

THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Chatbots na educação: indo além da FAQ

Diego Howes

Chatbot Consultant – Certsys Labs

Ruan Rossato

Chatbot Developer – Certsys Labs



Desenvolvimento & Inovação

Projetos

Produtos

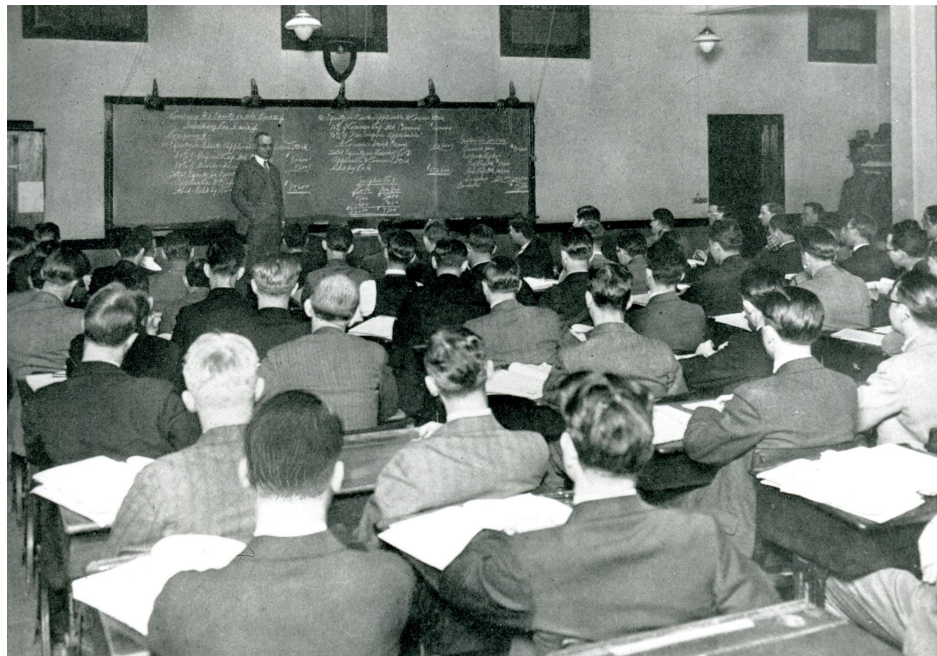
Product e UX Designers

Cientistas de Dados

Engenheiros de Software



Educação: Antes X Agora



Fonte: Google

Educação: O que mudou?



