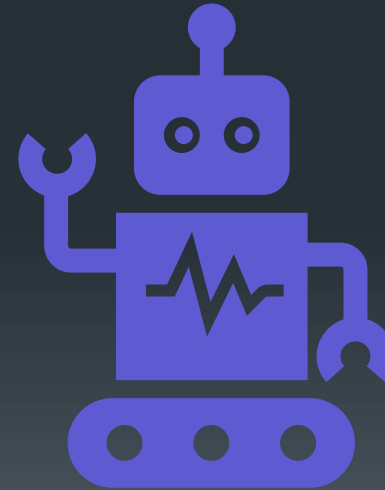


# CHATBOT

USANDO COMO UX

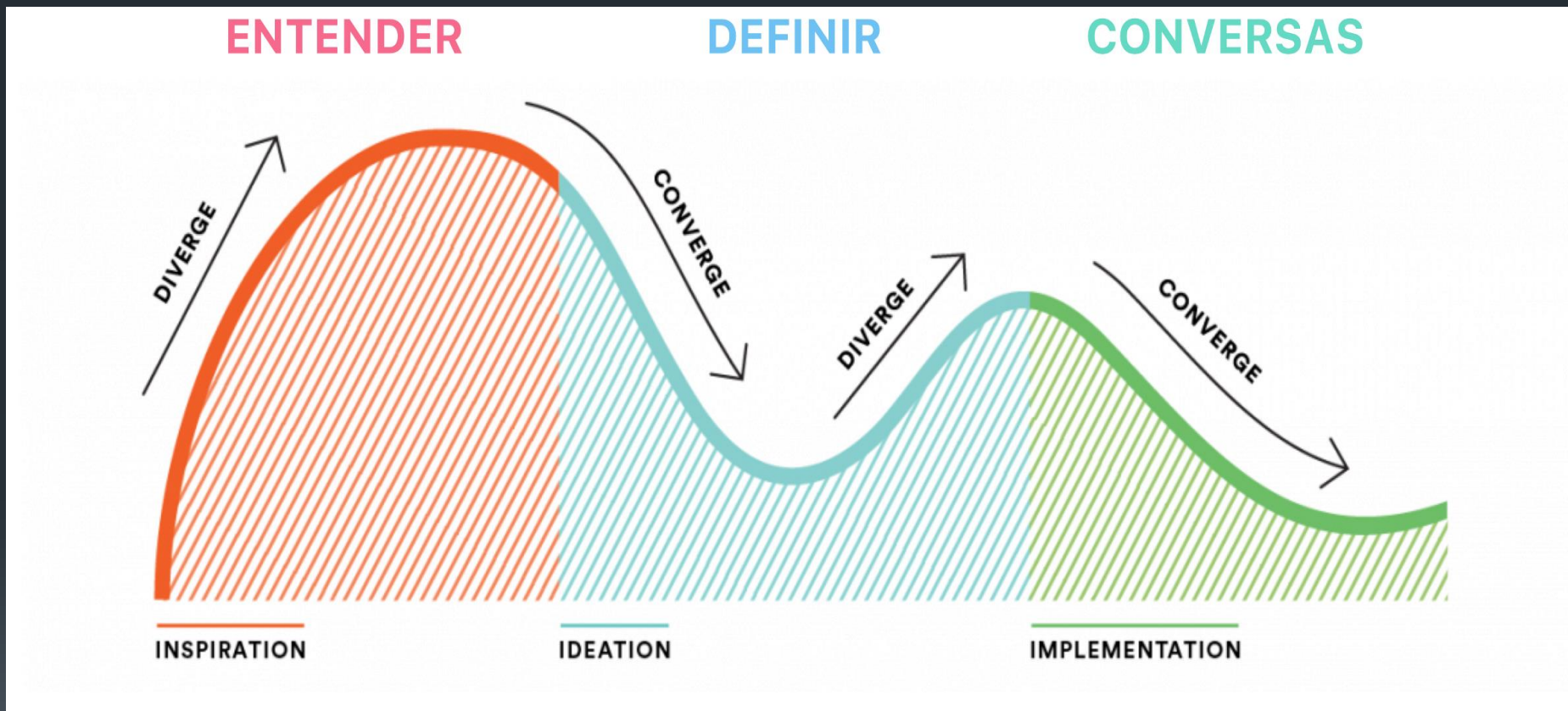
GUTO CHRISTIANINI



# CONCEITO - CHATBOT

- Ou seja, chatbot é um programa de computador que faz o que é programado, simulando uma conversa humana, e nada mais além disso.
- Dessa forma, conseguimos automatizar tarefas repetitivas e burocráticas, o que nos deixa livres para resolver problemas mais complexos.
- ÀREAS: VENDAS, Atendimento inicial suporte, Dúvidas, pagamentos, etc..

