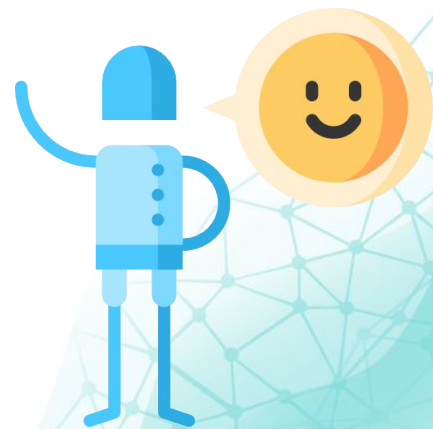


UX para chatbots

Faça seu bot ser o Mr. Simpatia



01

Começo da ideia



5 perguntas antes de implementar a ideia

1. Que resultados eu quero para o meu produto ou usuários?
2. Seu chatbot alcança um pedaço novo do mercado?
3. O Chatbot é a solução para o seu objetivo?
4. Sua ideia tenta substituir tarefas que as pessoas gostam de fazer?
5. Os custos do bot valerá a pena?

02

Personalidade



Personalidade - Ponto de partida para a interação

- Definir o público alvo para o seu chatbot limita a personalidade deste;
- É relevante, também, ter uma estabelecer a tarefa do seu bot;
- Nunca (JAMAIS) reforce estereótipos;
- Nem sempre se precisa determinar gêneros.

Site para se basear:

<https://www.16personalities.com/free-personality-test>



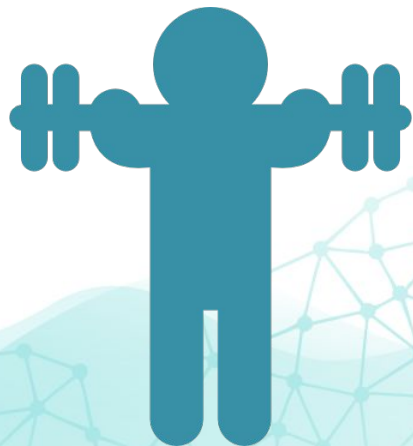
03

Estudo de Melhores Práticas



Estudo de Melhores práticas de ChatBot

- Necessidade de criar uma conversa fluída;
- UX não é somente para apps e web;
- Estudo profundo acerca de UX para chatbot;



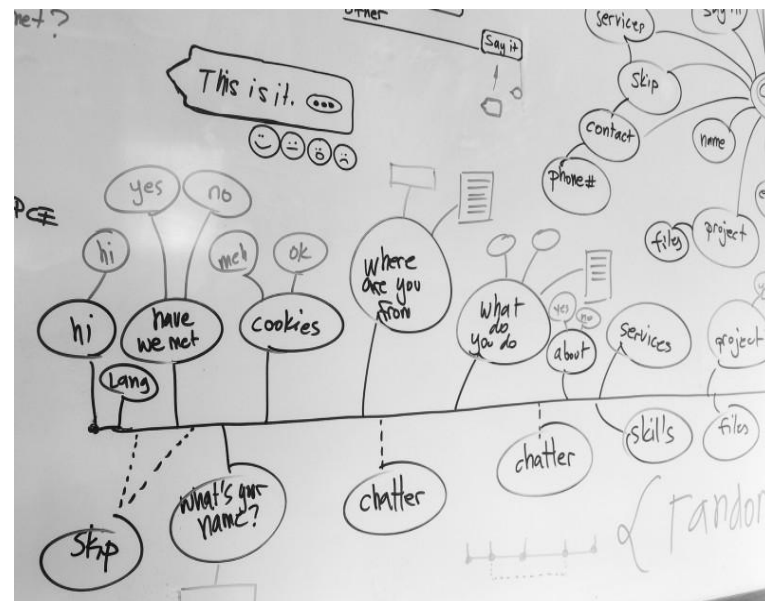
Conversational UI Principles—Complete Process of Designing a Website Chatbot

- Estudo de caso de ChatBot para uma companhia de desenvolvimento web



END GOALS :

