



THE DEVELOPER'S CONFERENCE TRILHA CHATBOT

**COMO SE FAZ UMA VUI
DO BRIEFING AO MÃO NA MASSA**

ARIANA DIAS / JANAÍNA PEREIRA
CONVERSATIONAL DESIGNER SPECIALIST



Janaína Pereira

[linkedin.com/janainapereiravui](https://www.linkedin.com/janainapereiravui)

Radialista de formação pós graduada em Roteiro.
Atua como Voice User Interface Specialist e é amante de design para interfaces conversacionais há mais de 7 anos.

Aliada ao raciocínio lógico, pesquisadora da técnica de escrita de diálogos pensados para falas extremamente humanizadas e diretora de gravação de voz para atendimento ao cliente.
Busca dar voz para as tarefas que os usuários executam em interfaces totalmente invisíveis, como URAs e Agentes/Assistentes Virtuais de atendimentos bancários, aviação, saúde, operadoras de telefonia etc.

Co-founder do blog, podcast e consultoria: [UXCOPY.CO](https://www.uxcopy.co)

MUTANT



Ariana Dias

[linkedin.com/arianadias](https://www.linkedin.com/arianadias)

Radialista, já viu pelo lado de dentro os três maiores canais de TV do Brasil e não nega o posto de entusiasta do audiovisual. Atuou como estrategista de conteúdo e social media pra diversas empresas, dentre elas Triton, Coca-cola Clothing e Globo Internacional.

Em 2017 migrou para a área de User Experience (UX) e se reconectou com a escrita através do UX Writing. Nesse meio tempo atendeu as marcas: Vivo, Banco Original, Coca-Cola, Oi, Danone e Porto Seguro.

Co-founder do blog, podcast e consultoria: [UXCOPY.CO](https://uxcopy.co)

“Do ponto de vista antropológico, desenvolvemos a palavra falada com bastante antecedência de sua contraparte, a escrita.

E somos capazes de falar 150 palavras por minuto, em comparação às insignificantes 40 palavras, que uma pessoa média, pode digitar em 60 segundos.”

