

Maratona Bots



Maratona Bots

Lição 02



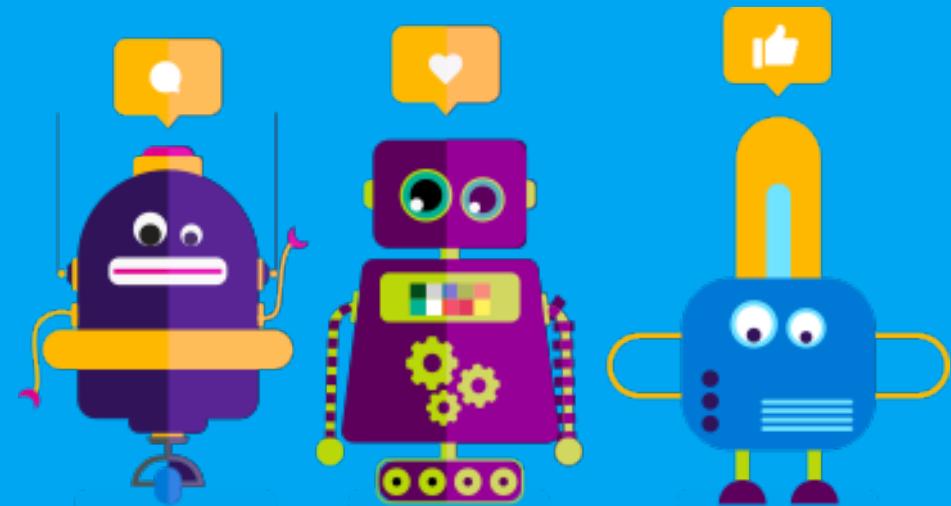
#MaratonaBots

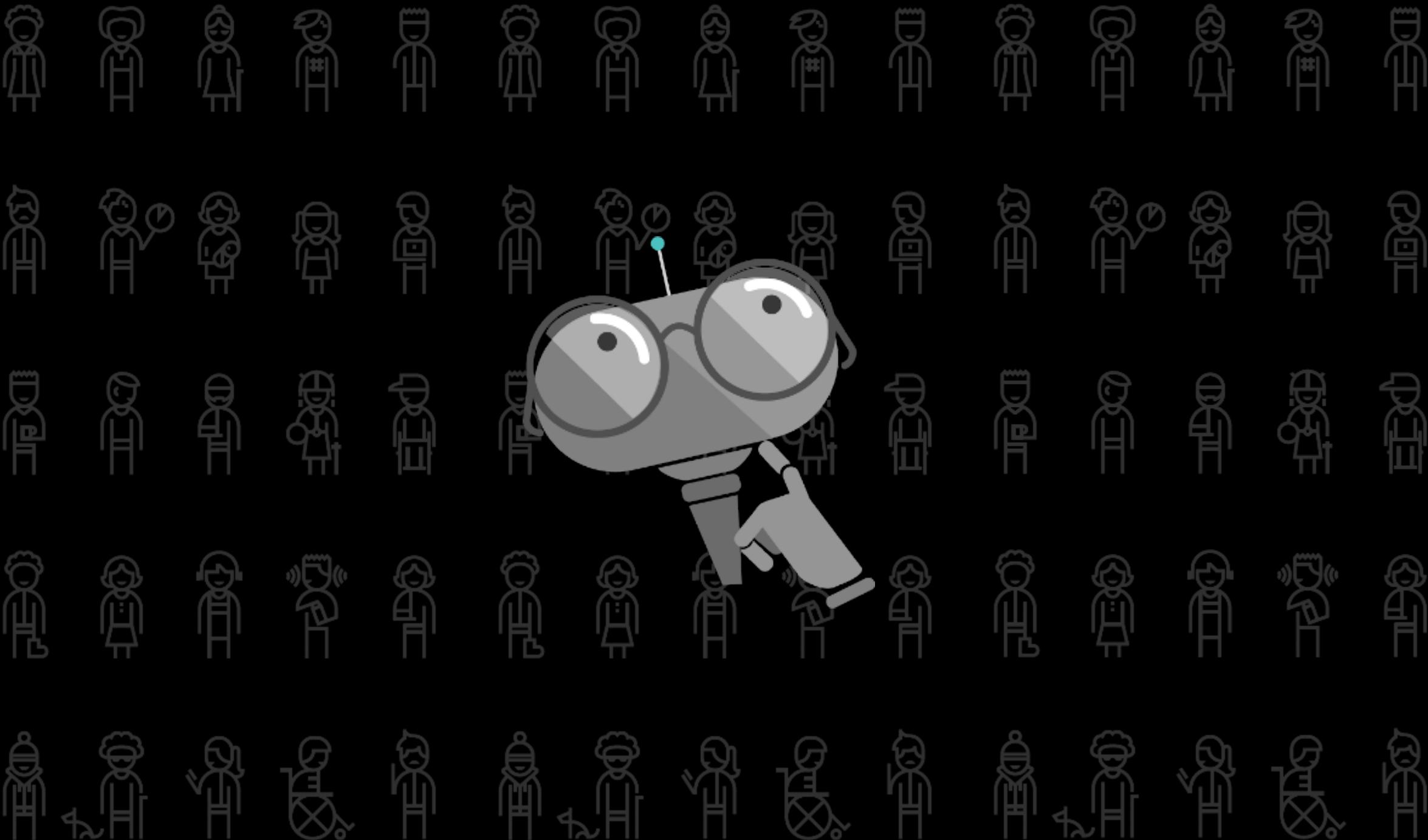
Introdução ao desenvolvimento de bots:

Projetando interfaces
de conversas



@cynthiazanoni

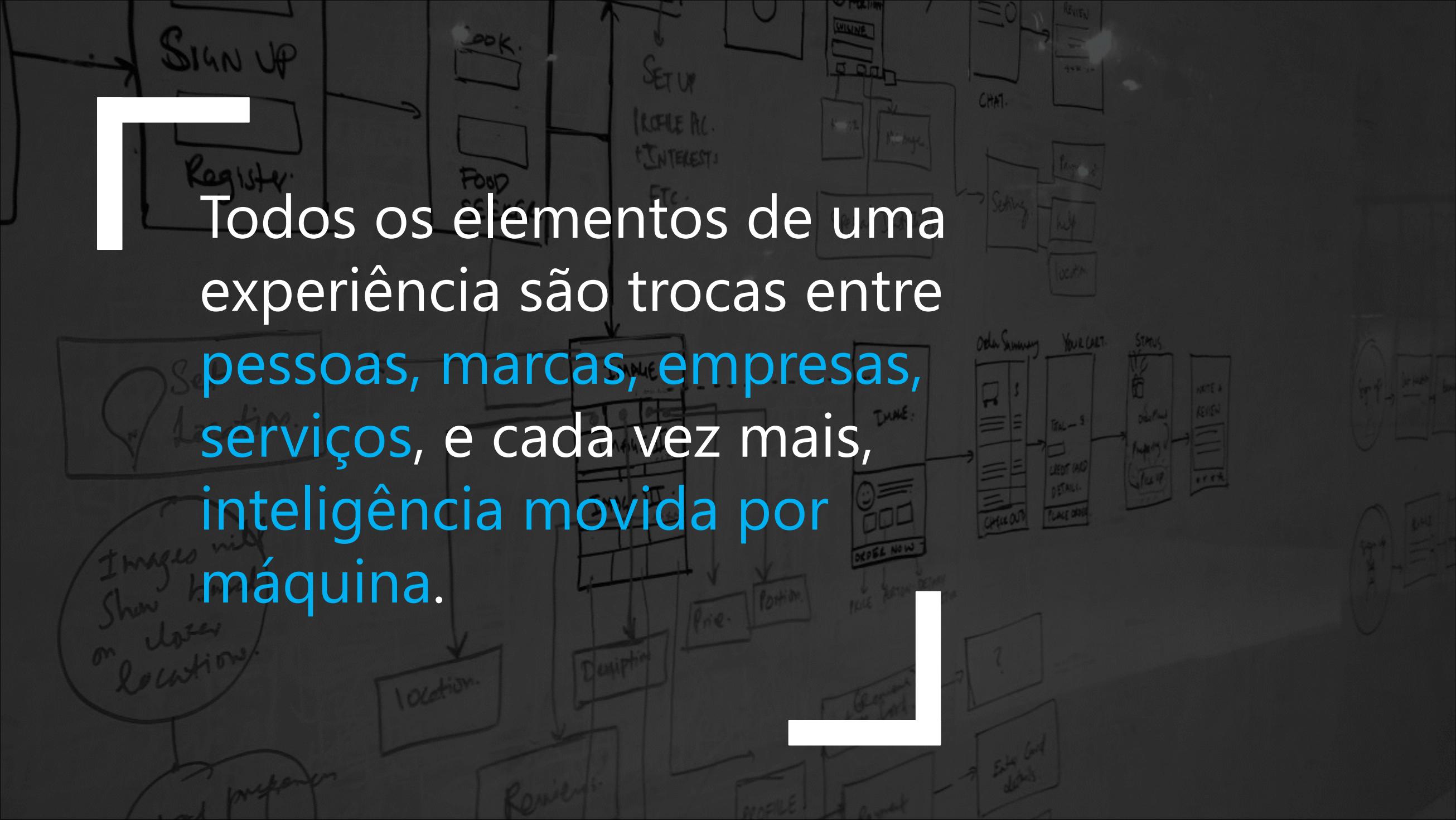




O que faz um bom bot?

- **Não** é a quantidade de AI que ele possui
- **Não** é o quão sofisticado é o modelo de linguagem
- **Não** se ele utiliza voz para captação de conteúdo
- **Não** é a quantidade de botões e cards

**Excelentes bots são como
excelentes aplicativos; eles
fazem parte do dia a dia dos
usuários pelo simples fato de
fazerem BEM o que estão
destinados a fazer.**

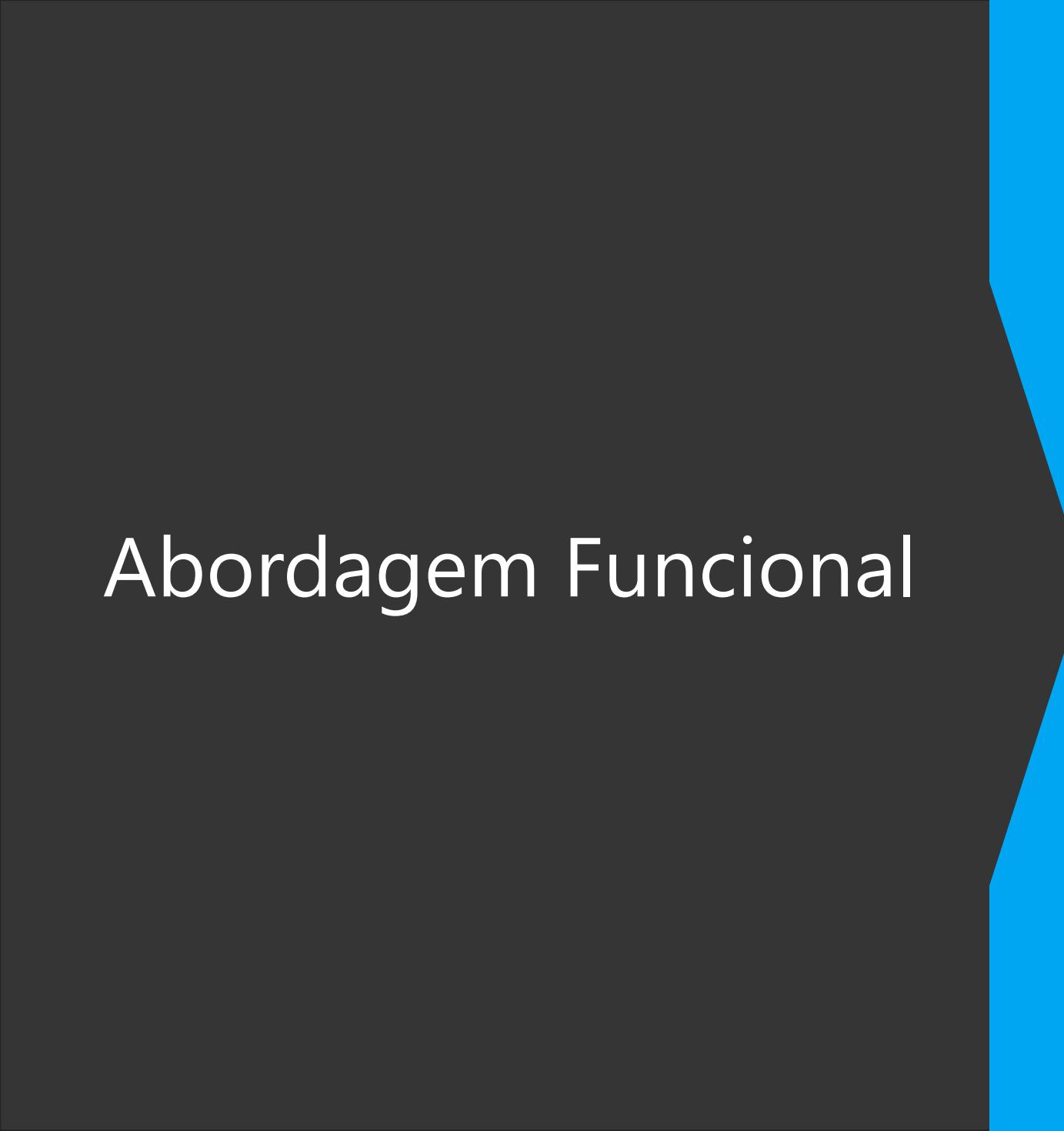


Todos os elementos de uma
experiência são trocas entre
**pessoas, marcas, empresas,
serviços**, e cada vez mais,
inteligência movida por
máquina.