Fonte: Google



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

ANY time
where
way



ANY time
where
way

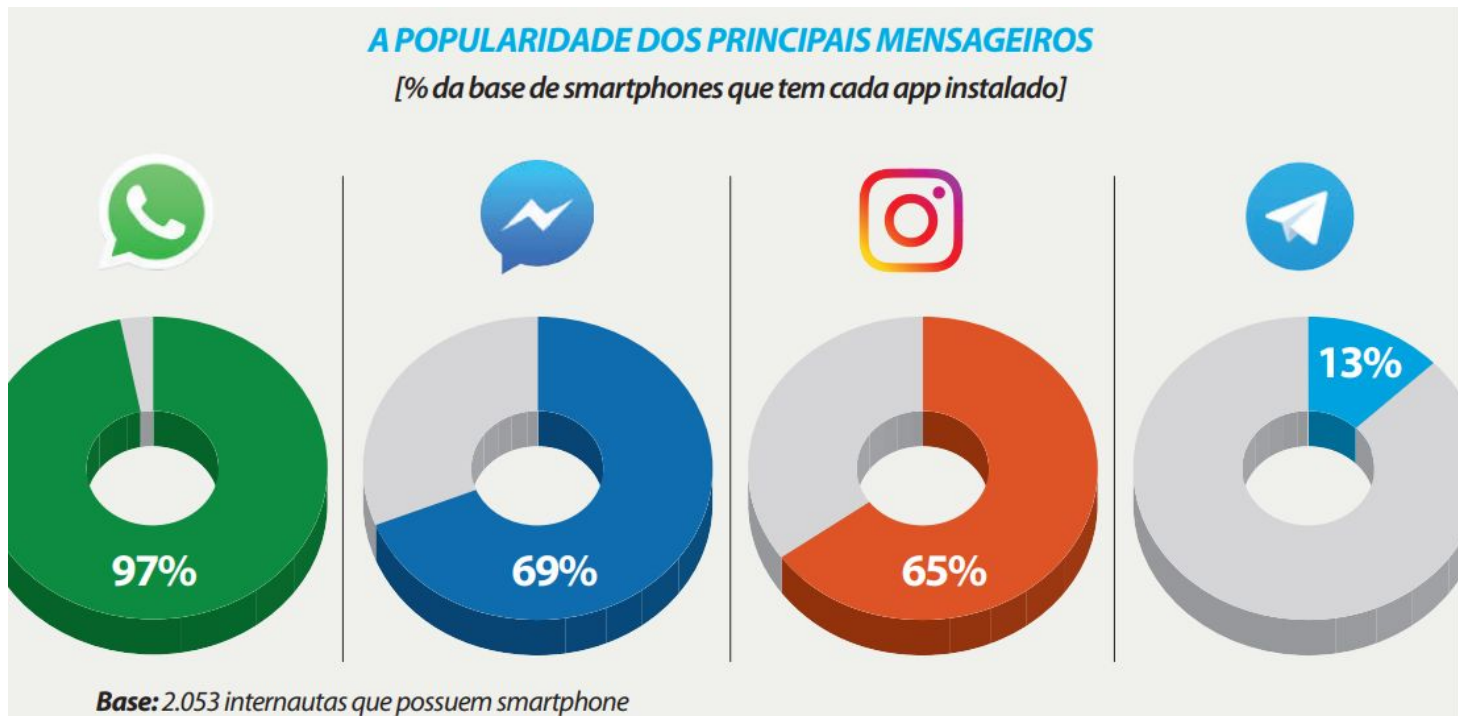




THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

E os chatbots com isso?

E os chatbots com isso?



E os chatbots com isso?



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

A FREQUÊNCIA DE USO DE CADA MENSAGEIRO

Pergunta: Pensando nos últimos meses, com que frequência você abre o WhatsApp/Facebook Messenger/Instagram/Telegram para ler ou enviar mensagens?

	Todo dia	Quase todo dia	Algumas vezes por semana	Algumas vezes por mês	Quase nunca	Nunca
WhatsApp	91%	6%	2%	0,4%	0,4%	0,2%
Facebook Messenger	39%	23%	20%	8%	9%	1%
Instagram	66%	18%	10%	3%	2%	1%
Telegram	35%	28%	20%	7%	8%	2%

Bases: 1.988 internautas que têm o WhatsApp instalado; 1.413 internautas que têm o Facebook Messenger instalado; 1.331 internautas que têm o Instagram instalado; e 271 internautas que têm o Telegram instalado

E os chatbots com isso?



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

PROPORÇÃO DE USO POR TIPO DE CONTEÚDO TRAFEGADO EM CADA MENSAGEIRO (% SOBRE MAUs)

*Pergunta: Marque as formas de comunicação que você utiliza no
WhatsApp/Facebook Messenger/Telegram -- Pode marcar mais de uma*

	WhatsApp	Facebook Messenger	Telegram
Troca de mensagens de texto	92%	83%	74%
Troca de imagens	77%	47%	49%
Troca de mensagens de áudio	77%	28%	42%
Troca de vídeos	65%	27%	42%
Chamadas de voz	62%	18%	30%
Desenhos (emojis)	59%	34%	32%
Videochamadas	50%	17%	N.D.
Mensagens efêmeras	43%	17%	N.D.
Troca de mensagens de vídeo gravadas dentro do app	N.D.	N.D.	28%

Bases: 1.975 MAUs de WhatsApp; 1.268 MAUs de Facebook Messenger; e 246 MAUs de Telegram


Fonte: MobileTime – Fevereiro/2019



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE




Fale com a Sofia



Olá, Diego!
Eu sou Sofia, Tutora Virtual da Unidade TDC Floripa.

Estarei à disposição para contribuir significativamente com o seu aprendizado na disciplina de Empreendedorismo, esclarecendo suas dúvidas referente ao conteúdo programático da disciplina.

