

Diseño Conversacional:
Crea experiencias, una conversación a la vez



Este chart es para mover el piecito.

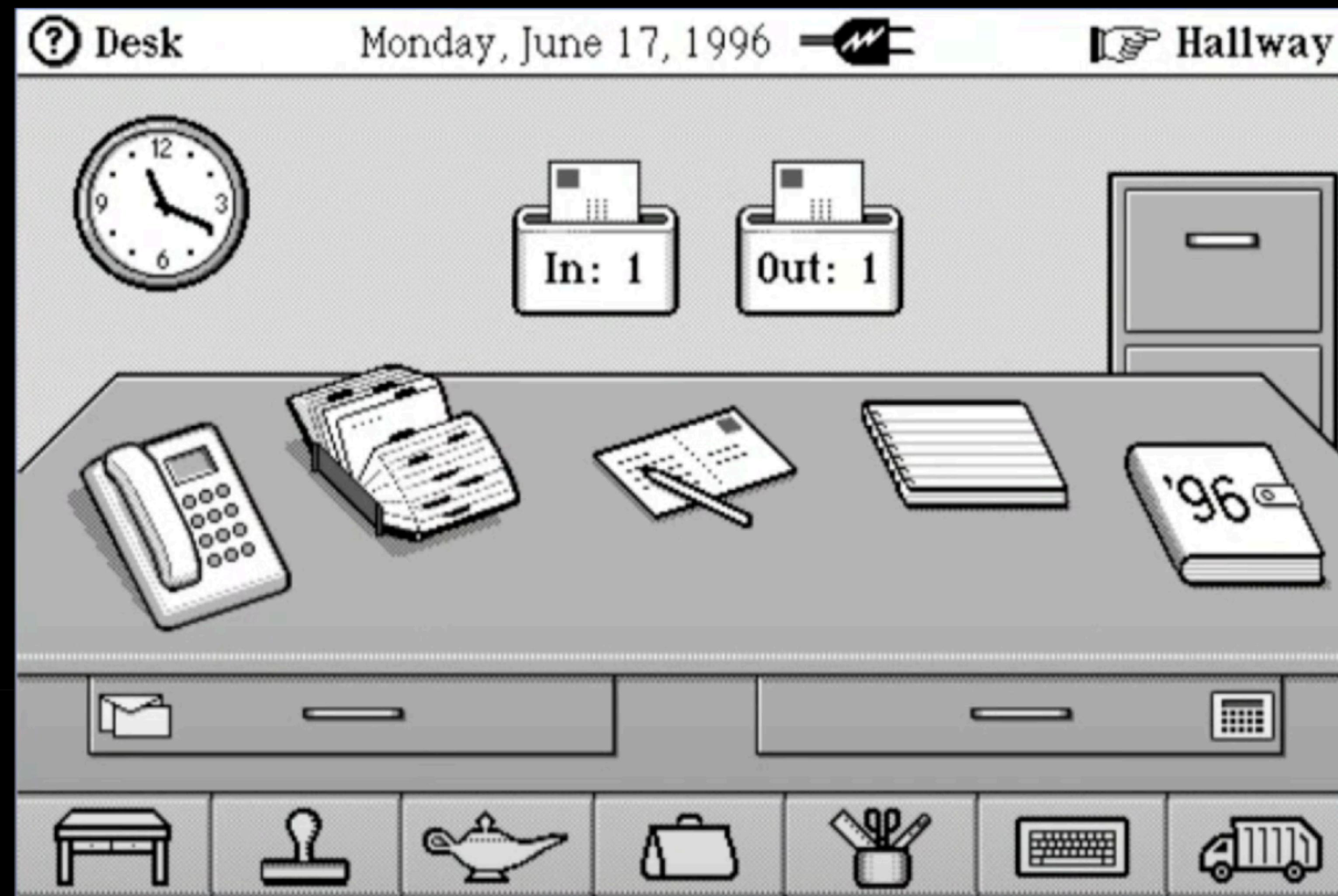


“Tratamos a las computadoras con las mismas normas sociales que aplicamos con los humanos”.



The Man Who Lied to His Laptop, Clifford Nass.

👉 y con nuestros objetos cotidianos



¿Qué es el diseño conversacional?

