

GBC 021 - Profissões em Computação e Informática

Resumo profissão: Desenvolvedor de atendimento virtual/Cientista cognitivo

Requisitos técnicos	Certificações possíveis	Atividade usual	Ferramentas	Tecnologias	Metodologia	Resultado tangível	Hierarquia acima	Hierarquia abaixo	Exemplos de ética
Lógica matemática	AWS - Certified Developer (\$150)	Levantamento de requisitos e planejamento do fluxo cognitivo	Microsoft SQL Server e outros bancos	Modelo de desenvolvimento em máquina de estado	Scrum: agilidade no planejamento dos fluxos de dados e demais projetos	Robôs de atendimento em texto via canais de mídia social	Cliente	Área de qualidade e testes	Transparecer ao cliente que seu trabalho é comandado pela empresa na qual está trabalhando.
Lógica de programação	AWS - Certified Solutions Architect(\$300)	Desenvolvimento de arquitetura e layout de fluxos de agentes virtuais com IBM Watson	Microsoft SQL Server Integration Services (SSIS)	Lógica de programação e estatística	Análise e filtro de dados precisos para melhor atendimento	Robôs de atendimento em voz via telefone	Área da engenharia de software	Área de PCP(Planejamento e controle de produção)	Não permitir que informações de um cliente seja repassada a outro contratante durante o atendimento
Banco de dados	MCSA - Data Science	Desenvolvimento de Agente Virtual em texto para mídias sociais	IBM Watson AI Assistant	Linguagens SQL e JavaScript	FlowChart: Revisar fluxogramas para identificar pontos mínimos de falha	Dashboards de análise dos robôs	Área de delivery de informações	Área de Analytics	Não permitir que um robô informe dados de outro cliente final
Manipulação e mineração de dados	MCSE - Data Management and Analytics(\$125)	Criação do modelo de dados	Draw.io/Reg Ex	Estrutura de dados	Aprendizado com base em dados: análise de dashboards e testes	Análise de evolução e melhoria dos atendimentos	Área comercial	Suporte	Não permitir que um robô entre em contato com clientes em horários não permitidos
Estatística	CCA - Data Analyst(\$295)	Desenvolvimento de ETL em SQL	JavaScript	Deep Learning		Sistemas IVR's		Cliente	Uso indevido de dados de clientes
Deep Learning	Cloudera Certified Professional: CCP - Data Engineer(\$600)	Execução de CRUD em diversos tipos de bancos de dados	ClickPerformance	Machine Learning		Agentes virtuais para cobrança			
Machine learning	IBM - Data Architect/Data Engineer	Gerenciamento da plataforma Amazon Web Services	MEDIA-CORE ferramentas internas	Configurações de rede telefônica					