Medium: The Startup



MINDSHARE FUTURES



J. WALTER
THOMPSON
INTELLIGENCE

J. WALTER THOMPSON LONDON

SPEAK
THE FUTURE ANSWERS TO YOU
EASY

GLOBAL

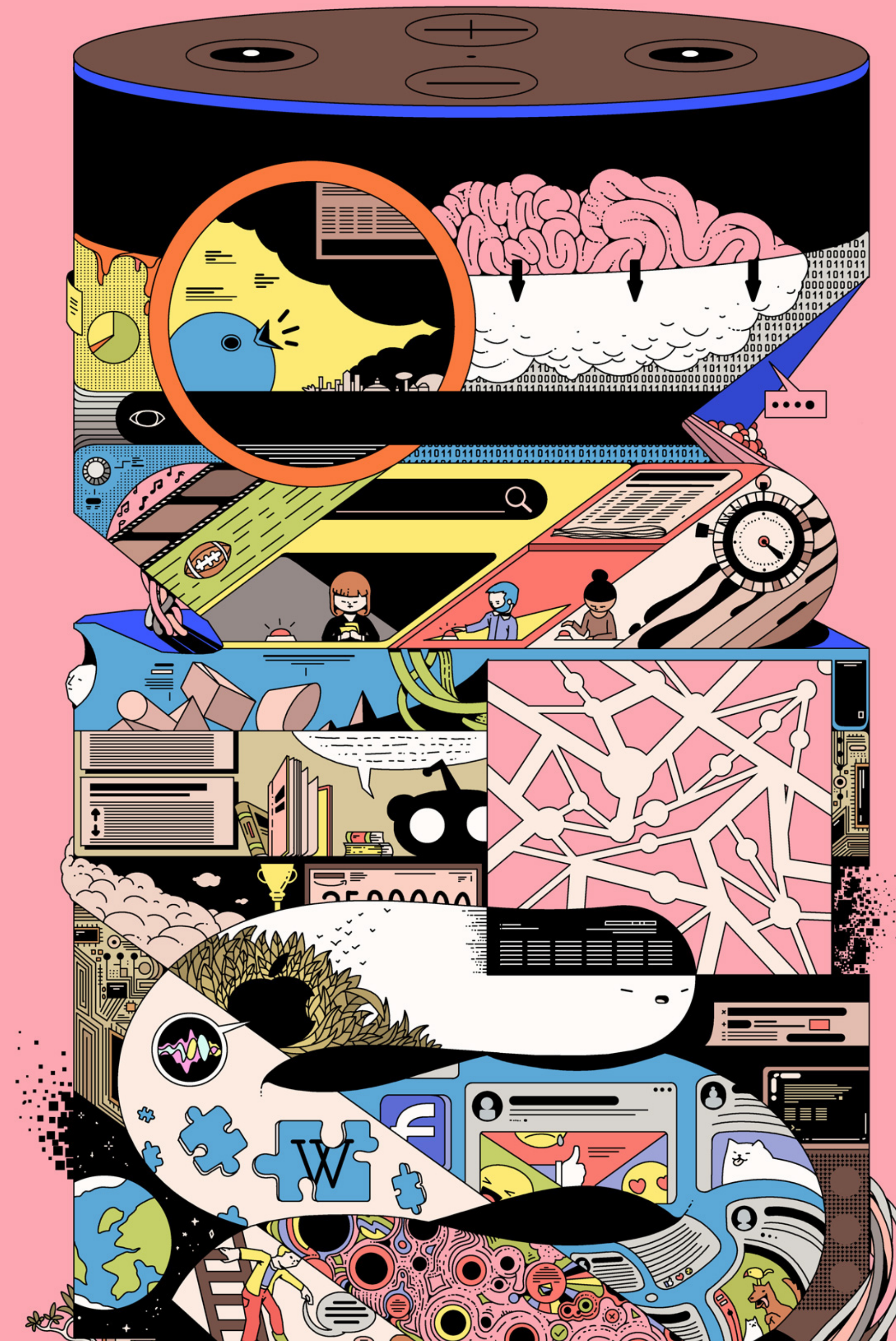
Link para baixar

"Daydreamer" by Michael Reeder, 2016, courtesy of Michael Reeder.

SPEAK/ EASY 2017

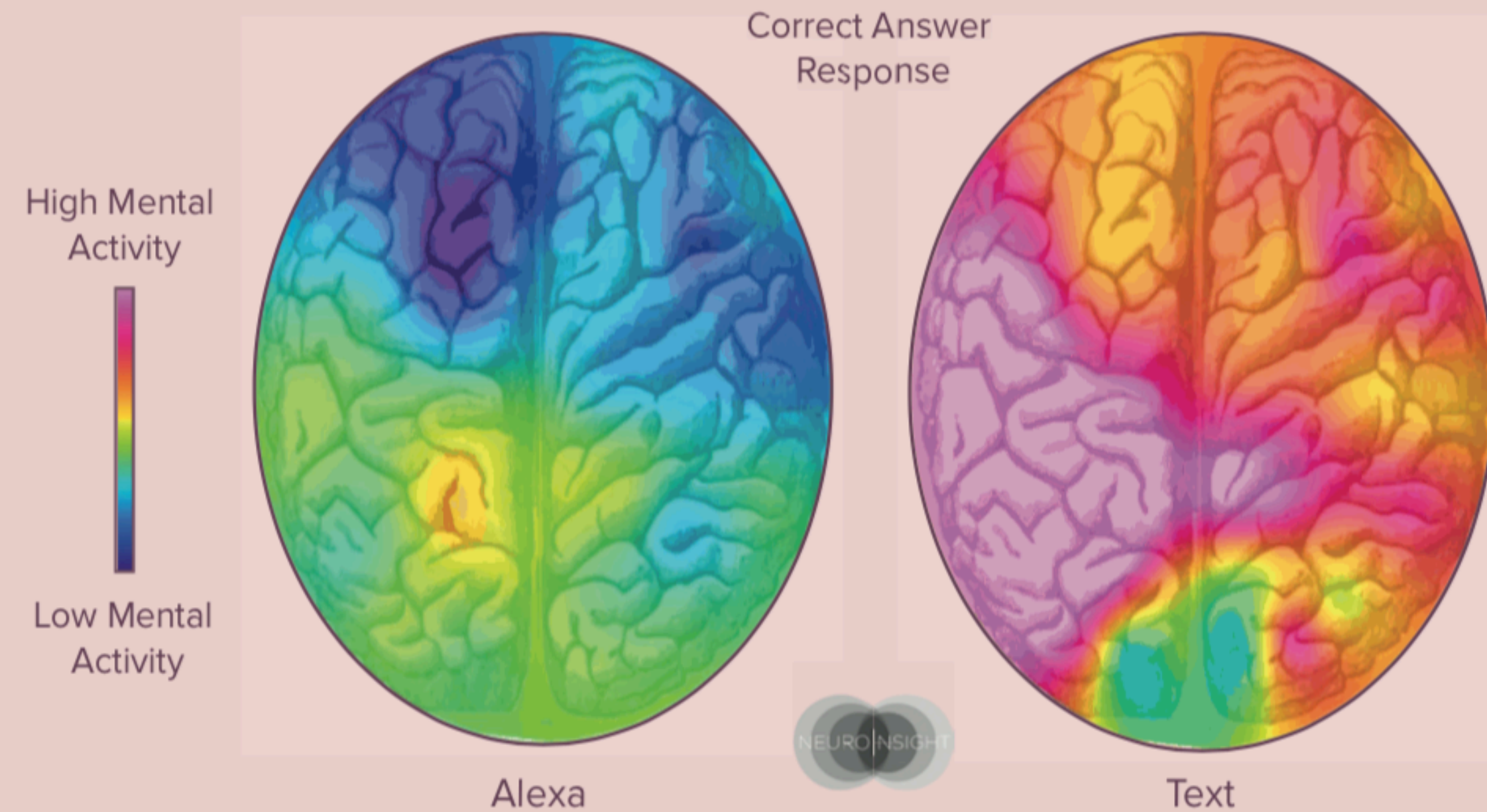
“A navegação na Web não vai desaparecer, os aplicativos não vão desaparecer, o vídeo sob demanda não vai desaparecer, mas as interações por voz serão um canal. Muitas dessas coisas passarão a ser chamadas pela voz.”