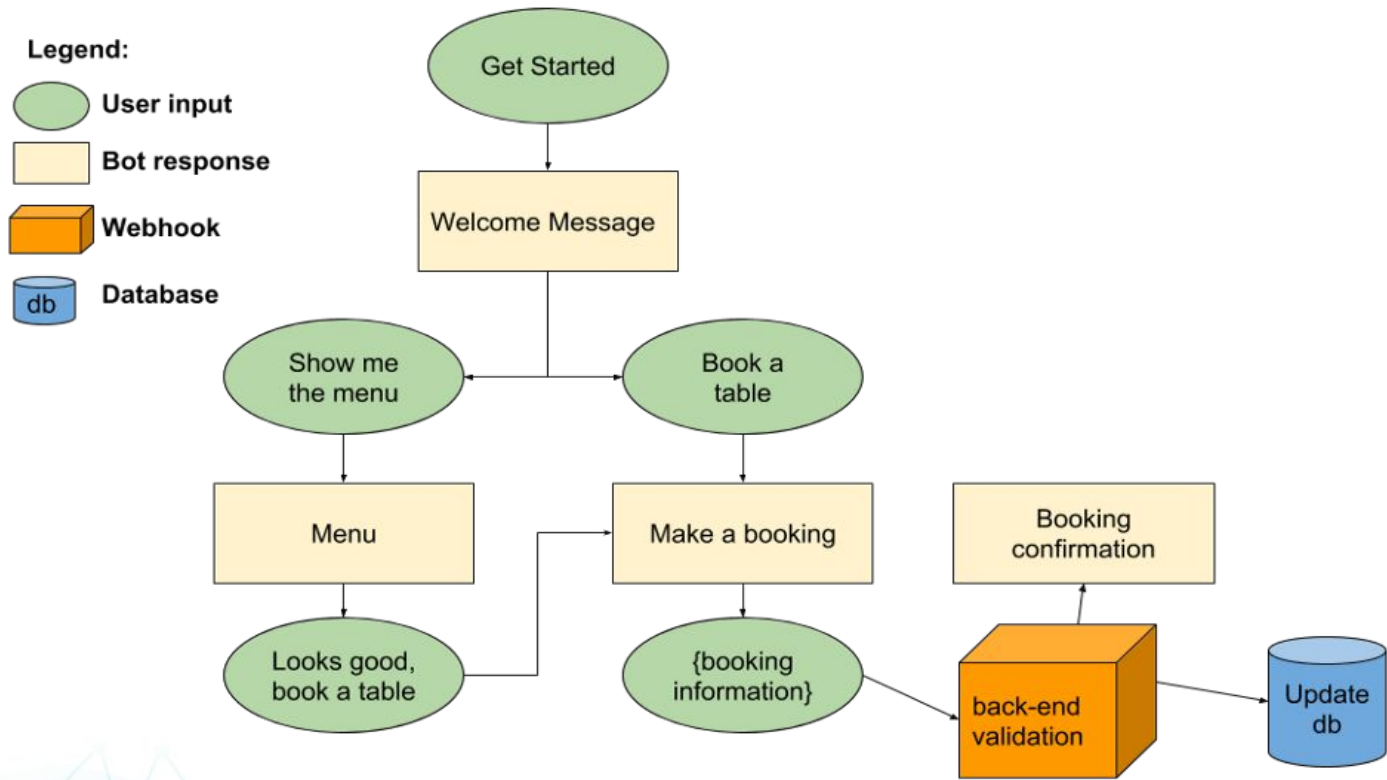
- visit blog
 - blog feedback
 - leave email
 - leave contact details/info
 - visit landing / website
 - add to bookmarks
 - share the website
- about
→ services
→ home



