



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

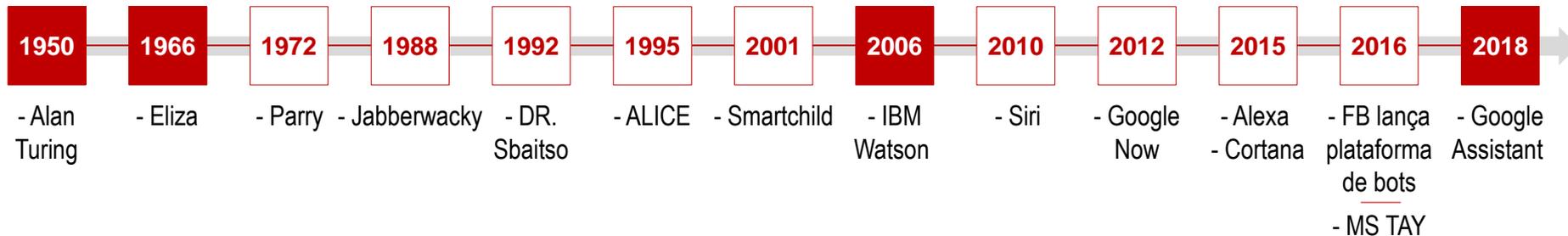


THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Bots 101



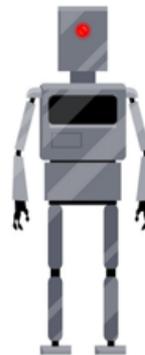
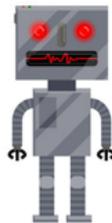
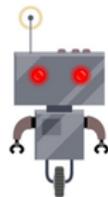
THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



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

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



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

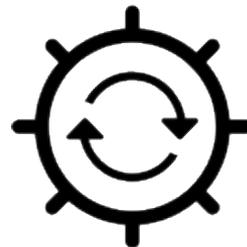


ChatOps – O que é

“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



- 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

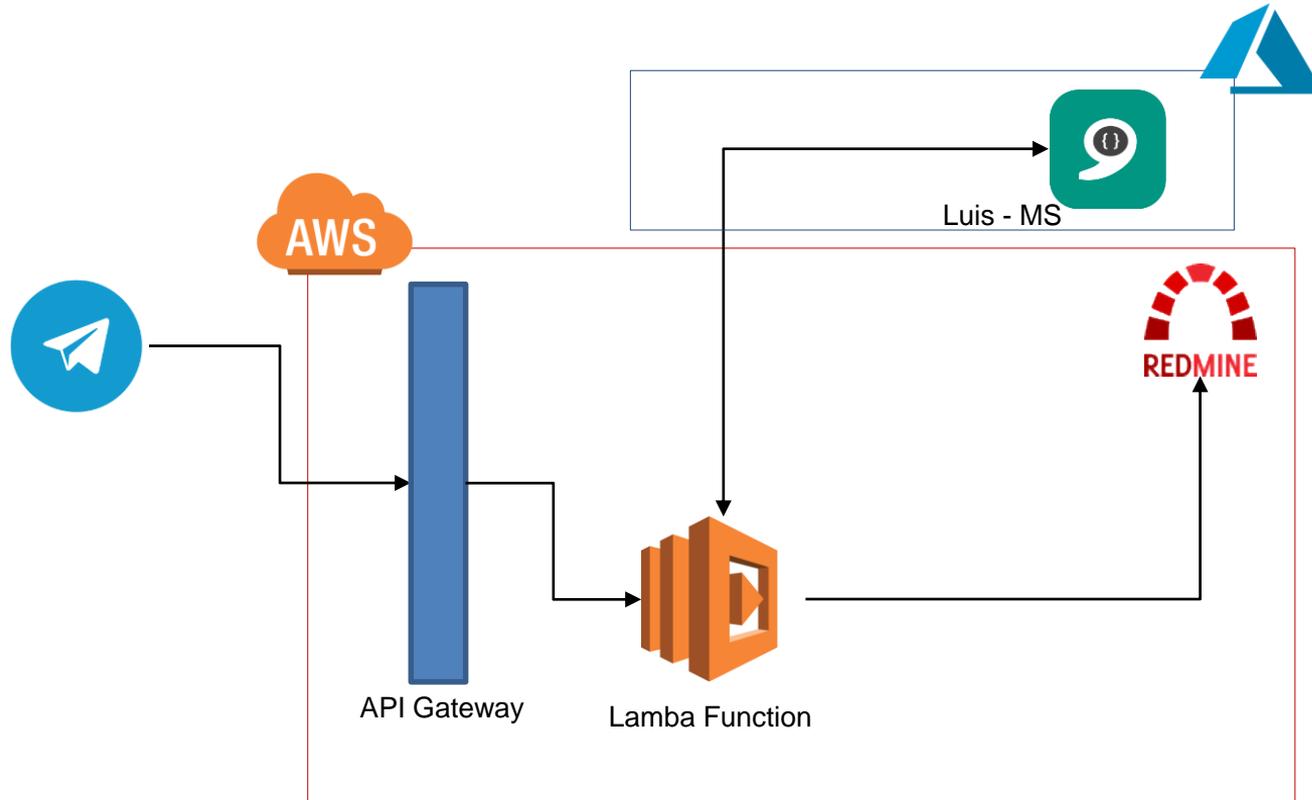


THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

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

Tudo de forma transparente, colaborativa e dinâmica

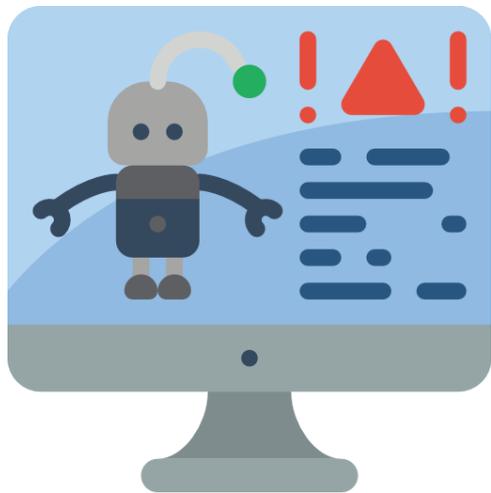
Arquitetura Demo



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