Respuesta corta

Es el uso de los patrones de conversación humana para diseñar interacciones más naturales.

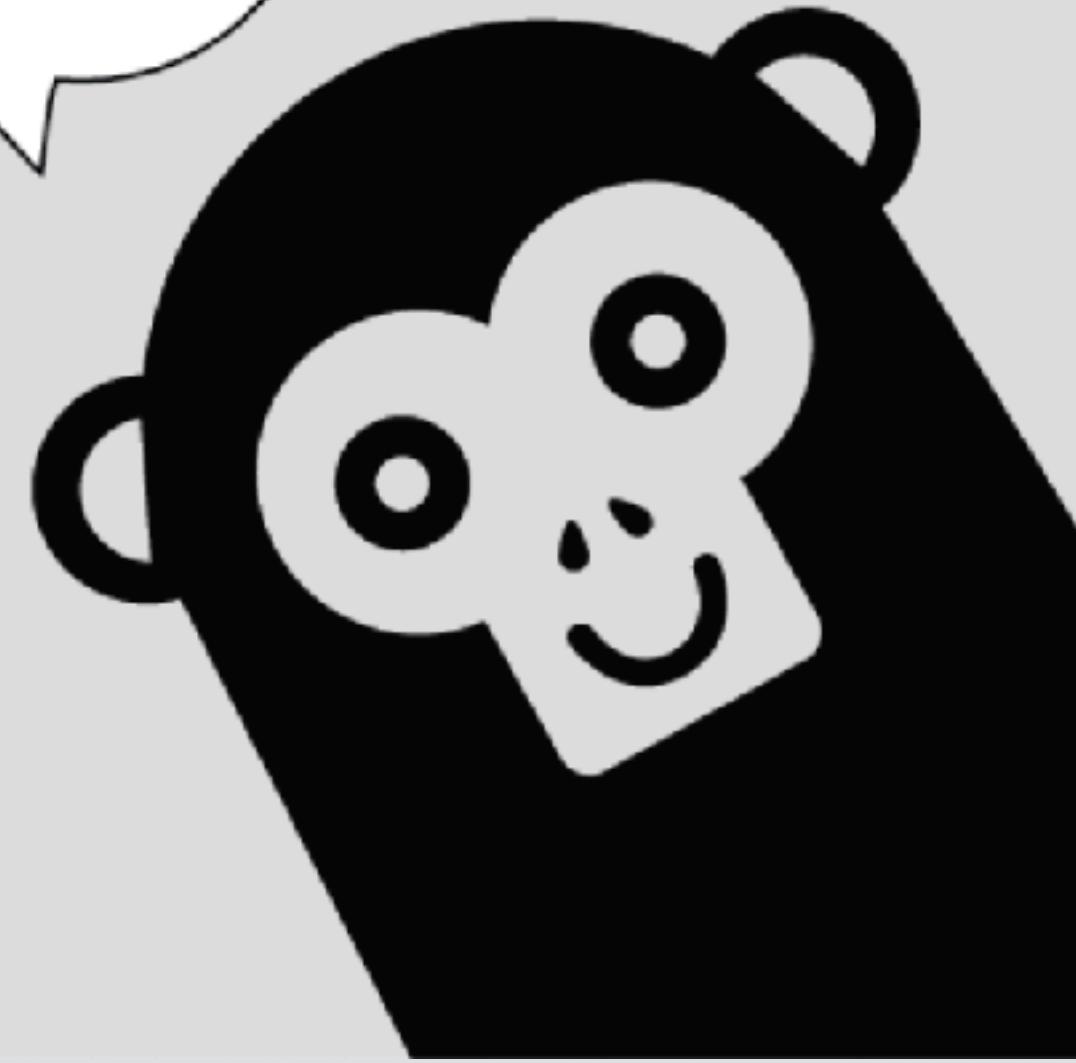


<https://www.youtube.com/watch?v=1Ls0qOge8fU&t=23184s>

El lenguaje natural

Y las palabras
son sus
componentes

!



Objetivos

- 🎯 Crear conversaciones intuitivas y naturales para las personas usuarias.
- 🎯 Que la tecnología aprenda a comunicarse con las personas y no al revés.

