

Dinâmica sobre Braindrawing e Redesign

Grupo 1 – Áudio do primeiro arquivo

00:00:00 Palestrante 1

Então, eu diria que a principal coisa que a gente implementou, que a gente colocou, seria a opção de ser atendido tanto por áudio quanto por texto, e deixar o usuário escolher isso. E também permitir que o usuário interaja com o chatbot somente com áudio, então aqui o usuário ele já começa a interação pedindo para fazer um Pix por um áudio, então o chatbot já responde tipo “Ah, desejo responder por áudio ou por texto”, aí o usuário responde com o áudio novamente “desejo responder com áudio”, ser atendido por áudio. Então a partir desse momento, o chatbot, ele já começa a se comunicar com o usuário somente por áudio. Então, se fosse para dizer assim, a principal recurso que a gente fez foi esse também.

Também tem a questão do chatbot encerrar o atendimento que a gente achou problemático, o atendimento não ser encerrado, né. Ele meio que mantém as coisas lá na memória do chatbot. A gente tinha achado isso meu problemático. Então o atendimento ele é encerrado. O chatbot fala “seu atendimento foi encerrado” e pronto, acabou. E também é o fato de que o usuário ele já chega pedindo uma coisa ao invés de ter toda aquela sequência, tipo dizendo “olha, eu sou o chat bote do banco Inluc” e “o que deseja fazer de novo?”, que tem algum chatbot, “ele fala eu sou o chat bote do banco Inluc”, mas ele já sai perguntando. Ele já entende que o usuário quer fazer um Pix, ele já sai perguntando, chave, dados, toda a inserção de dados foi feita por áudio. Então, assim, a gente deixou o sistema bem focado em áudio, né. A gente botou o chatbot para conversar praticamente somente com áudio. Ele conseguiu conversar somente por áudio.

E no fim das contas, a uma coisa que a gente não conseguiu pensar no jeito de fazer, mas a gente não gostou do chatbot original. É o fato dele mandar a gente para dentro de um outro sistema para fazer a confirmação dos dados, a digitação da senha. Só que a gente não conseguiu pensar em como fazer isso de uma maneira que fosse segura e acessível. Porque a gente não quis falar, “ai fale a sua senha”. Porque, enfim, falar a senha em voz alta, se estiver em público, é perigoso. Digite a sua senha, aqui no chat, é inseguro. Então, assim, a gente não conseguiu pensar em um jeito de fazer isso aí de um jeito melhor, porque na nossa cabeça é esse. Essa questão de mandar para outro lugar viola aquela consideração sobre manter uma ordem é específica e consistente nos formulários, que é a 24 se não me engano, não vou lembrar exatamente qual é agora. E é isso! As funções que a gente tem, essa foi uma limitação do nosso protótipo, porque a gente não conseguiu chegar numa solução.

Grupo 2 – Áudio do segundo arquivo

00:00:00 Palestrante 2

No mais, O chatbot retorna “você confirma o Pix? Sim ou não!”, no caso vai confirmar, aí o chatbot retorna com o confirmamento do Pix, né? E com o comprovante abaixo. E para encerrar, o chatbot pergunta “você deseja ouvir a descrição do comprovante?”. Aí a pessoa fala sim e o chatbot começa a descrever todos os dados do comprovante do comprovante. Aí encerra, pedindo se quer repetir o Pix? Senão, a pessoa encerra a transação.

Grupo 3 – Áudio do segundo arquivo

00:00:59 Palestrante 4

Bom, toda as nossas interações foram feitas de criar algo. Então o usuário interagia com essas informações, ele começa falando que quer criar a chave Pix, aí o apresenta as opções, né? De telefone, e-mail, CPF e chave aleatória. O usuário informa que ele quer criar a chave por meio do CPF. Aí o sistema pergunta se ele está num ambiente seguro para compartilhar essas informações, o usuário responde que sim e aí o chatbot informa que o usuário que ele não precisa falar os tracinhos nem as pontuações, somente números, então o usuário faz essa ordem. Enfim, ele informa o CPF dele. E aí o chatbot pede para o usuário confirmar as informações. E aqui o chatbot informe o tipo de chave, a chave efetivamente que é o CPF e a conta veiculada ao usuário e pede para o usuário confirmar essas informações. O usuário confirma e a gente pede, aqui, para que seja feito uma autenticação do usuário. Então ele tem que informar os dígitos, a senha da conta, né, que ele está vinculado à configuração da chave Pix. Então ele é redirecionado para o aplicativo para informar essa chave. E aí, feita essa autenticação, a gente confirma a operação e pede para o usuário finalizar ou não. Usuário diz que sim. Ele te agradece. É a confiança.