



THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Trilha – Chatbots

ChatOps – Zero to Hero

getSpeakersInfo()



Dhiego Pirote

Solutions Architect



[/in/dhiegopirote](#)



dhiegopirote.wordpress.com



Evandro Franco

Developer Manager



[/in/evandrofranco/](#)

Agenda

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

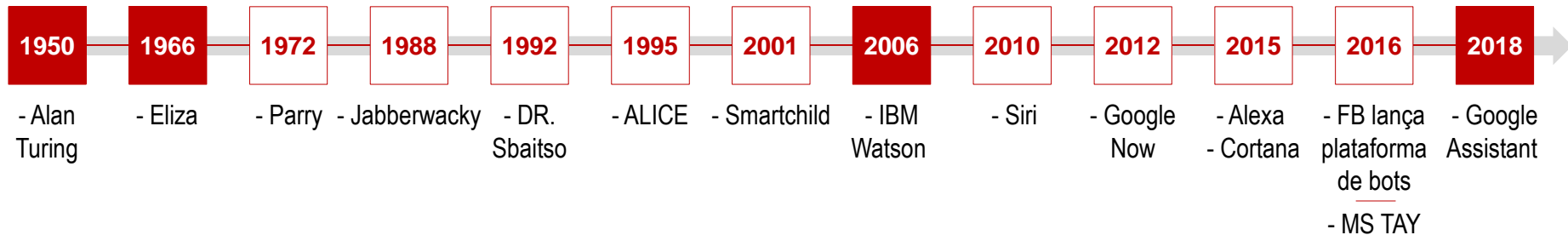


THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

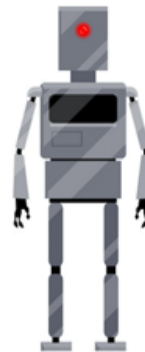
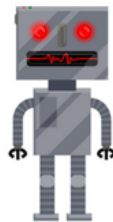
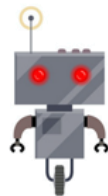
Bots 101



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

wit.ai



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



successfactors™
An SAP Company

Trello



aws



zendesk



looker

apigee



service
now



PayPal

CHEF



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

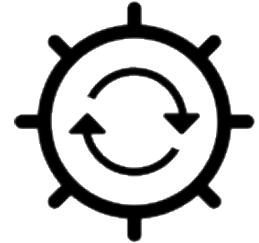


ChatOps – O que é

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

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

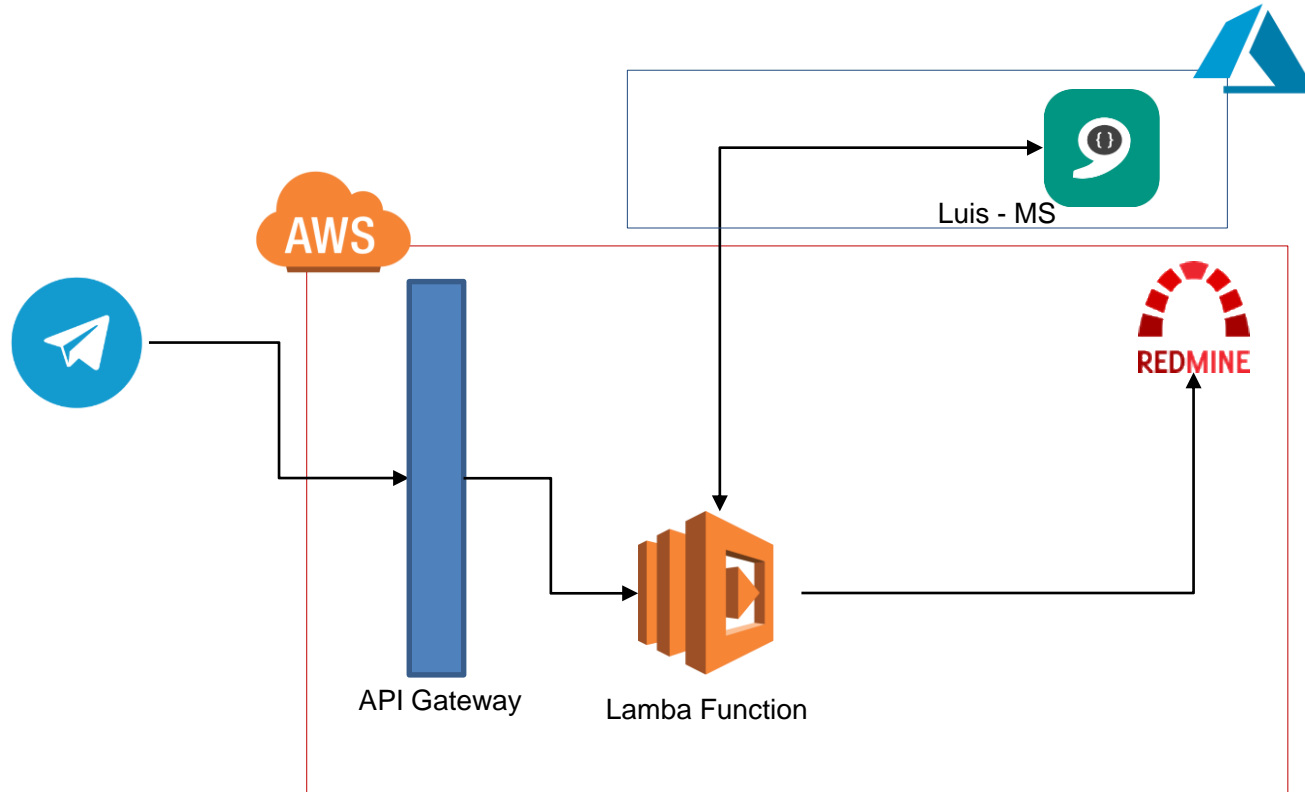
Casos de uso



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

Tudo de forma transparente, colaborativa e dinâmica

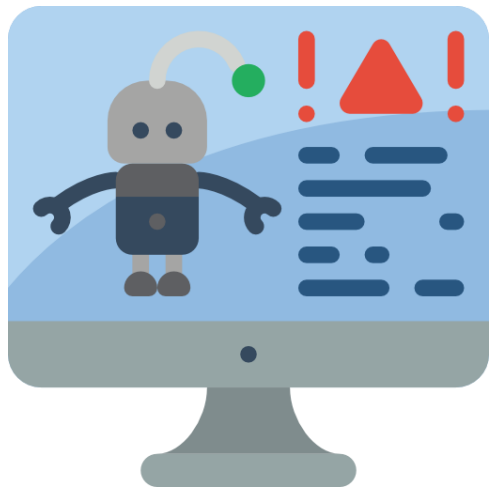
Arquitetura Demo



Objetivos

- Criação Bot
- Cadastro de Incidente
- Consulta Incidente

Chat...Ops?!



- 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>

Obrigado



Dhiego Pirote



[/in/dhiegopirote](https://www.linkedin.com/in/dhiegopirote)



Evandro Franco



[/in/evandrofranco/](https://www.linkedin.com/in/evandrofranco/)



THE DEVELOPER'S CONFERENCE