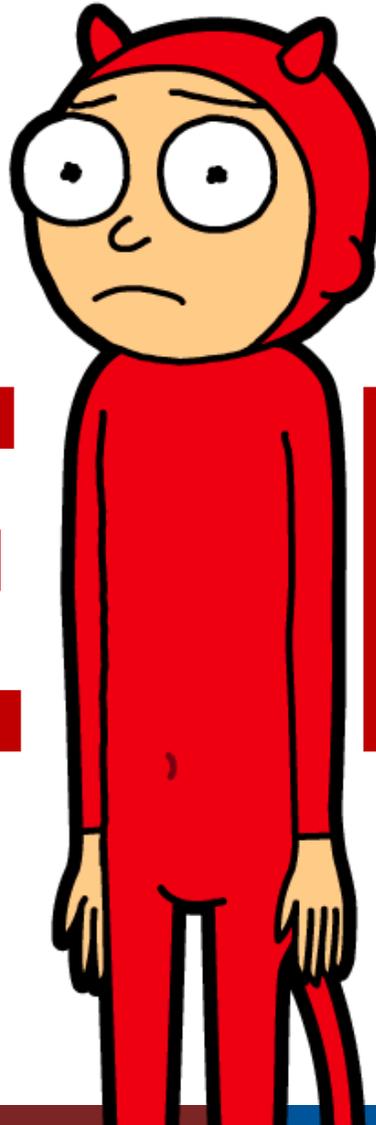
- Integração Contínua
- Gerenciamento de Incidentes
- Automatização de processos
- Andamento de um *deploy*
- Acompanhar utilização de componentes arquiteturais