Abordagem

Resultados



Abordagem Funcional

Resultados funcionais



Abordagem Inclusiva

Melhor
Centrado no ser
humano
Resultados

Fluxo de Comunicação

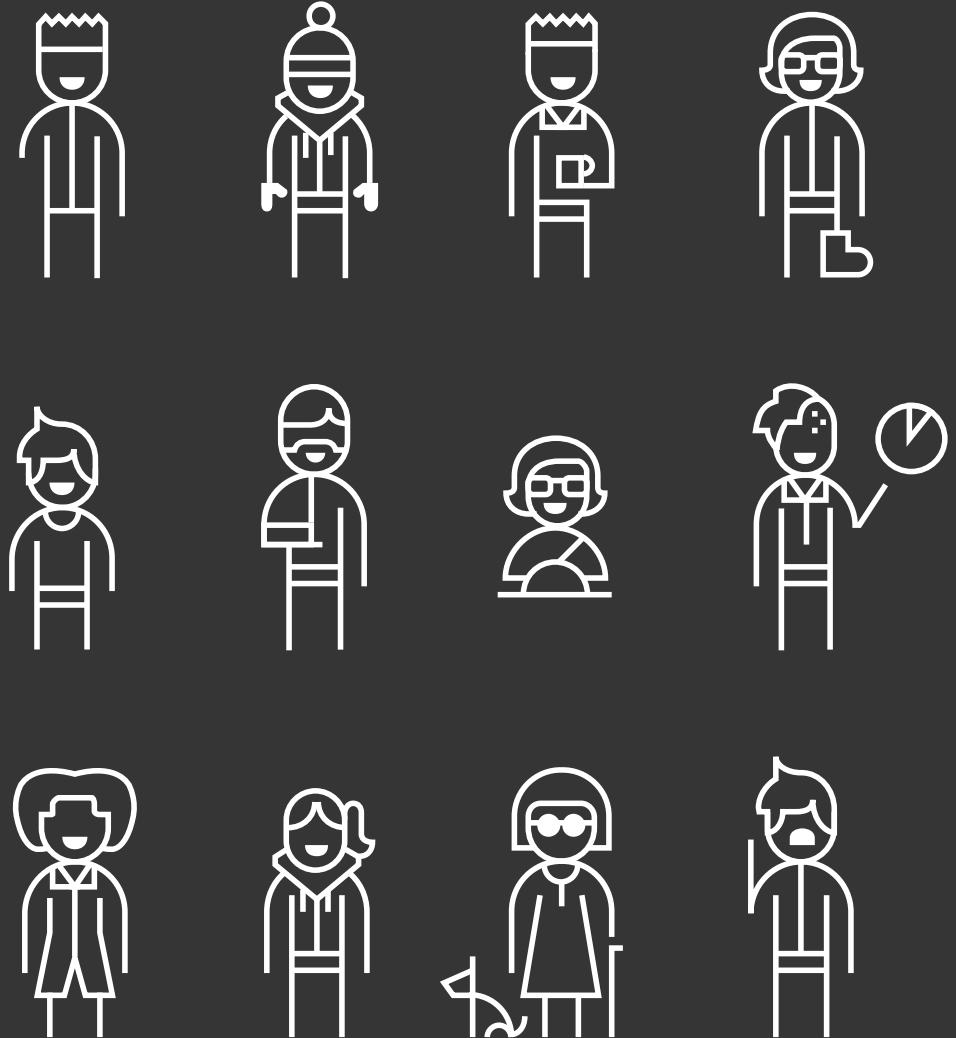
TAREFA	OBJETIVO	MOTIVAÇÃO DO USUÁRIO	PASSOS	PREVISÕES

INCLUSIVE

“O design inclusivo não significa que você esteja projetando uma coisa para todas as pessoas. Você está projetando uma diversidade de coisas para que todos encontrem uma maneira de participar.”

Susan Goltsman
Adjunct Professor at UC Berkeley
Principal at MIG, Inc. Urban Play

DESIGN



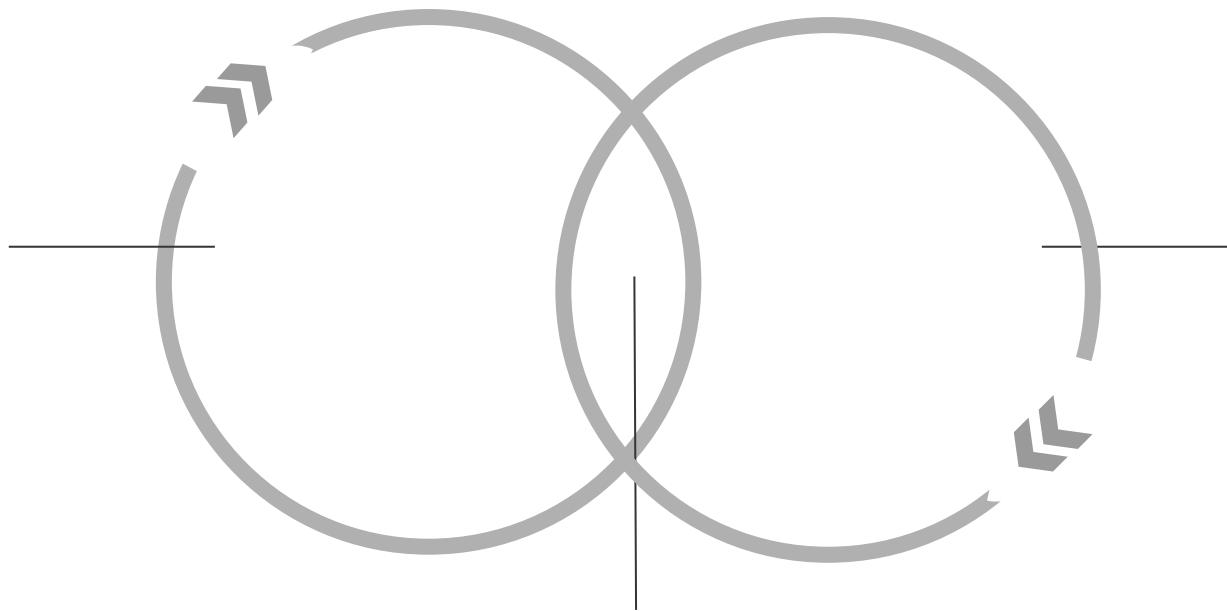
COMPONENTES DE EXPERIÊNCIA

Como podemos pensar nos vários componentes que precisam ser mapeados para criar uma experiência intencional