Opening Extra Skip Core Chatter Core Core Chatter Ending



Levantamento de Objetivos e Desenho básico da conversa

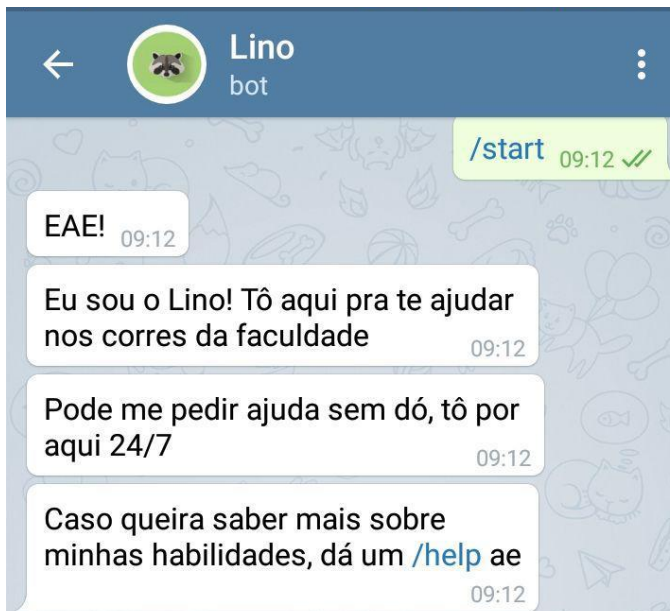
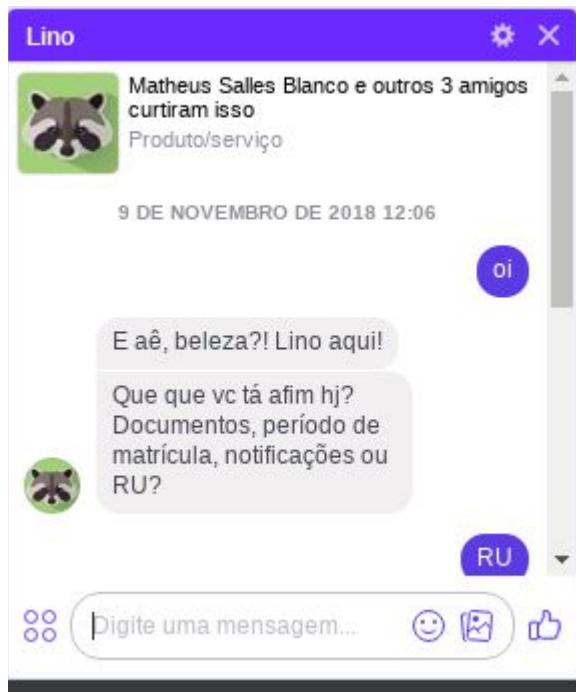


Dialogflow Restaurant Chatbot Tutorial

Cumprimento - Primeira Impressão Conta!



- Por mais que o bot seja informal, evite erros de ortografia;
- Revele a personalidade e mantenha-se fiel a ela;
- Esclareça as suas funcionalidades;
- Mostre ao usuário como escolher.



Lino e seu mau exemplo

Botões - Usar ou Não usar

NLP

A favor:

- Liberdade para o usuário
- Efeito surpresa

Contras:

- Imprecisão na classificação
- O usuário pode deixar de fazer perguntas relevantes
- O domínio de conhecimento do bot pode não ser claro

Botões

A favor:

- Precisão na classificação
- O usuário pode fazer perguntas relevantes
- O domínio de conhecimento do bot é claro

Contras:

- Liberdade para o usuário
- Efeito surpresa

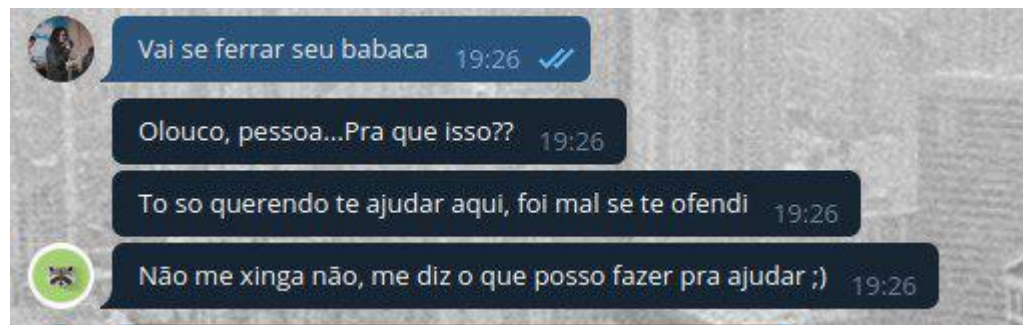
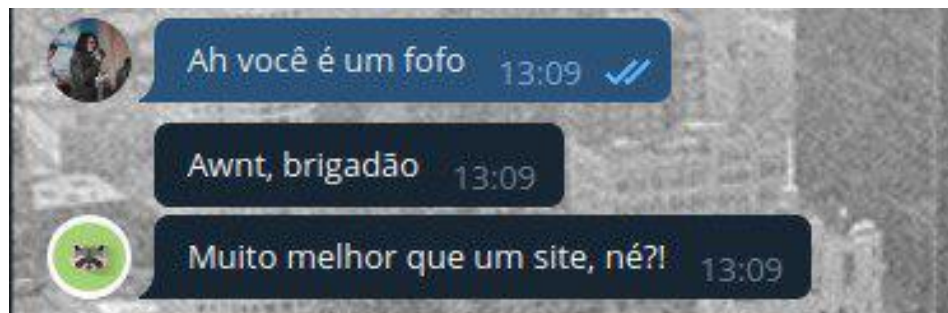