3 pilares del diseño conversacional

Dar claridad

- ✓ Define expectativas claras de lo que puedes hacer.
- ✓ Responde corto y al punto.
- ✓ Mantén la consistencia en cada interacción.

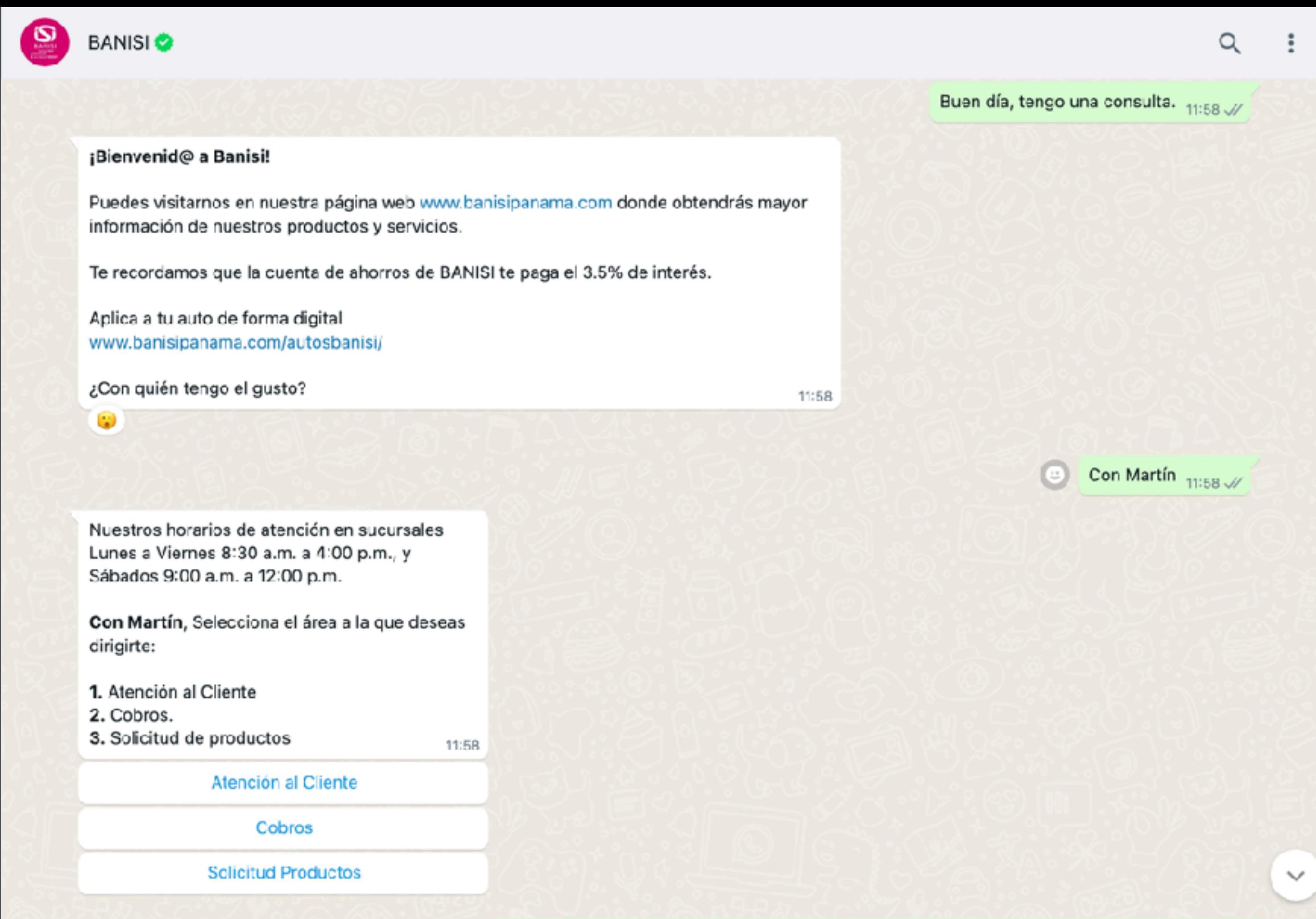
Ser útil

- ✓ Resuelve problemas.
 - ✓ Guía a las personas.
 - ✓ Ofrece ayuda proactivamente.
-

