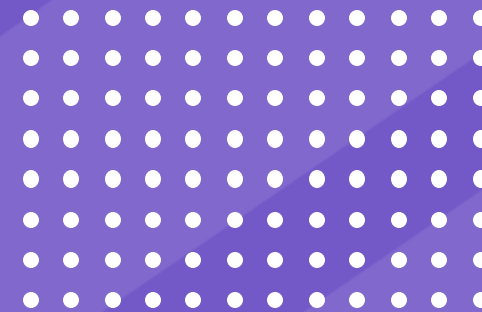




# Tagueamento

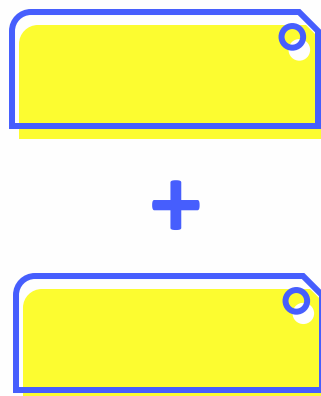
Squad Curadoria Dados - **Dined / CAD**

Julho - 2022





# Apresentação



Cada interação de um usuário com um dos **Assistentes Virtuais do BB** percorre um ou mais pontos da árvore do diálogo. Cada ponto, que corresponde a um dos artefatos específicos da construção de diálogos (nós, múltiplas respostas, slots e handlers), pode ser identificado por uma hash única.

O **tagueamento** de cada ponto do diálogo permite que sejam geradas sequências de tags significativas para identificação, qualificação e agrupamento de cenários que ocorrem em fluxos conversacionais, trazendo ganhos tanto para a visão estratégica quanto operacional da gestão dos Assistentes Virtuais.



# Objetivos

Classificar os Assistentes Virtuais do BB por meio de tags incluídas nos nós do diálogo, a fim de:

- Mapear o conhecimento contido no corpus
- Subsidiar a gestão do corpus em nível estratégico, definição de OKRs e métricas direcionadas
- Permitir a gestão do conteúdo e da qualidade dos assistentes
- Gerar visualizações segmentadas por tema ou recortes específicos
- Gerar insumos para a atividade de Curadoria e ações de otimização de jornadas
- Identificar oportunidades de negócio
- Identificar assuntos “ofensores”



# Regras e Diretrizes Gerais

- A criação de tags deve ser avaliada pela área gestora (Dined/CAD)
- O tagueamento deve ser realizado pela squad responsável pelo tema e aprovado pelo gestor
- Devem sempre ser observadas as definições indicadas neste documento
- Não utilizar espaços e caracteres especiais em tags
- Utilizar o “\_” (underscore) como caractere separador
- Utilizar preferencialmente tags com nomes no singular



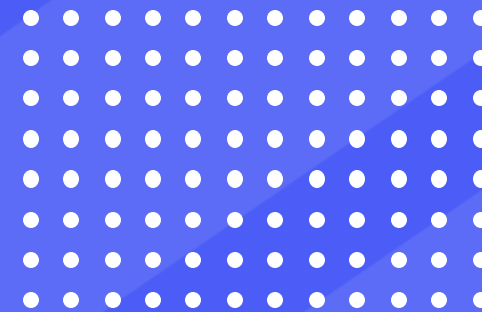
# Conceitos Fundamentais

A **taxonomia** é um instrumento de classificação utilizado para descrever e agrupar dados por semelhança. A Taxonomia do corpus de Assistentes Virtuais do BB foi criada para identificar as respostas dos assistentes virtuais, tornando possível o agrupamento de dados e a geração de relatórios mais inteligentes para a Curadoria

Uma **tag** é um rótulo que traz informações ou características sobre um determinado objeto. A ação de tagueamento dos Assistentes Virtuais do BB tem como objetos os nós, múltiplas respostas e slots do diálogo. E serão utilizados os seguintes tipos de tags: **Tema, Ação, Objetos e Interações** (abordados em detalhes a seguir)



# Tema





# Tema



Identifica o assunto principal do nó do diálogo

Obs: Cada hash do diálogo deve possuir um único tema



# Tema



## AGRONEGOCIO

Nós relacionados ao tema agro. Engloba, por exemplo, linhas de custeio, investimento rural e extrato de operações



