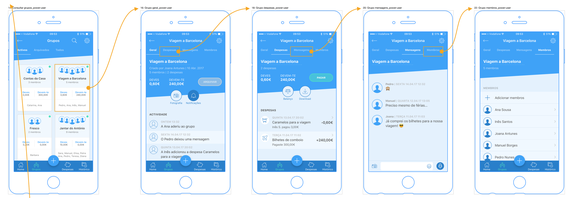
Intro

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 POWER USER

25 anos
Estudante de biologia marinha / Trabalha em part-time na DecathlonVive 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."

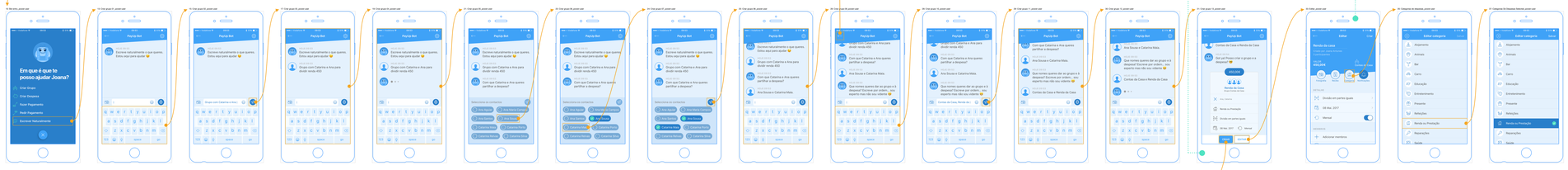
1. A Joana quer controlar as despesas da casa que partilha com as suas amigas. Para isso vai utilizar a aplicação PayUp a partir do seu smartphone.

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 (fluxos mais comuns da aplicação + acesso ao chatbot, ou seja, 4 fluxos guiados, desenhados de forma conversacional, ou a versão de chat, para power user, em que pode escrever naturalmente).

7. A Joana escreve que pretende criar um grupo para dividir a despesa da renda com as suas amigas Catarina e Ana.

8. A partir da informação dada pela Joana, o chatbot vai pedir os dados mínimos de que necessita para efectuar a tarefa.

9. Como a Joana tem várias Anas e Catarinas na lista de contactos, o chatbot pede-lhe que identifique os contactos correctos a partir de uma lista filtrada.

10. A Joana selecciona a Ana Sousa.

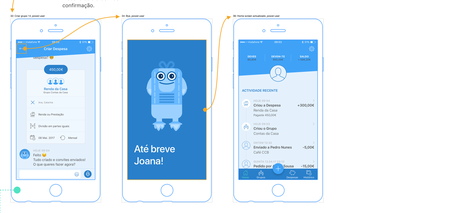
11. E a Catarina Maia.

11. O chatbot pede-lhe que indique o nome do grupo e o descritivo da despesa num único input.

12. A Joana introduz a informação pedida.

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 recorrência e a data limite 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.

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 conclusão da tarefa: adicionar uma fotografia de capa, o recibo/comprovativo da despesa e desactivar/activar as notificações relativas ao grupo.



Painel de selecção de categoria

13. A partir da informação recolhida, o chatbot apresenta um resumo da informação submetida e inferida, que a Joana pode aceitar ou editar.
A Joana dá a ordem de confirmação.

14. Que é confirmada pelo chatbot, ao mesmo tempo que lhe pergunta se pretende efectuar outra tarefa.
A Joana quer voltar ao ecrã principal.

Sistema envia notificações aos membros do grupo com convite para aderirem e aceitarem a despesa.
Se algum membro do grupo não estiver registado na plataforma, recebe um email com um convite para efectuar o registo.

15. O chatbot despede-se.

16. E actualiza o ecrã inicial com o novo deve/haver da Joana e o histórico de actividades.