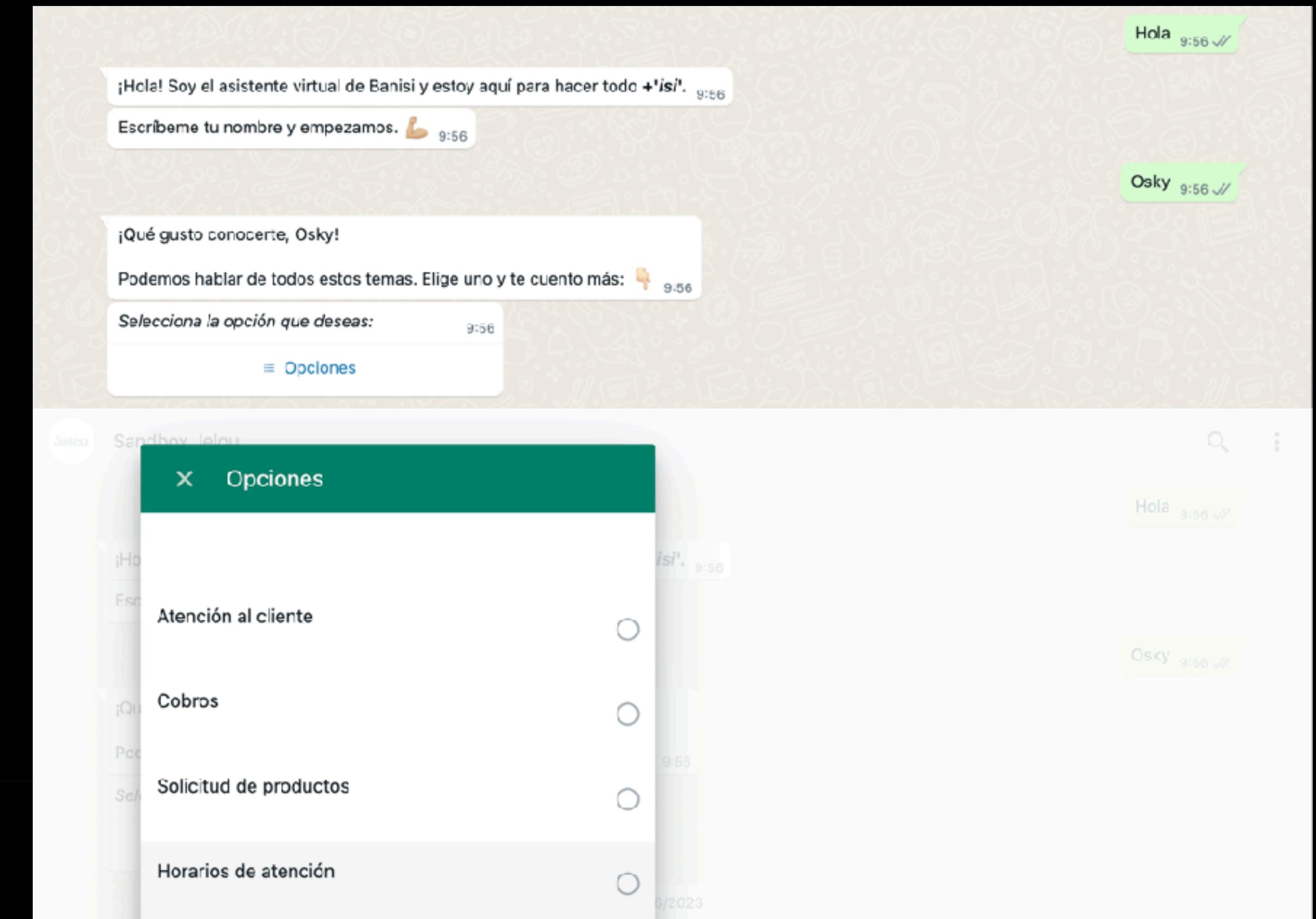
Ser amable

- ✓ Hazte cargo: en una conversación los humanos nunca se equivocan.
- ✓ Los bots no pueden ser más inteligentes que las personas.
- ✓ Cuando la gente no quiera responder, ofrece alternativas.