Estou constantemente em busca do conhecimento, e a cada interação com você, eu aprenderei mais, e juntos vamos construir o aprendizado na disciplina.




Para iniciar os estudos, que tal eu lhe explicar sobre Empreendedorismo?

Vamos começar?


Quero entrar na disciplina

Selecione uma opção...


Fale com a Sofia




comportamento, e não como um traço de personalidade. Isso quer dizer que qualquer pessoa pode aprender a agir como um empreendedor.



É preciso aprender a encontrar soluções diante dos desafios enfrentados, encarando-os como oportunidade de promoções de melhorias e não como problemas.



Para isso, é preciso ter uma mentalidade empreendedora.



Vamos falar sobre Mentalidade Empreendedora ?

Sim, vamos continuar

Tenho uma dúvida antes

Não, quero saber sobre outro assunto

1/81

Selecione uma opção...



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Quais as dores?



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Qual a proposta de valor?



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Escopo mapeado pelo cliente



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Escopo após design sprint





Antes

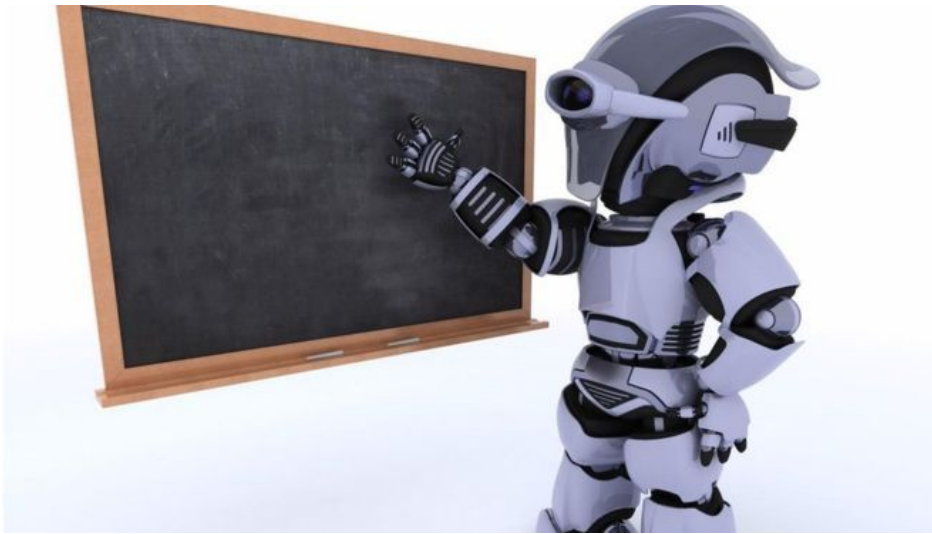
Temas mapeados: 5
Assuntos(intents): 30

Depois

Temas mapeados: 11
Assuntos(intents): 100+



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



Mas o que diferencia um *bot* de educação?

Como fazê-lo ser mais do que só uma FAQ?



Um *bot* educador deve ir além de uma simples exibição monolítica do conteúdo

Ele deve fazer uso das suas capacidades conversacionais para engajar e abordar a prática didática enquanto uma interação ativa.