Feedbacks e Erros



Quanto aos erros, existem 4 categorias de erros e como lidar:

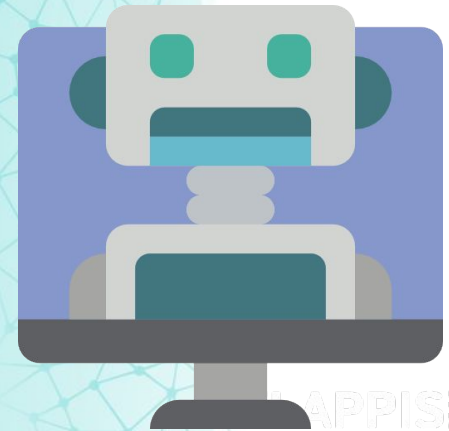
- **Chitchat:** são entradas aceitas, que não são relevantes para a conversa, mas são boas para reconhecer.
- **Entity extration issues:** entradas inválidas que aconteceram enquanto era analisadas outras informações fornecidas pelo usuário.
- **Abuso:** entradas como ofensas, palavrões e discursos de ódio.
- **Genéricos:** mensagens de erros que devem ser mostradas que não se encaixam em outra categoria.

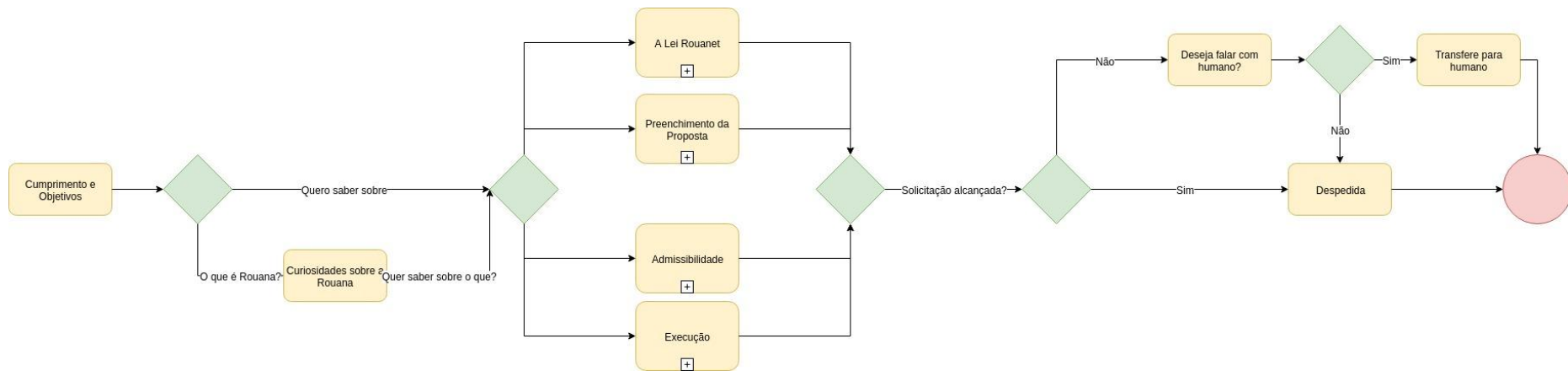


Lino e seu bom exemplo (ele não é tão ruim assim)