# Criação de CHATBOT





# Pontos interessantes do CHATBOT

- PERSONA

- Utilizando personas, negócios podem ser mais estratégicos em alcançar seu público, pois elas podem claramente ilustrar para todos os stakeholders, incluindo a equipe de design, a dimensão do problema que se está lidando e as pessoas cujas vidas serão afetadas.—Ândlei Lisboa



# Pontos interessantes do CHATBOT

## ■ PROBLEMA

- É neste contexto que será necessário que os designers se reinventem, transformando-se cada vez mais em “problem-finders” (algo como “identificadores de problemas”), profissionais capazes de identificar e propor novos direcionamentos para dificuldades/oportunidades tão impregnadas no dia-a-dia que passam despercebidas para a maioria das pessoas.— Jeancarlo Cerasoli.



# Pontos interessantes do CHATBOT

## ■ OBJETIVO

- Um produto é bem sucedido porque resolve um problema para as pessoas. Isso parece muito simples, mas é a coisa mais importante para se entender sobre construir bons produtos.— Julie Zhuo



# Pontos interessantes do CHATBOT

## ■ INTERAÇÕES

- Como proto-personas, uma proto-jornada pode ajudar a melhorar a empatia e o alinhamento da equipe. Eu sugiro criar proto-personas ou personas embasadas por pesquisa para que a criação da proto-jornada seja sobre compor o comportamento em contextos e tempos.—Jamie Caloras
- Não é o mapeamento das interações do bot, mas sim do serviço.



# Conceitos RELEVANTES

Enunciado:

- é tudo aquilo que o usuário diz. Toda e qualquer mensagem enviada por um usuário é considerada um enunciado. Se o usuário digita “quero ver meu saldo”, esta frase é um enunciado.





# Conceitos RELEVANTES

Intenção:

- o termo diz muito por si só. É a intenção do usuário ao digitar um enunciado, ou seja, o objetivo que ele quer alcançar com aquilo que diz. Quando o usuário digita “quero ver meu saldo”, sua intenção é visualizar o saldo de sua conta bancária. Cada intenção recebe um nome, geralmente composto por um verbo e um substantivo, como “consultarSaldo”.

# Conceitos RELEVANTES

Entidade:

- é algo que modifica ou complementa uma intenção. São campos, dados ou palavras necessárias para completar a requisição do usuário.
- Por exemplo, se o usuário diz “me mostre as notícias de esportes de ontem”, “esportes” e “ontem” são as entidades – ou seja, as palavras com maior relevância neste contexto. E assim como as intenções, as entidades também recebem um nome, tais como “tipoNotícia” e “data”. Em alguns casos, as entidades também são conhecidas como *slots*.

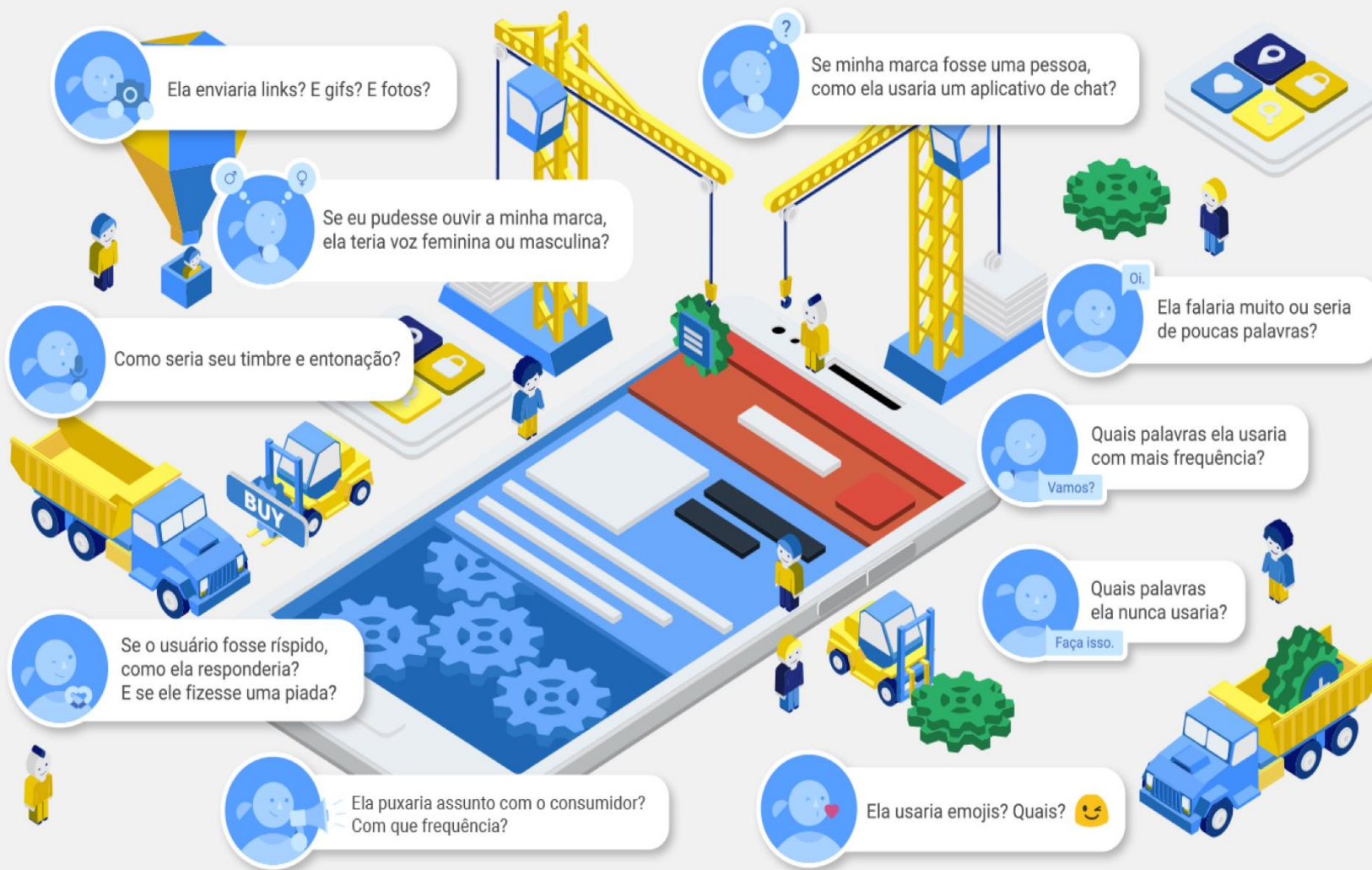
# Onde posso usar um BOT na minha Empresa?

