Intro

Existem 3 pressupostos importantes na base desta proposta de user flow:

A popularidade das aplicações de *messaging* entre millennials que utilizam produtos digitais faz-nos pensar que as interfaces conversacionais, baseadas em diálogo, são o futuro, porque são intuitivas, rápidas e familiares.

Os "assistentes pessoais digitais" com inteligência artificial, capacidade de pesquisa semântica e processamento de linguagem natural estão em franca evolução e já se encontram disponíveis, em diferentes estágios de desenvolvimento e sofisticação, numa gama variada de plataformas. São exemplos - Siri, Google Now, Cortana, Alexa/Amazon e, a outro nível, aplicações baseadas na plataforma cognitiva Watson da IBM.

Interagir com uma interface desconhecida pode ser frustrante e complexo; um chatbot é mais simples, mais pessoal, mais humano.

User Flow // Joana Antunes VERSÃO WALKTHROUGH

25 anos
Estudante de biologia marinha / Trabalha em part-time na Decathlon
Vive em Lisboa com amigas

"Como organizadora das despesas lá de casa (renda, água, luz e gás), quero repartí-las pelas minhas *room mates* e angariar o capital necessário, de forma a manter as contas em dia e cumprir com os nossos compromissos atempadamente."

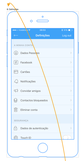
1 A Joana quer controlar as despesas da casa que partilha com as suas amigas. Para isso vai utilizar o Splitwise, que está a correr do seu smartphone.

2 Arranca a aplicação e carrega no botão para fazer login.

3 Introduz o email.

4 Introduz a password.

5 Entra no ecrã principal e pressiona o botão de acção +

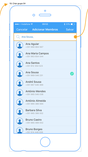


6 É acolhida pelo chatbot, o seu assistente pessoal, que lhe pergunta o que pretende fazer, apresentando 5 opções: criar grupo, adicionar despesa, ver actividade + acessa ao chatbot, ou seja, é fluxos guiados, desenhados de forma conversacional, ou a versão de chat, para power user, em que pode escrever naturalmente.

7 Ao seleccionar a opção criar um grupo, o bot apresenta-lhe um cartão para preencher com os dados (opções) necessários para a criação do grupo.
A Joana introduz o nome do grupo.

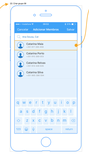
8 E clica na opção para adicionar os participantes do grupo.

9 Escolhe a Ana Sousa, a partir da lista de contactos.

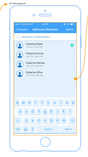


10 Clica na barra de pesquisa para procurar a outra amiga com quem partilha casa.

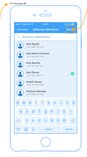
11 Introduz o nome da amiga.



12 Utilizando a funcionalidade de typeahead, os resultados da pesquisa aparecem à medida que a Joana vai escrevendo.

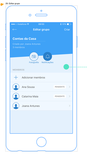


13 A Joana seleciona a opção relativa à Catarina Maia.



14 Salva a sua escolha.

15 O bot apresenta um resumo da informação recolhida para criar o grupo, que a Joana pode aceitar ou editar.
A Joana dá a ordem de confirmação.



O ecrã de edição permite à Joana corrigir alguma informação que tenha sido mal introduzida, assim como aceder a opções adicionais, que não são críticas para a criação inicial do grupo: adicionar uma fotografia de capa e desactivar/activar as notificações relativas à actividade do grupo.

16 Que é confirmada pelo bot, ao mesmo tempo que lhe pergunta se pretende efectuar outra tarefa, mostrando as 4 opções relativas aos fluxos mais comuns da aplicação.

Sistema envia notificações aos membros do grupo com convite para aderirem ao mesmo.
Caso o membro do grupo não estiver registado na plataforma, recebe um email com um convite para efectuar o registo.

17 A Joana seleciona a opção para criar uma despesa.

18 Com base nos escolhas anteriores, o chatbot infere que a Joana quer adicionar a despesa ao grupo que criou.

19 É apresentado o teclado numérico que permite a introdução do valor da despesa.

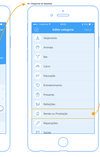
20 A Joana introduz o descritivo da despesa por baixo.

21 A Joana avança para a conclusão da adição da despesa ao grupo.

Com base no descritivo introduzido pela Joana (renda da casa), o chatbot infere o tipo de despesa, o que lhe permite determinar automaticamente a categoria, a moeda e a forma de pagamento. Por defeito, assume sempre a divisão da despesa em partes iguais. Todos os parâmetros podem ser alterados a partir do painel de edição.

22 A partir da informação recolhida, o chatbot apresenta um resumo da criação da despesa, que a Joana pode aceitar ou editar.
A Joana dá a ordem de confirmação.

O ecrã de edição permite à Joana corrigir alguma informação que tenha sido mal introduzida ou mal inferida pelo bot, assim como aceder a opções adicionais, que não são críticas para a adição da despesa: adicionar participantes, forma de pagamento, Por defeito, assume sempre a divisão da despesa em partes iguais. Todos os parâmetros podem ser alterados a partir do painel de edição.



Painel de selecção de categoria

Também permite escrever naturalmente (3ª opção do menu de acções)

23 Que é confirmada pelo chatbot, ao mesmo tempo que lhe pergunta se pretende efectuar outra tarefa.

A Joana quer voltar ao ecrã principal.

24 O chatbot despede-se.

25 É actualiza o ecrã inicial com o novo desafiante de Joana e o histórico de actividades.