A Essência do Design Inclusivo em Projetos de Bot

APRENDA COM
PESSOAS REAIS



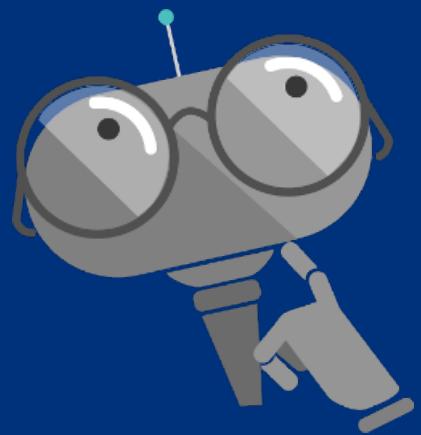
CONSTRUINDO
NEAR - NATURAL
CONVERSACÕES

PARA DESENHAR
MELHORES
PRODUTOS



START A NEW CONVERSATION

20+ DICAS DE UX PARA CHABOTS



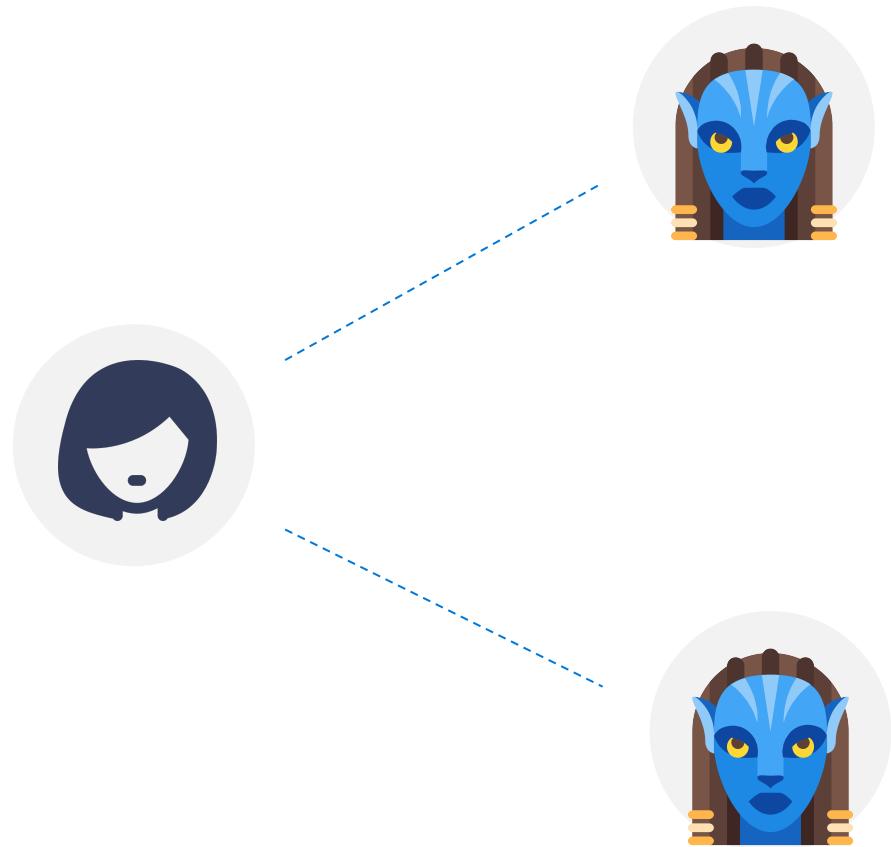
ELEMENTOS GRÁFICOS

AVATAR

Assim como ícones de mobile apps, evite:

- Fotografias
- Textos
- Detalhes minuciosos
- Conotações erradas

 **EVITE**

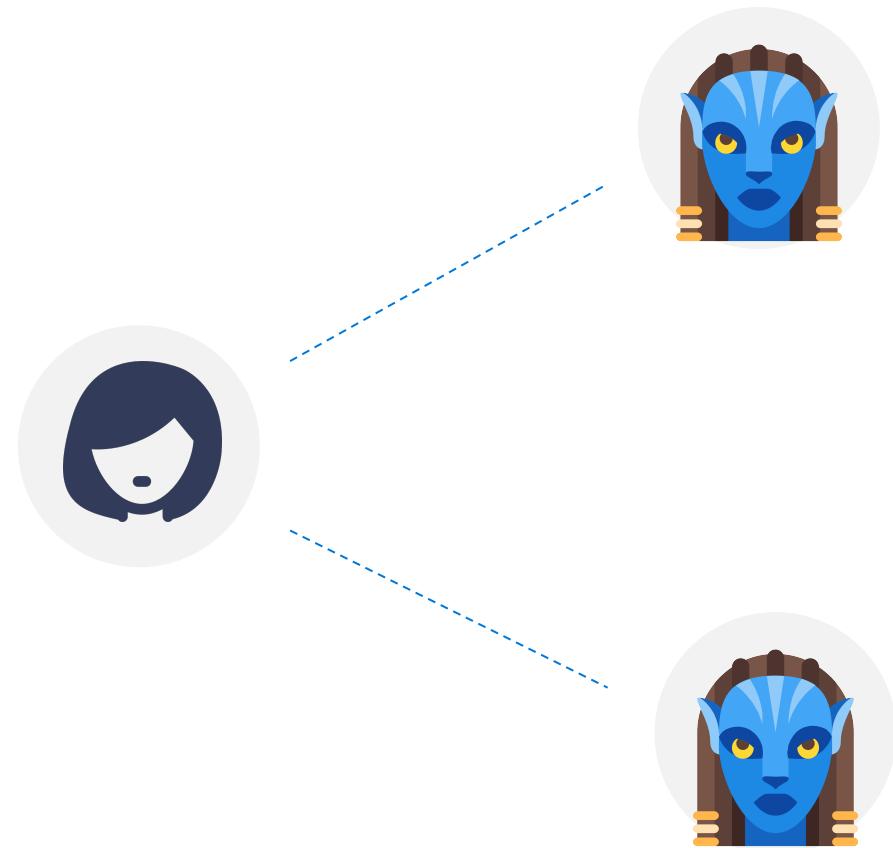


AVATAR

- Formas claras e diretas
- Cores perceptíveis nos canais escolhidos
- Background: transparente ou preenchido? Teste!



