

Dinâmica sobre Barreiras em Sistemas Conversacionais Financeiros

Grupo 1

00:00:00 Palestrante 1

Começando pelo grupo 1, pode começar apresentando as barreiras.

00:00:26 Palestrante 3

A gente pegou o banco amarelo. Chegamos à conclusão que esse Chatbot do banco amarelo, ele descumpriu as 3 considerações que a gente selecionou aqui, então ele não possui uma chave de ativação, comando de voz, porque a pessoa, ele só inicia o atendimento quando a pessoa digita “oi” ou “a”, alguma coisa assim, mas ele não possui por comando de voz. Inclusive também, quando em outros momentos, quando a pessoa informa o número por comando de voz ele responde que não entendeu “vamos tentar novamente”. Além de que para enviar o Pix, quando a pessoa coloca só assim quero pagar o Pix por áudio, ele envia pra página do banco e com uma lista de Pix recente, mas não por áudio.

A outra coisa que ele descumpre é a consideração 21, defina ordens claras nos formulários então, por exemplo, quando o cliente ativa aqui o atendimento com a palavra oi, ele fala que o que é que ele pode fazer? Mas ele manda uma propaganda, tipo “se liga na novidade, não sei o quê, acessar o super app” e manda um PDF, então assim já foge totalmente da ordem, se a pessoa só souber ativar o comando “quero pagar o Pix” e fazer tudo na ordem que já sabe e ele mandou uma propaganda no meio aqui que a pessoa já não vai saber usar.

Além disso ele não fornece áudio descrição dos dados que foram inseridos. Então, por exemplo, ele falava, você pode fazer um Pix que até 300 reais, pronto, qual o valor? A pessoa escreve 10, ele diz, segue os dados da transferência, porém tudo escrito, o nome do cliente e tal, posso confirmar, mas ele não faz um áudio descrição. Tipo “fulano de tal, você deseja enviar 10 reais para a conta tal”. Ele manda tudo escrito e depois direciona para a página do aplicativo, então também descumpriu essa consideração. E ao final, quando ele manda o comprovante, ele disse que foi enviado, mas aí ele envia o comprovante, o cliente manda um áudio, obrigado. Ele só responde assim, eu que agradeço. Pode me chamar quando precisar, mas ele não encerra a sessão aqui, não diz o seu atendimento foi finalizado ou “você deseja encerrar seu atendimento ou sessão?”

Então ele também descumpriu de novo a dois que é essa questão do comando de voz para uma palavra de ativação é isso.

É isso! Péssimo esse banco. Deixo meu comentário na gravação...

Grupo 2

00:03:45 Palestrante 2

A primeira consideração que a gente analisou e percebeu para colocar os ícones, que é a consideração 13.

Por exemplo, tem uma mensagem “qual é a chave de quem vai receber o Pix?” Tipo, colocar o ícone ao lado da frase chave, né? Pra pessoa entender que realmente ela tá e tá pedindo a chave, seja CPF, seja e-mail, seja telefone.

Só para complementar a parte, a consideração 13 dos ícones também é colocar ícones na parte de confirmar nas etapas, por exemplo, tem uma parte aqui da conversa que ele fala assim “Dá para mandar uma descrição com seu Pix, uma mensagem de poucas palavras, com apenas letra ou números”. Aí ele fornece duas opções “quero descrição” ou “não quero descrição”. Só que ele fornece com cores, assim, distintas do que a gente sabe o que é sim ou o que é não, né? Poderia colocar um ícone de check e um ícone de errado assim.

Tá aí a consideração que a gente também colocou, a consideração 12, forneça um feedback de voz para indicar alertas ou erros sobre dados informados pelo usuário. Aí tem uma parte da conversa que ele fala assim “qual é a chave de quem vai receber o Pix? Se for CPF/CNPJ ou celular, só são números sem ponto, traço, parênteses, mas lembra de colocar DDD?” Aí a pessoa manda um áudio, aí ele retorna “o formato da chave de Pix que você informou não é válido”. Nessa etapa, não devia dizer assim “Ah, o formato da chave Pixel que você informou é válido”, devia, tipo assim, retornar o feedback. “A chave Pix é essa, essa, essa, essa, essa. Você confirma?”