## ATENDIMENTO

Nós relacionados ao tema atendimento. Engloba, por exemplo, jornadas de emissão de senha de agência e demais assuntos de atendimento



## CANAIS

Nós relacionados ao tema canais. Engloba, por exemplo, acesso e instalação de aplicativos e carteira BB



## CAPITALIZACAO

Nós relacionados ao tema capitalização. Engloba, por exemplo, informações sobre contratação, cancelamento, resgate e consulta de extratos de títulos de capitalização



## CARTAO

Nós relacionados ao tema cartão. Engloba, por exemplo, cartões de crédito do BB e cartões de parceiros



## CHITCHAT

Nós relacionados ao tema chitchat. Engloba, por exemplo, despedida e elogio





# Tema



## CONSORCIO

Nós relacionados ao tema consórcio. Engloba, por exemplo, contratação e cancelamento de consórcio



## CONTA

Nós relacionados ao tema conta. Engloba, por exemplo, abertura de conta, transferências e pagamentos



## CREDITO

Nós relacionados ao tema crédito. Engloba, por exemplo, financiamentos e empréstimos



## ENGAJAMENTO

Nós relacionados a ações de engajamento. Engloba ações em datas comemorativas e aniversário do cliente



## ESTRUTURA

Nós estruturais do assistente. Engloba, por exemplo, JUMPS, SKIPS e CONTAINERS



## GOVERNO

Nós relacionados ao tema governo. Engloba, por exemplo benefícios sociais, DJO e FIES



# Tema



## SEGURIDADE

Nós relacionados ao tema seguridade. Engloba, por exemplo, contratação de seguros



## INTERNACIONAL

Nós relacionados ao tema internacional. Engloba os subtemas câmbio, ordens de pagamento e cartões em moeda estrangeira



## INVESTIMENTO

Nós relacionados ao tema investimento. Engloba, por exemplo, fundos de investimento e carteira sugerida



## LOJA\_BB

Nós relacionados ao tema Loja BB. Engloba, por exemplo, subtemas de cashback e gift cards



## OPEN\_FINANCE

Nós relacionados ao tema open finance. Engloba, por exemplo, compartilhamento de dados e vantagens do Open Finance



## PREVIDENCIA

Nós relacionados ao tema previdência. Engloba, por exemplo, contratação de planos de previdência



# Tema



## RENEGOCIACAO

Nós relacionados ao tema renegociação. Engloba, por exemplo, os temas de ACORDO RAO e RAO CDC



## SAUDACAO

Nós relacionados ao tema saudação



## SEGURANCA

Nós relacionados ao tema segurança. Engloba, por exemplo, senhas, módulo de segurança e biometria



## SERVICOS

Nós relacionados ao tema serviços. Engloba, por exemplo, o serviço de notificações



## SUPORTE\_TECNICO

Nós relacionados ao tema suporte técnico

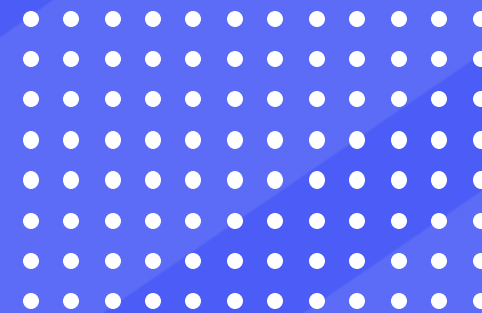


## INDUCAO

Nós relacionados a ações de indução de algum produto, serviço ou outra jornada específica



# Ação





# Ação



Representa a ação do usuário

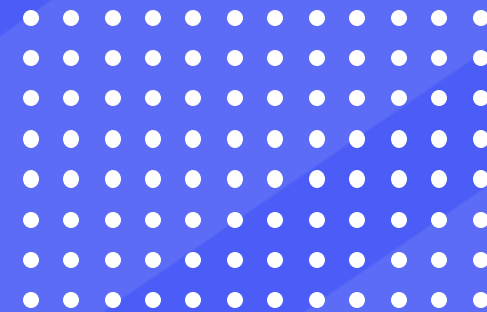
Obs 1: Cada nó do diálogo deve possuir uma única ação