ACERTE EM CHEIO!



UTILIZE ELEMENTOS UI APROPRIADOS

Sample with a receipt card

I'm a receipt card

Sushi	16.25 2 piece	
Tenpura	34.50 1 dish	
Tax	27.52	
Total	275.25	

Go to my site

AUG 15TH, 8:30AM

colombo

WEATHER REPORT



Weather Conditions for Colombo, Western, LK at 07:30 AM IST
Mainly Thunderstorms condition will be there. wind speed at 25 mph.

Type a message...

Weather Cor
Temperature



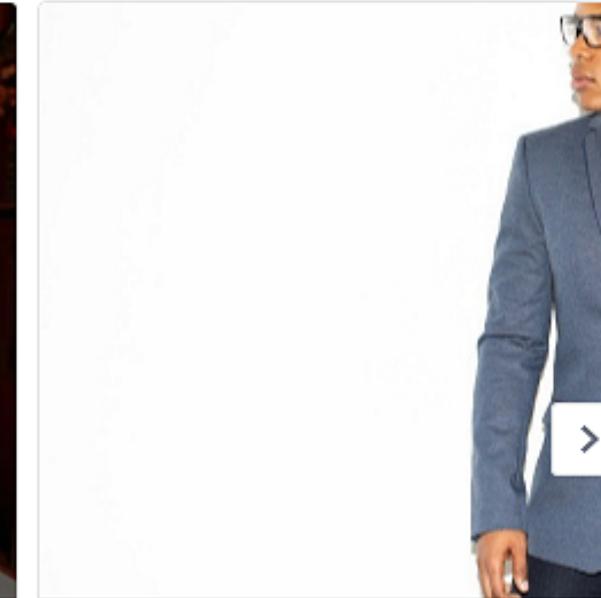
NUNCA EXIBA TEXTOS IMPORTANTES COMO LEGENDA

Here were the Rock/Pop shows Saturday:



Music / Pony Time (Recommended)

3:00 pm Sep 3rd AT KEXP



Music / Desi Valentine

3:30 pm Sep 3rd AT Starbucks Stage

MENU PRINCIPAL

•••• TalkBe 2:46 PM 89%

< Recent jonthebeef.xyz >
Typically replies within minutes Block

We're going to build a bot prototype out of Sketch and Keynote. It's going to be fun. jonthebeef.xyz

Cool! 

Here's my Top 4 artists on Last.fm. Yes, I do still use it.



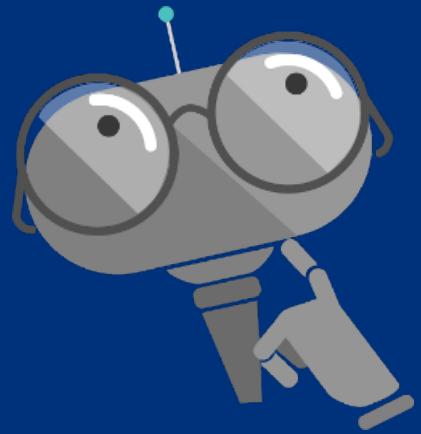
LCD Soundsystem

PJ, singer-composer

LCD Soundsystem is an American rock band from Brooklyn, New York. Formed in 2002, it is fronted by [wikipedia.org](https://en.wikipedia.org)

fy Listen on Spotify

Type a message...



EXPERIÊNCIA

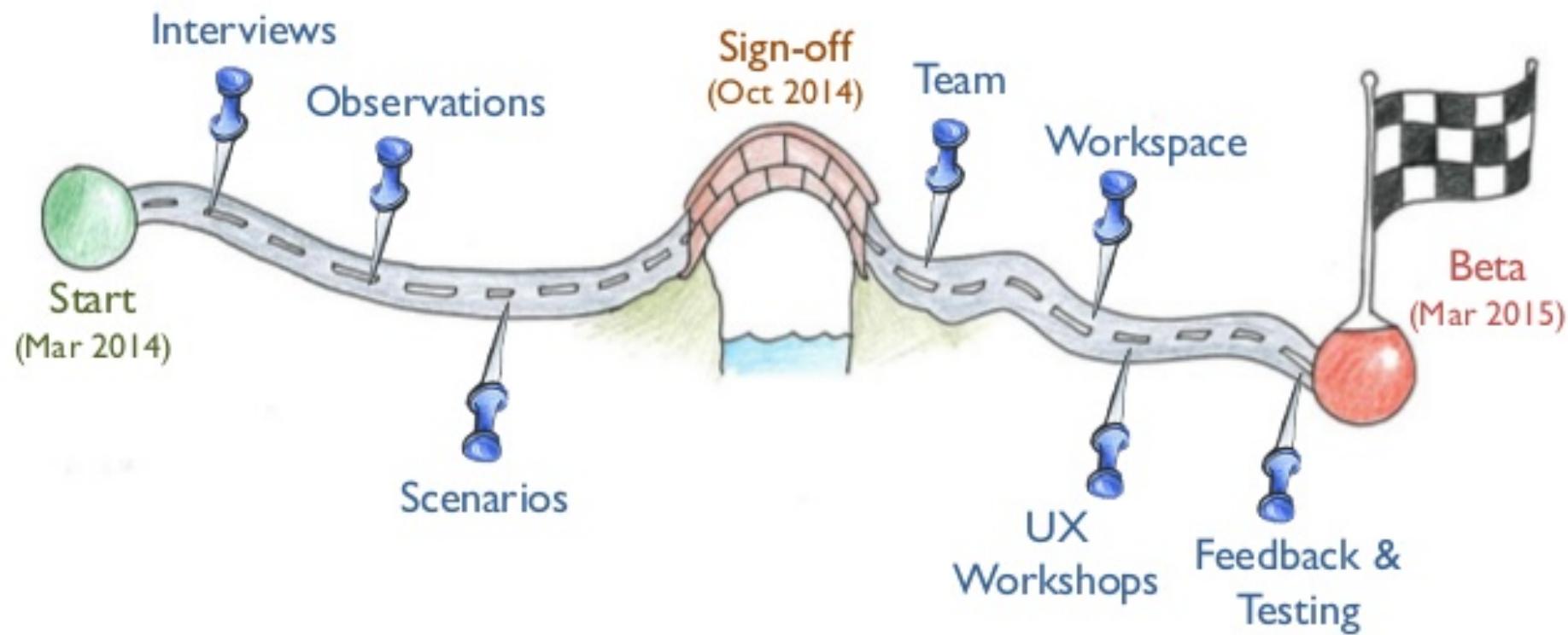
CRIE UMA PERSONA

Imagine sua marca como se fosse uma pessoa e defina seu comportamento para diversas situações.