Tudo de forma transparente, colaborativa e dinâmica

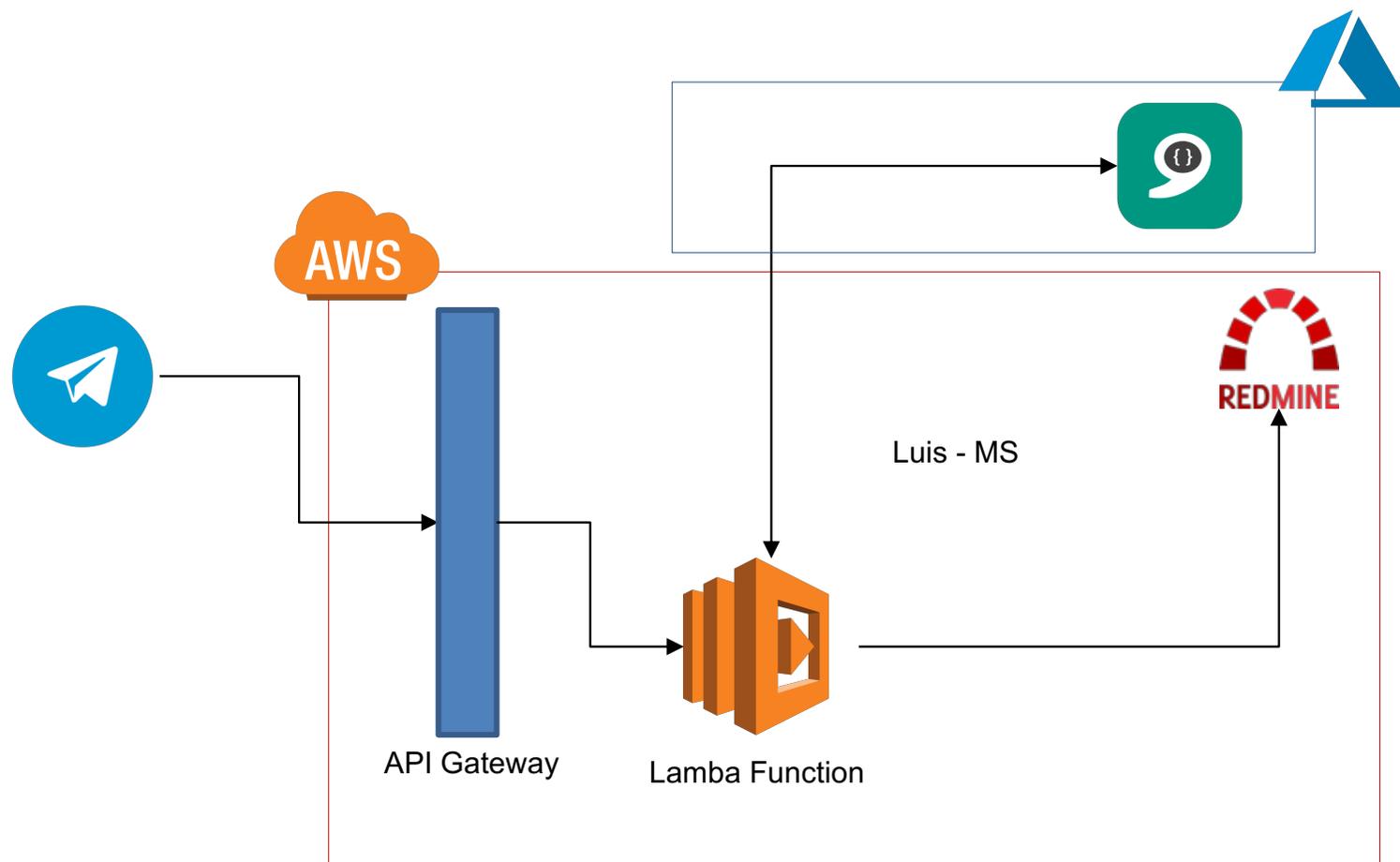


THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

DEMO



Arquitetura Demo



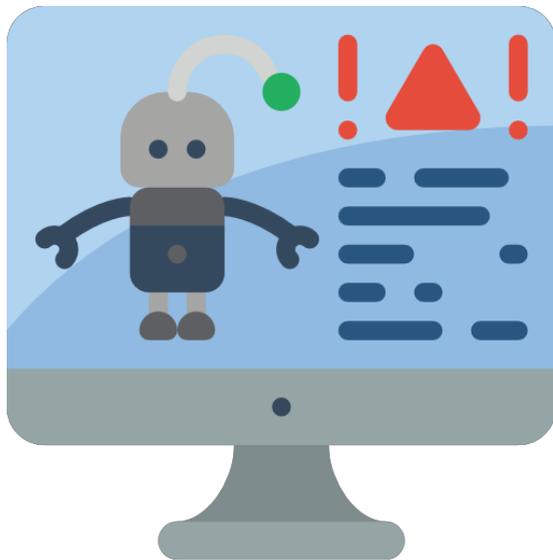
Objetivos

- > Criação Bot
- > Cadastro de Incidente
- > Consulta Incidente

Chat...Ops?!



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



- Não automatize tudo
- Comece com pequenas tarefas e foque na mudança cultural
- Não automatize processos que não estão bem definidos, mapeados e documentados
- Considere outras áreas da empresa
- Adote um processo de curadoria
- Cuidado com a alto número de mensagens
- De uma “persona” ao bot
- Log it all!



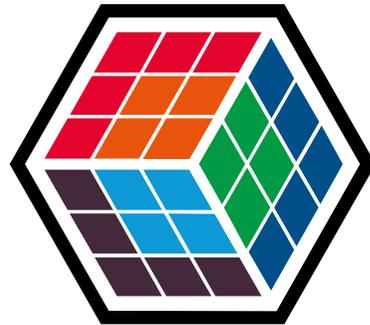
> Referências

- > Turing, Alan - **COMPUTING MACHINERY AND INTELLIGENCE, Oxford – 1950.**
<https://www.csee.umbc.edu/courses/471/papers/turing.pdf>
- > **Github:** https://github.com/evandrofranco/sample_bot
- > **Comparativo NLP:**
<https://stackoverflow.com/questions/37215188/comparison-between-luis-ai-vs-api-ai-vs-wit-ai>
- > **Google 2018 I/O – Marcar horário no salão:**
<https://www.youtube.com/watch?v=2U1ImKsecB8>



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Obrigado



THE DEVELOPER'S CONFERENCE