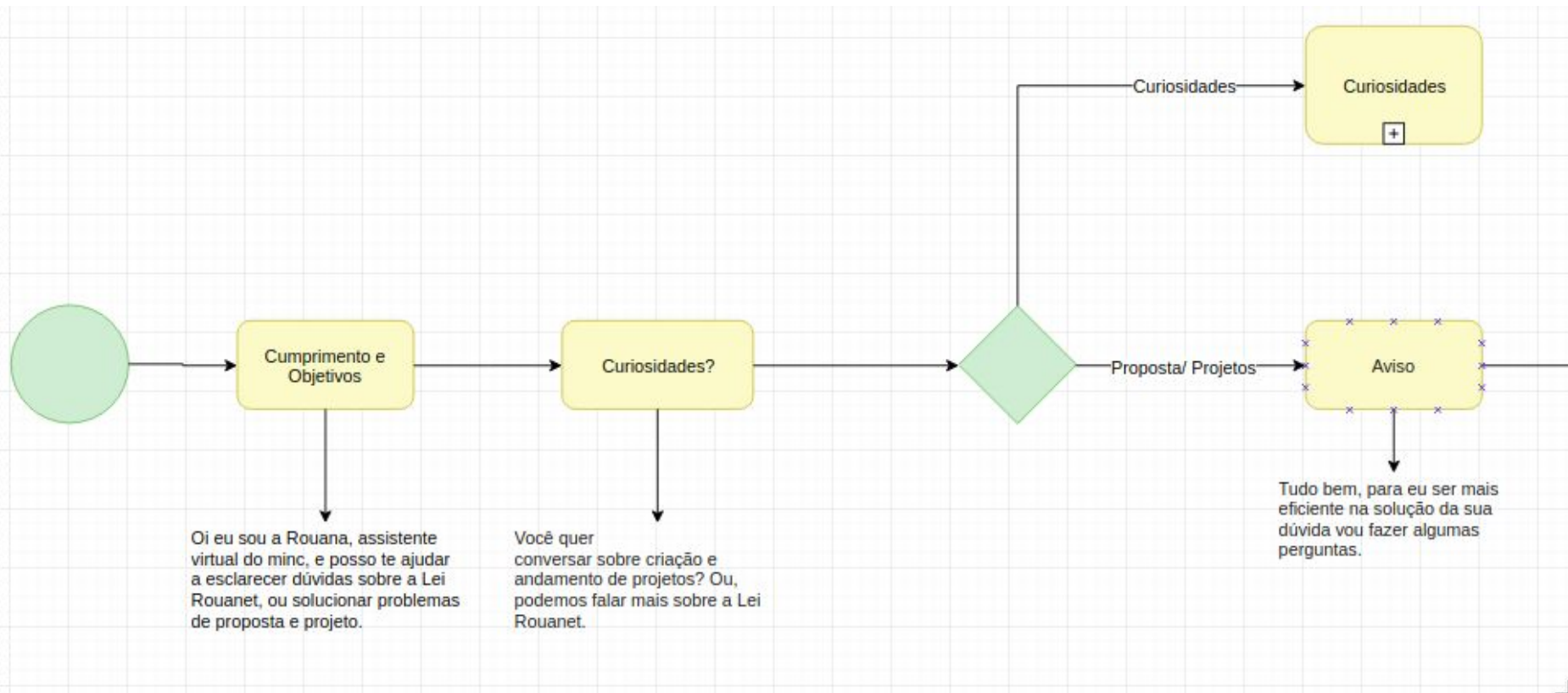
04

Aplicação na Taís

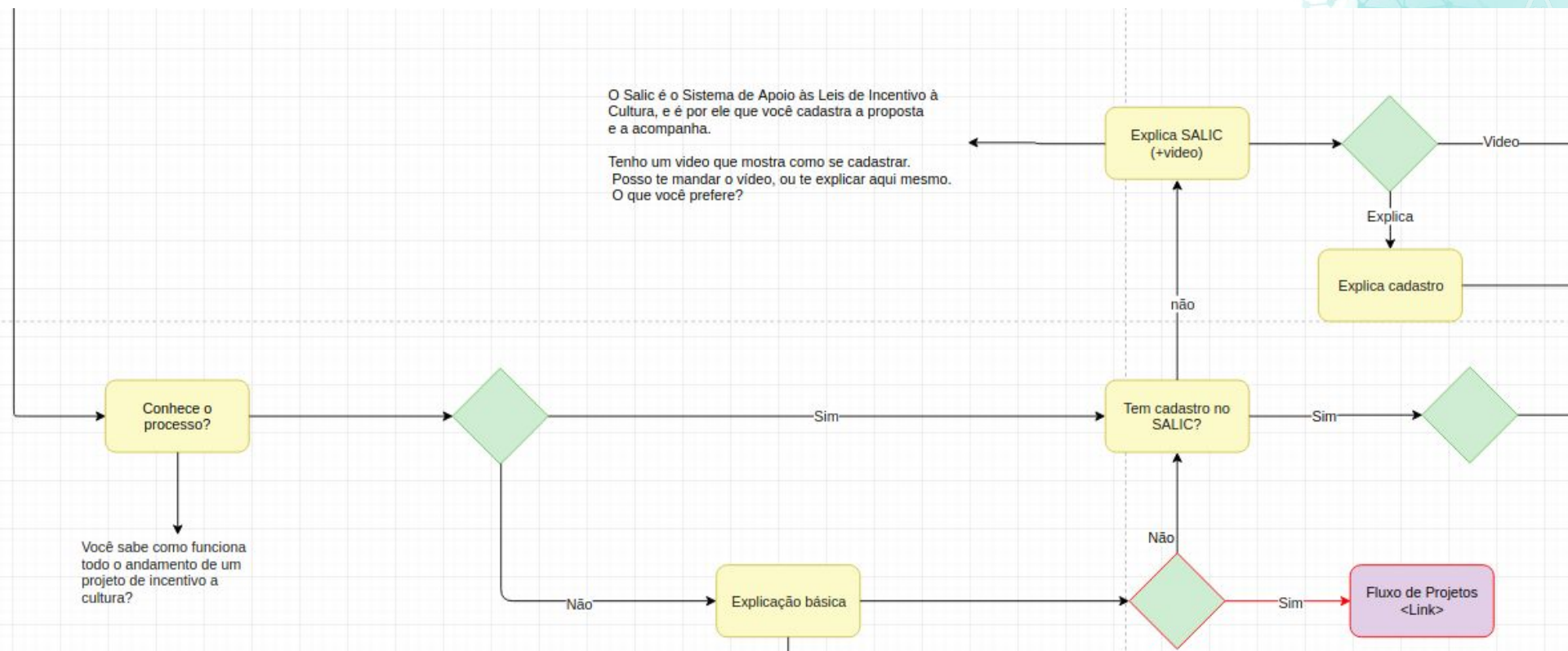




Versão 0



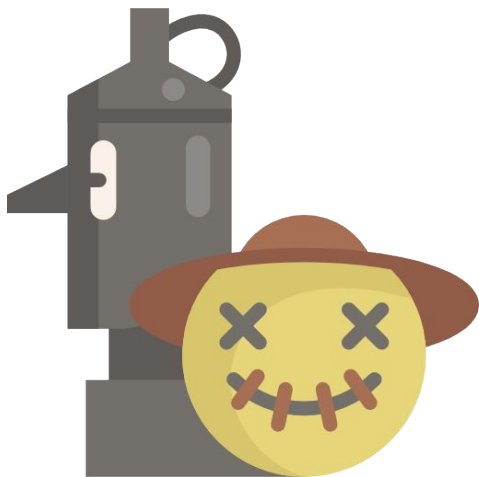
- Iniciar com cumprimento e objetivos
- Separar tipos de usuário



Explicações básicas sobre o tema

Validação do Fluxo

Uso da técnica *Mágico de Oz*, que consiste em uma pessoa se passar pela assistente e desenvolver uma conversa com o usuário.



Arthur

Como cadastrar o proponente via Salic?
Usuário Comum

Oi eu sou a Rouana, assistente virtual do minc, e posso te ajudar a esclarecer dúvidas sobre a Lei Rouanet, ou solucionar problemas de proposta e projeto.