A terceira consideração “Fornecer por mensagem o áudio confirmação de envio da descrição”. Porque aí ele mandou, né, a informação da descrição, ele colocou “Pix do churrasco”, mas quando ele retornou, o banco, ele colocou a descrição “bike de churrasco”, devia também voltar também. “Você deseja confirmar tal descrição?”. Aí faltava tipo assim, “bike do churrasco, sim ou não?” entendeu?

Só que ele confirmou e perguntou se quer fazer o Pix ou não.

00:07:13 Palestrante 4

Somente também o formato das informações, dentro do que está estabelecido lá no sistema e tem que retornar à voz de formato errado e ele (usuário) tenta. Não sei, uma coisa assim, que possa orientar melhor.

00:07:34 Palestrante 6

Só para complementar essa questão da consideração 12, nesse cenário aqui do banco que a gente pegou. Boa parte das interações que o usuário fornece são por

áudios, mas em nenhum momento esse banco fornece alguma resposta por áudio. Tudo o que ele retorna é por texto, né? Então é esse feedback de voz acaba que ele não acontece. Mesmo que o usuário fique tentando por texto ou por áudio, ele não dá nenhuma opção de resposta por áudio isso.

Grupo 3

00:08:12 Palestrante 1

Agora, o terceiro.

00:08:28 Palestrante 7

A gente ficou com o banco azul. E aí a gente percebeu algumas rupturas em relação às nossas considerações que a gente selecionou. Logo no começo, é como se ele fosse chatbot né? E aí, ele dá as opções do que é que você deseja fazer. Nessas opções a gente percebe que não tem a consideração 17, que seria apresentar uma lista com as chaves Pix e de usuários favoritos. Então aí já dificulta para o usuário, justamente por conta que isso seria uma facilidade para ele já acessar e já terem disponível aquele dado lá que ele sempre acaba fazendo essas transações. E aí a gente considerou que isso seria bem interessante ter como opção, né, que seria interessante ter essa funcionalidade nesse sistema.

Aí um ponto de melhoria também, que a gente acabou considerando. Foi no momento em que ele destaca algumas informações do usuário, né? Que ele pergunta. Aliás, ele afirma! “Confira se está tudo certo!” Aí informa o tipo de chave, as chaves geradas e a conta vinculada à chave. Porque a gente considerou que aí seria interessante ter a consideração 10, que é de fornecer títulos, legendas com fontes grandes, caracteres com palavras destacadas e tudo mais. Porque aí ele está tratando de dados sensíveis e seria interessante destacar isso para o usuário, para ele ter noção de que aquilo está sendo feito, e que é relativo ao dado tal, então é para o usuário bater o olho e já identificar o que está sendo abordado ali naquela conversa, né, naquele balãozinho.

A gente também percebeu ao longo da conversa que a gente acabou considerando como se fosse uma ruptura também no momento em que ele fala “digite a sua senha do tananá.”. Porquê? Porque aqui, nesta, aqui, nesse banco tem a opção de que o assistente leia tudo o que está sendo conversado. Então, se ele aperta lá na opção para ler o que ele conversou, aí o celular dele vai estar gritando que ele vai digitar a senha para Deus e o mundo. Então isso a gente considera uma possibilidade, né, de atrair, sei lá, tentar fazer alguma coisa de errado em relação aos dados da pessoa e tudo mais. E aí é uma ruptura da consideração 27, né, que ela aborda que “O Assistente de voz deve perguntar ao usuário se ele está em um

ambiente seguro antes de fornecer informações pessoais”. E aí a gente acha que esse momento é um momento crítico, O usuário vai digitar a senha dele e aí eu estou num ônibus lá lotado e o meu celular está gritando dizendo que eu vou digitar a senha e aí pode muito bem uma pessoa ver aqui do meu lado que eu estou digitando a senha. Já ficar atento! Então, basicamente, a gente destacou essa ruptura e como melhoria seria essa opção, né? De considerar que a gente, né, perguntar se a gente está num ambiente mais seguro mesmo.

00:12:06 Palestrante 5

De uma forma geral, houve ruptura em todas as considerações que selecionou. Então esse aplicativo desse banco precisa ficar atento a essas considerações, porque nenhum modelo foi atendido por isso.