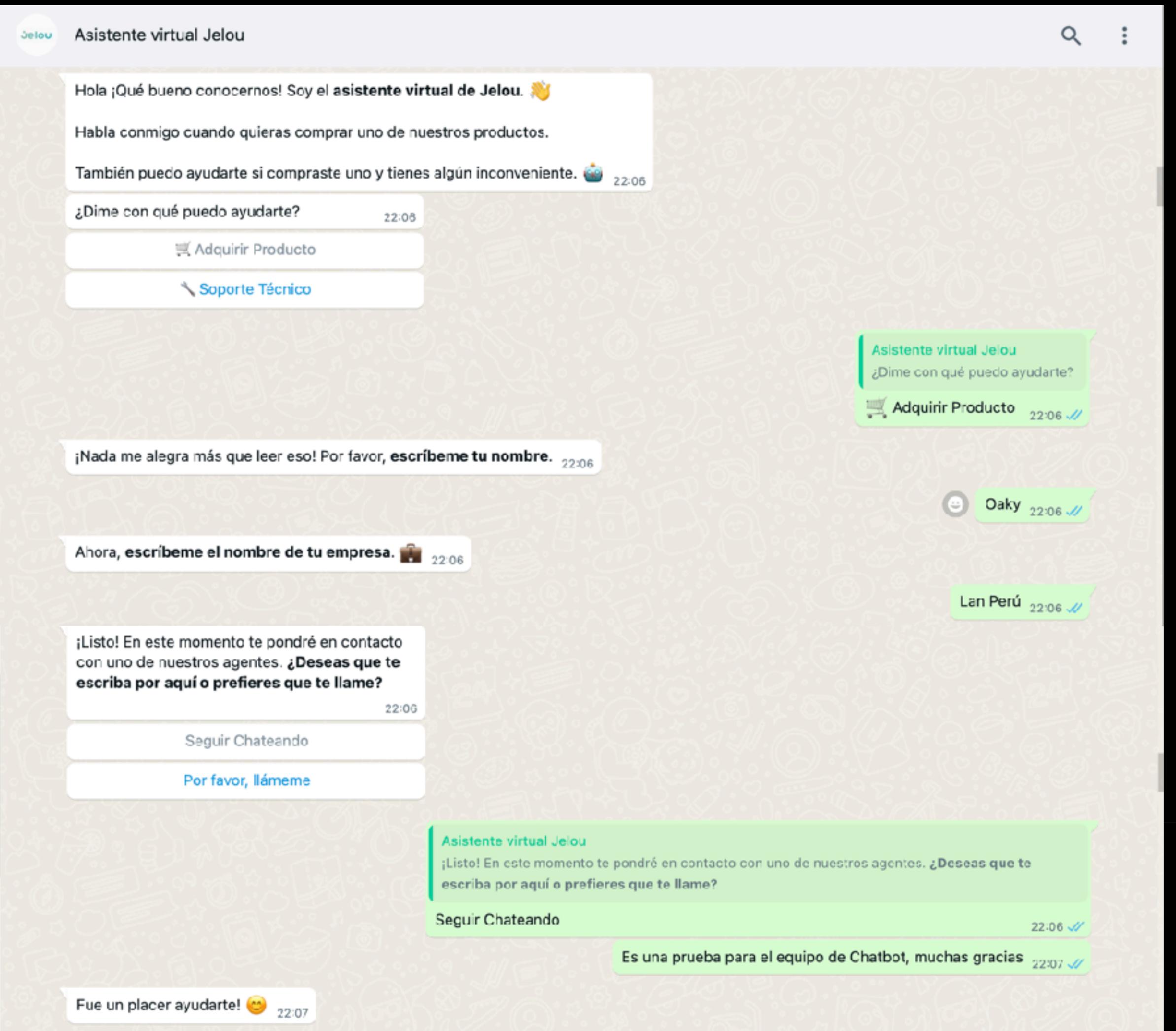
Antes



Ahora

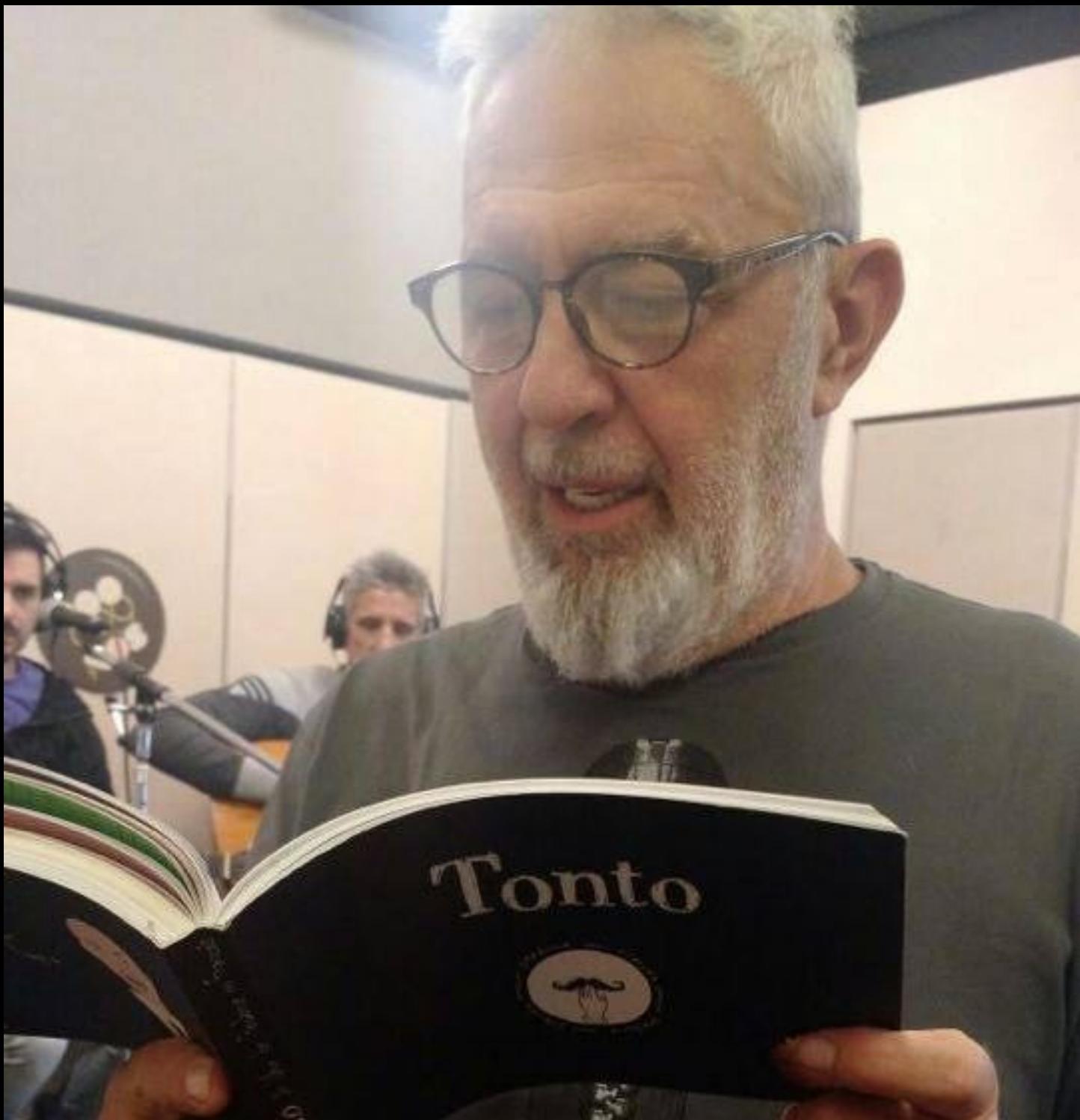


Asistente virtual Jelou



¿Cómo te hizo
sentir el último
bot con el que
chateaste?

¡Conversemos!



Take aways

- ✓ Personas > Tecnología.
- ✓ Dar una buena experiencia se trata de resolver y guiar.
- ✓ Apliquemos la empatía en cada interacción.



Y colxriń coloradx, esta historix terminx.



OFFICIAL
HOLOGRAM