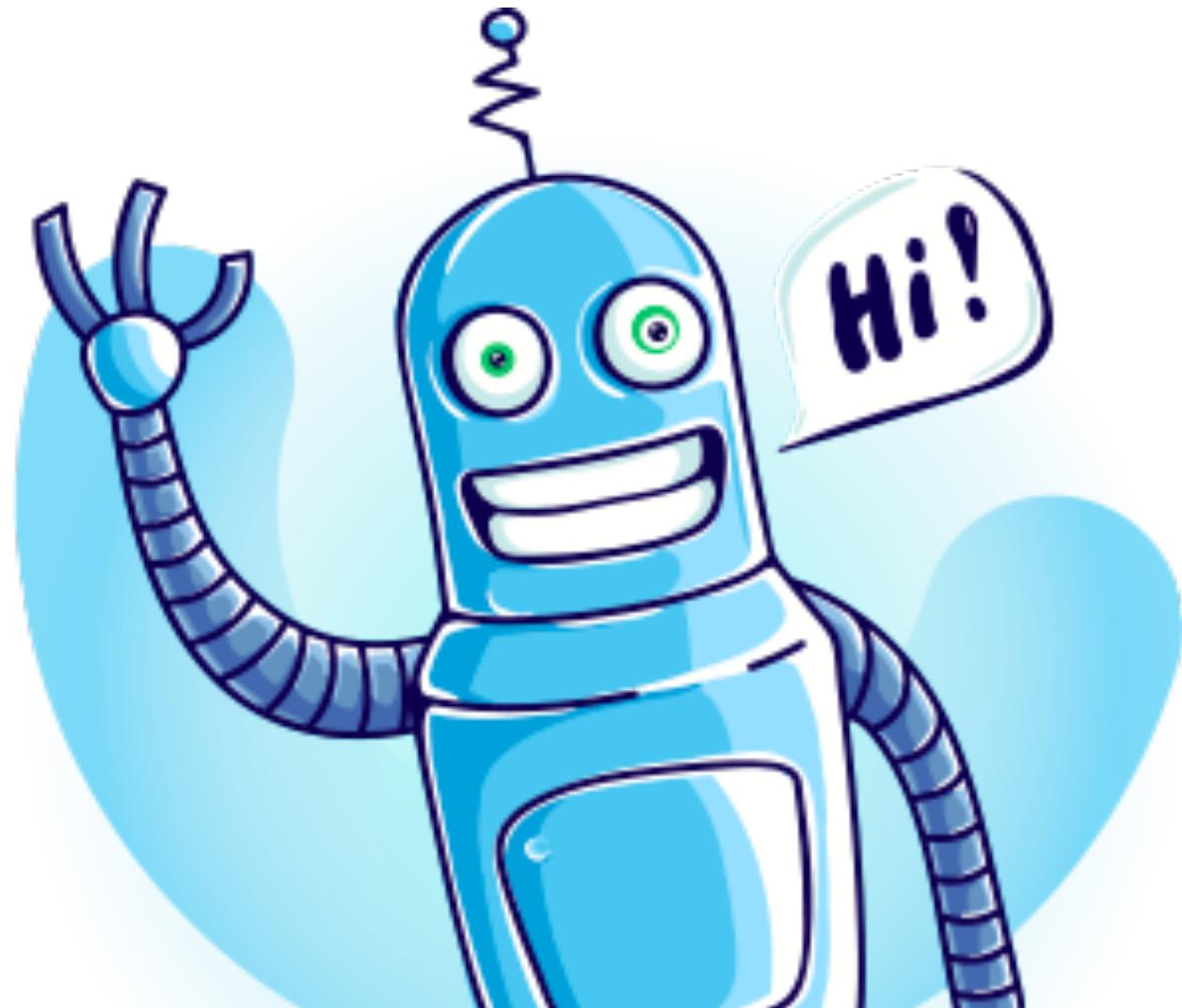
CRIE UMA JORNADA

Map of our UX Journey



PEQUENAS CONVERSAS

São bem
importantes



PERSONALIDADE

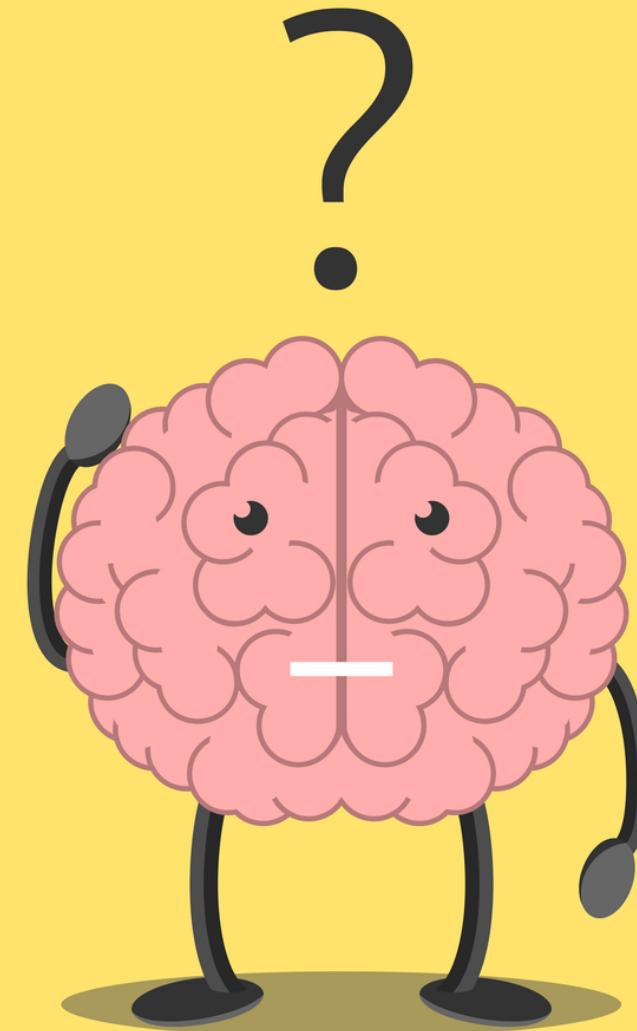


INTELIGÊNCIA



LEMBRANÇA

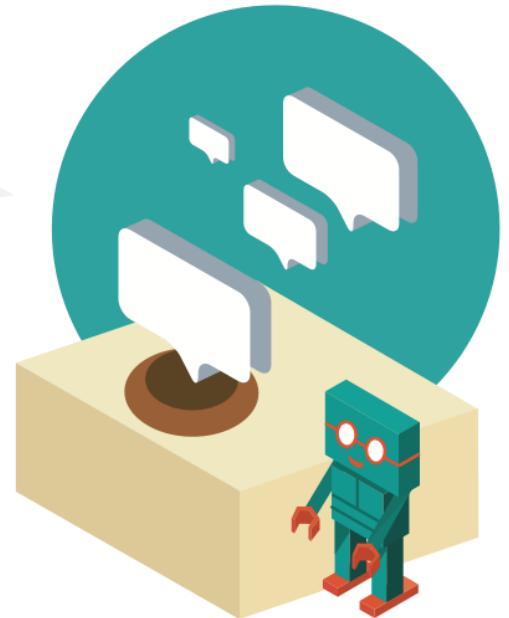
Acompanhe a
conversa



DEIXE CLARO QUE É UM CHATBOT

E não esqueça de informar qual é a capacidade/função!