Educação enquanto diálogo



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



Educação enquanto diálogo



Educação enquanto diálogo



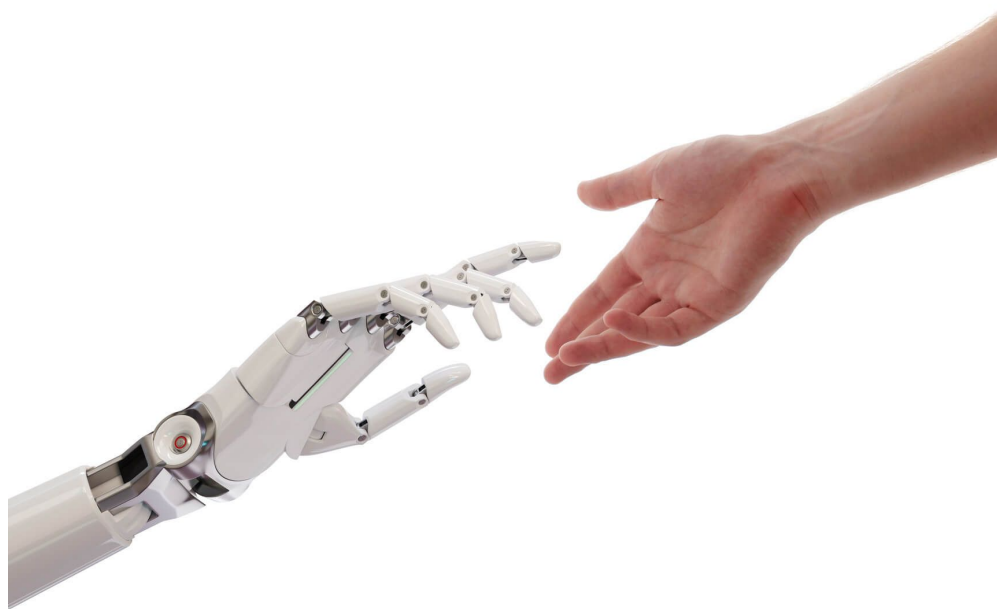
Dúvidas atendidas



Dúvidas atendidas

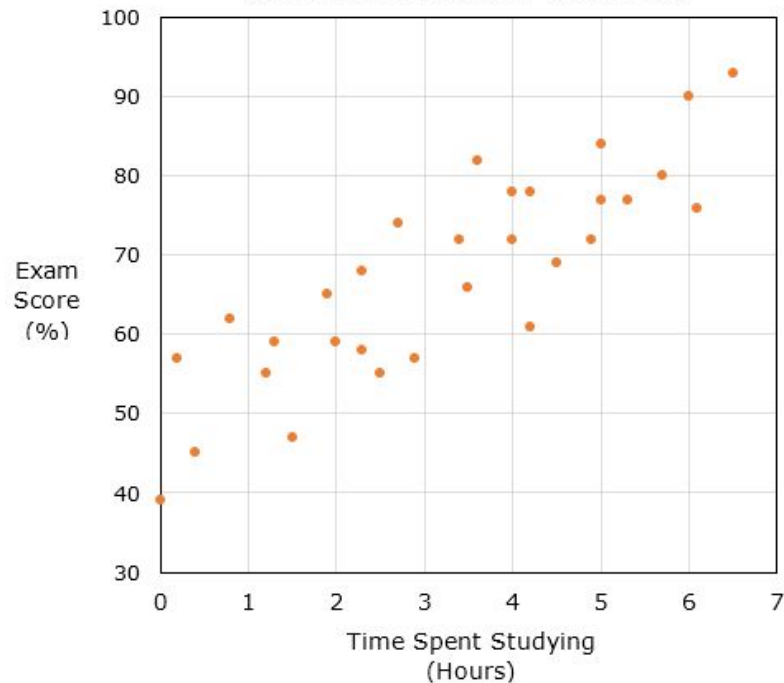
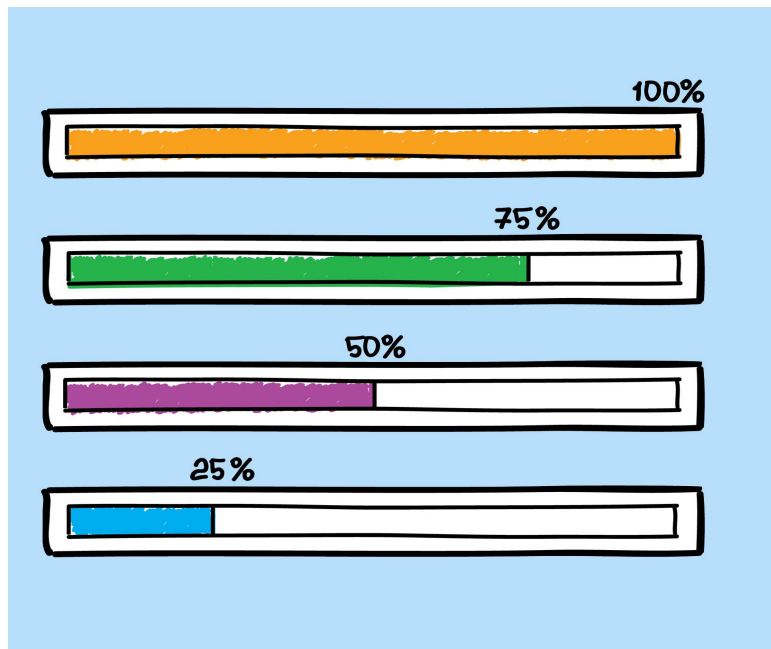


THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



Progresso medido

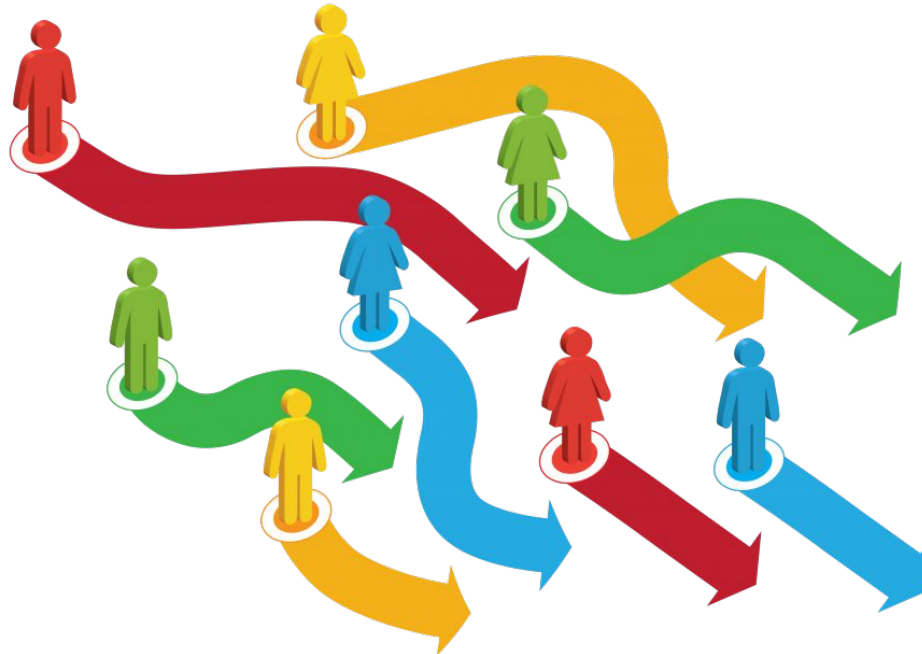
Exam Scores vs. Study Time
(Midterm Exam, 30 Students)



Estudo adaptativo



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE





THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Requisitos

Conteúdo escalável



Conteúdo escalável

Nós genéricos com formato padronizado

Especificação por assunto do conteúdo



Conteúdo multimídia



Nós preparados para prover diferentes tipos de resposta

Texto, vídeos, imagens, GIFs, memes...

Conteúdo Adaptativo

Mini-testes ao longo do bot

Fluxos paralelos com graus de dificuldades





THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Como fizemos

IBM Watson Assistant



NLP no estado da arte

Facilidade na criação de fluxo



Whimsical

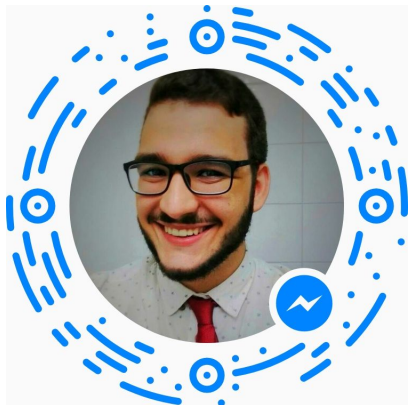
Definição de fluxos de ensino

Participação ativa dos tutores
detentores de conhecimento e
técnicas didáticas





THE DEVELOPER'S CONFERENCE



Ruan Rossato

ruan.rossato@certsys.com.br

LinkedIn: /ruanrossato



Diego Howes

diego.howes@certsys.com.br

LinkedIn: /diego-howes