Obs 2: Para os nós da camada de regras/fallback, em que não há uma ação do usuário identificada pelo assistente, utilizar a ação

APRESENTAR



# Objetos



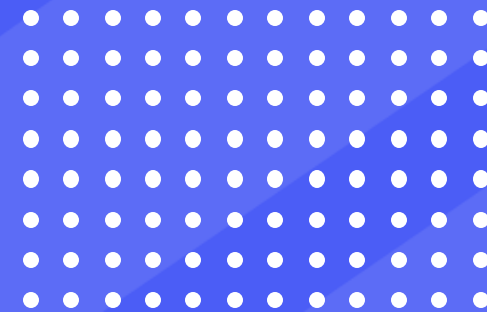


# Objetos

Representam objetos, características e modificadores que complementam as informações do “tema” e da “ação”. Podem ser modalidades ou subcategorias do assunto indicado como tema



# Interações







# Interações

Representam qualificadores para a interação e caracterizam o conteúdo da resposta do assistente ou jornadas específicas. São tags desvinculadas a um tema específico



# Mídias e componentes interativos



## MIDIA

Indica a existência de uma mídia sendo enviada para o usuário (imagem, vídeo, documento, áudio ou sticker)



## BOTAO

Indica a existência de um botão call-to-action (Template) ou Reply Button

Obs: Incluir também a tag do tipo de link existente em botões do tipo call-to-action



## YOUTUBE

Indica a existência de uma URL do Youtube



## LISTA

Indica a existência de um componente do tipo List Message



# Links



LINK\_APP

Indica a existência de um link/deeplink para o App BB



LINK\_PORTAL

Indica a existência de um link para o Portal BB



LINK\_PARCEIRO

Indica a existência de um link para um dos parceiros do BB (Ame, Kabum, Smiles, etc.)



LINK\_CORREIOS

Indica a existência de um link para o site dos correios



LINK\_DOC

Indica a existência de um link para um documento (hospedado em um domínio do BB)



LINK\_EXTERNO

Indica a existência de um link para um site externo não especificado



# Direcionamento para Canais Analógicos



DIR\_CRBB

A resposta fornecida ao usuário possui orientação para contato com uma Central de Atendimento



DIR\_AG

A resposta fornecida ao usuário possui orientação para comparecimento a uma agência, TAA ou contato com o gerente de relacionamento



DIR\_SAC

A resposta fornecida ao usuário possui orientação para contato com o SAC do BB



# Transações



TRANSACAO

Indica a execução de uma transação



Obs: deve ser utilizada no nó que realiza a chamada de uma transação e nos nós que recebem o retorno da transação. No segundo cenário, indicar o complemento de estado (quadro ao lado)



SUCESSO

Sucesso na execução da transação



ERRO

Erro na execução da transação



# Outros tipos de interações



## ATIVO

Indica que a hash faz parte de um fluxo de ativo



## AUTENTICACAO

Indica que a hash faz parte do fluxo de autenticação do usuário (login, liberação de dispositivo)



## CONTAINER

Indica que é uma hash estrutural sem conteúdo e que engloba outras hashes (múltiplas respostas, slots, etc.)



## CONTEXTO

Indica que a utilização de contexto para fornecer resposta específica (Fast Data)



## ESCAPE

Indica que é uma hash com papel de retirar o usuário de um determinado fluxo



## JUMP

Indica a existência de um JUMP (direcionamento de fluxo) para outra hash



# Outros tipos de interações



MENU

Indica a existência de um menu



NAO\_CORRENTISTA

Indica a existência de uma regra aplicável somente ao perfil não correntista



PROBLEMA

Indica uma “intenção problema”, como #problema\_aplicar ou #problema\_contratar



VALIDADE

Indica que a hash envolve um conteúdo sazonal (com data limite)



SENTIMENTO

Indica que um fluxo envolve a utilização da API de análise de sentimentos



DUPLICADO

Indica uma jornada “duplicada” para fins de acompanhamento