- Não se recomenda usar para substituir o atendimento humano, ele é complementar;
- Defina o Objetivo;
- Em quais canais de comunicação ele poderá atuar (facebook, site, WhatsApp, ...)?
  - Quando você coloca um bot em sua rede social está abrindo um canal para todas as pessoas que entram em sua página. Já dentro de uma página logada, são apenas clientes. Notou a diferença?
  - Liste os pré-requisitos que a ferramenta deverá ter;
  - Faça um protótipo ou MVP; teste, recolha opiniões;

## Exemplos – dicas de uso

- Vender pelo bot (integração com sistema de estoque e meios de pagamento);
- Marcar consultas (horário) na agenda (integração com Google Calendar);
- Abrir atendimento (integração com um software de atendimento, como o Zendesk);
- Analisar estágio do funil (integração com ferramentas de publicação automatizada em redes sociais ou análise de comportamento);
- Suporte nível 1 – integração com sistemas como OTRS.

# Imagine que sua marca fosse uma pessoa...



# Perguntas ao criar um BOT

## ■ AO PROJETAR O BOT

- O serviço funciona bem na vida real?
- Um bot pode/consegue agregar valor no processo?
- Existem padrões nas interações? É possível antecipar interações/ações?

## • VALE A PENA CRIAR O BOT?

- **Se o serviço não funciona na vida real**, talvez automatizar ele não seja a solução.
- **Se o bot não for agregar valor em nenhuma interação**, é hora de *pivotar* a ideia ou o problema.
- **Se não existem padrões**, crie hipóteses (encurte os caminhos) e teste.
- **Se o problema for muito grande**, quebre ele em problemas menores.

# DICAS FINAIS

- Entenda a motivação das pessoas ou os seus pequenos momentos para resolver os problemas;
- Mapeie os pontos de contato com o usuário
- Use conceitos de design de serviços, podem facilitar bastante a criação das interações/conversas do seu chatbot.
- Pense como pessoas que trabalham como Estratégias de UX ou Estratégias de Conteúdo



# Escrever conversas em BOT

- Diferente do que muita gente pensa, desenhar um chatbot é um processo de design (centrado no ser humano) e envolve muitas disciplinas que vão além do digital.
- Não é apenas um processo voltado a desenvolvimento e códigos, mas sim a pessoas e conversas (textos).



# Ferramentas de chatbot

- <https://azure.microsoft.com/en-us/services/bot-service/>
- <https://help.blip.ai/docs/en/introduction/como-criar-um-bot-com-builder/>
- <https://dialogflow.com/>
- <https://medium.com/botsbrasil/parte-1-stealth-crie-chatbots-incr%C3%ADveis-com-ferramentas-que-voc%C3%AAs-conhece-e-adora-781628b80dbb>

# Ferramentas de chatbot

- <https://www.udemy.com/course/criando-chatbots-com-a-plataforma-blip/>
- CURSO GRATUITO
- <https://youtu.be/0vn3oxRKX88>
- PRÁTICA COM ESPECIALISTA BLIP
- <https://youtu.be/Z4z-wRnXyi4>
- AMA (Ask Me Anything) .. Dúvidas sobre chatbot.
- Porque os chatbots falham - <https://chatbot.fail/>