Hello, I'm bot!



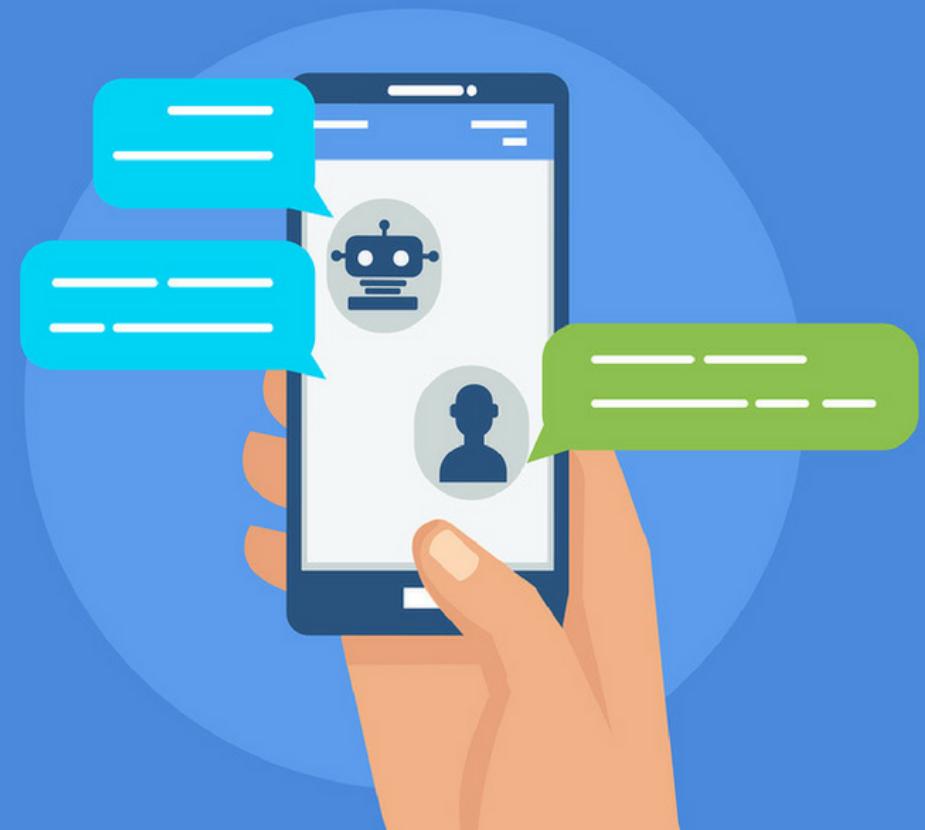
DEFINA O CANAL

ESSENCIAL E CORRETO

- Cortana
- Email
- Facebook
- GroupMe
- Kik
- Skype
- Skype for Business
- Slack
- SMS
- Microsoft Teams
- Telegram
- WeChat
- Web Chat



TESTES EM DIFERENTES DEVICES e CANAIS



ESPERTINHOS?

EASTER EGGS!