Você quer aprender sobre a Lei Rouanet? Caso não, podemos conversar sobre as propostas e projetos.

BM

Bruna

Não. Quero cadastrar um proponente



Arthur

Tudo bem, para eu ser mais eficiente na solução da sua dúvida vou fazer algumas perguntas.

Sua dúvida está relacionada com captação de verba e prestação de contas do projeto?

BM

Bruna

ok

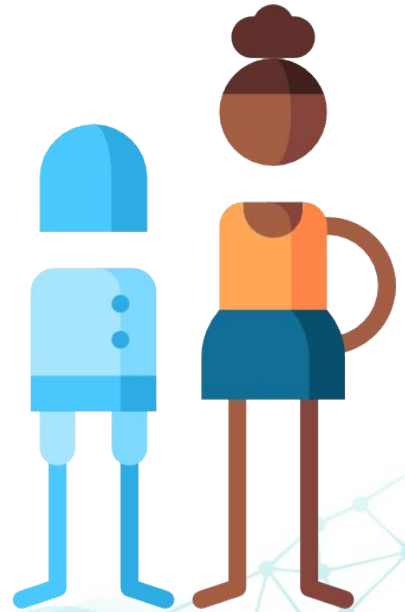
não

Obrigada!

Bruna Pinos

bruna.pinos@gmail.com

<http://dontpad.com/chatbotihc>



LAPPIS
Laboratório Avançado de Produção
Pesquisa e Inovação em Software



UnB

DELAPPIS >