#CHATIADO



**Converse com seu
usuário e peça
desculpas por possíveis
erros.**

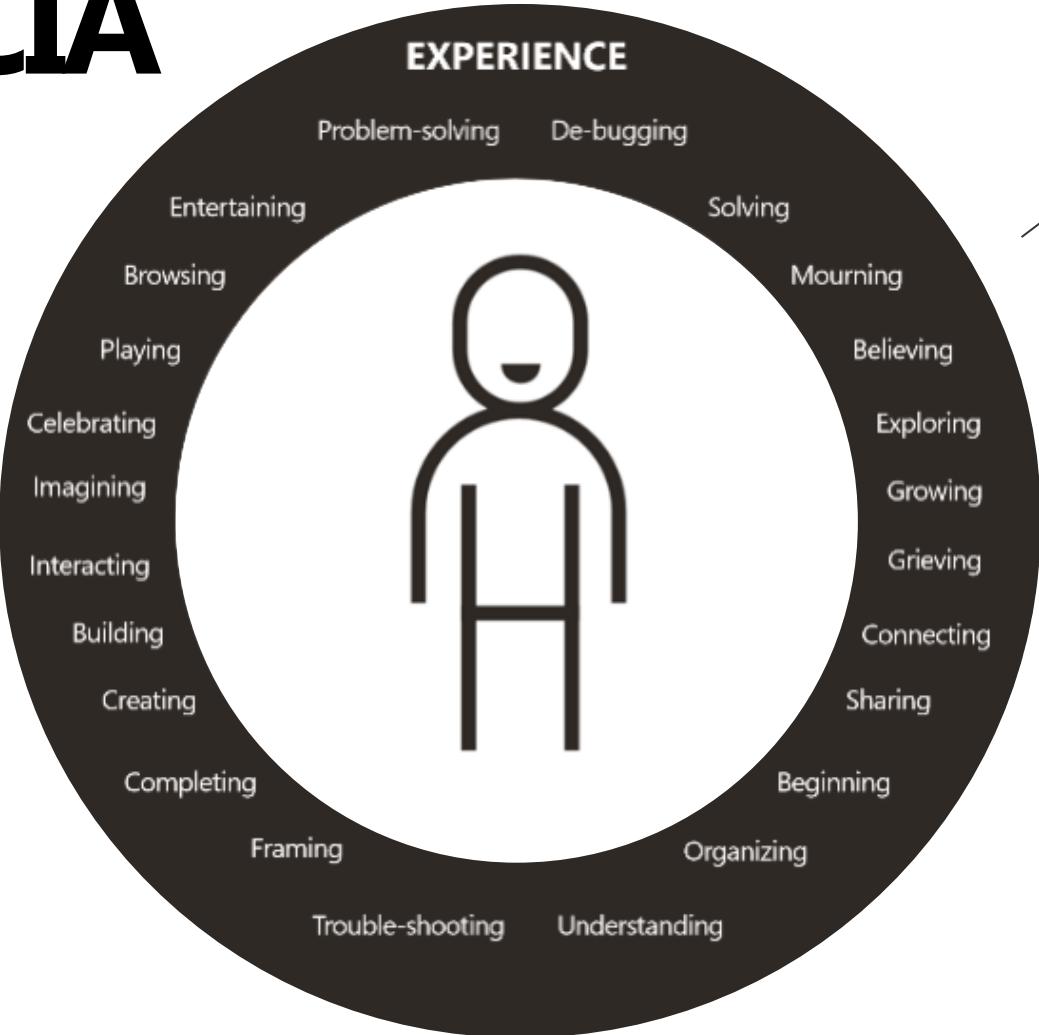
*Seja um **chatbot**
humilde.*



TRÍADE DA EXPERIÊNCIA

CONTEXT

Environmental
Physical
Emotional
Cultural
Internet
Access
Device
Platform
Conditions
Social



ABILITY

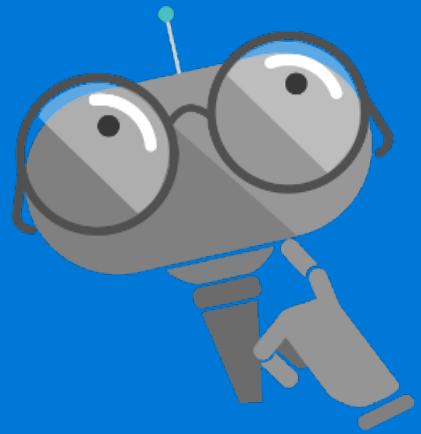
Cognitive
Learn
Remember
Focus
Communicate

PHYSICAL

Hear
Touch
Speak
See



Microsoft



CONSISTÊNCIA E SEGURANÇA

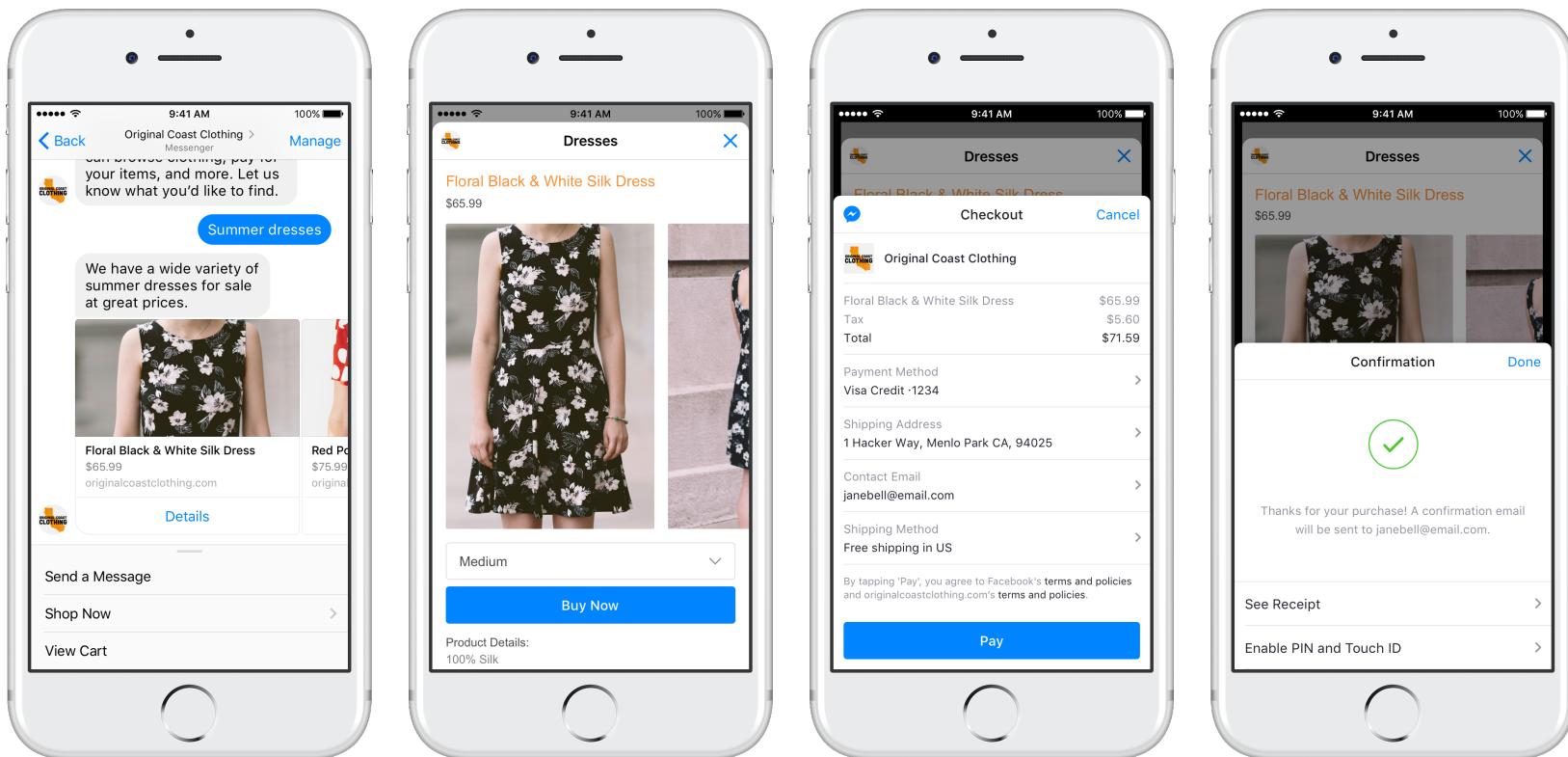
FORM FLOW?

Valide os dados



Sure Lili, I'm happy to help.
How can I assist you today?

Somente Redirecionamentos necessários



Maratona Bots