*Joseph Evans,
Analista Sênior de pesquisa*



VOICE & THE HUMAN BRAIN

Figure 4.



Source: Neuro-Insight study Feb 2017; n = 102 UK smartphone users. Brain activity measured using SST headsets; unit of measurement is radians, which equates to strength of brain response; respondents were asked to carry out a series of tasks either speaking to Alexa or typing into an iPad.

COGNITIVE/ LOAD

“Descobrimos que as interações por voz mostraram níveis mais baixos de atividade cerebral do que seu equivalente, a digitação. A voz, forma mais antiga de comunicação humana, é inerentemente mais intuitiva do que qualquer outra.”

Neuro-Insight, agência líder de pesquisa em neurociência



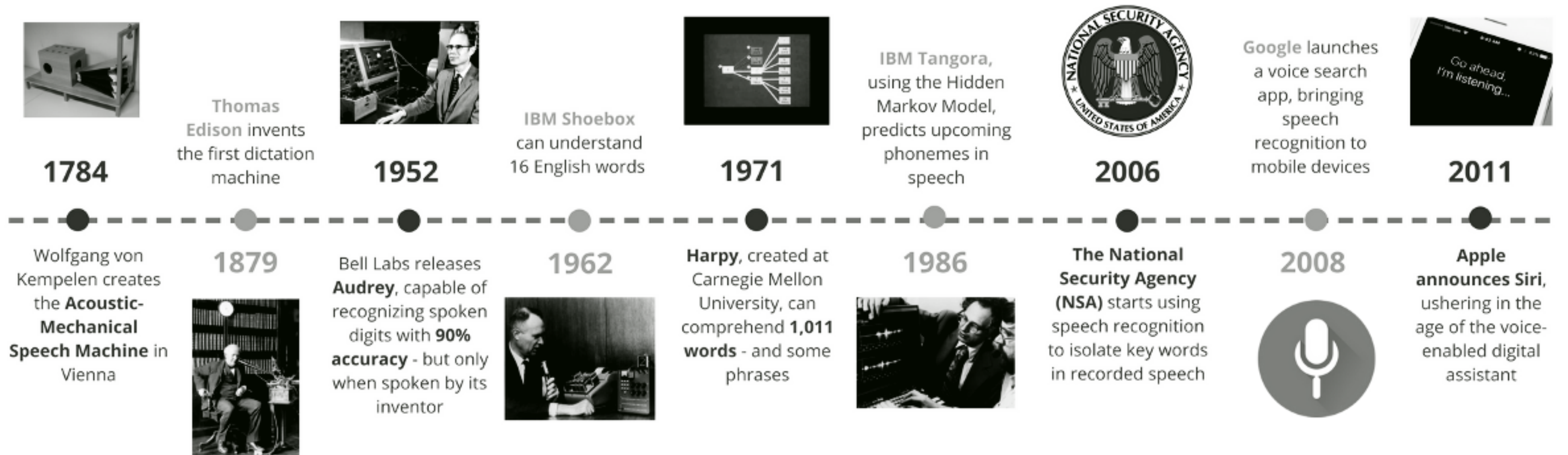
Taiichi Ohno

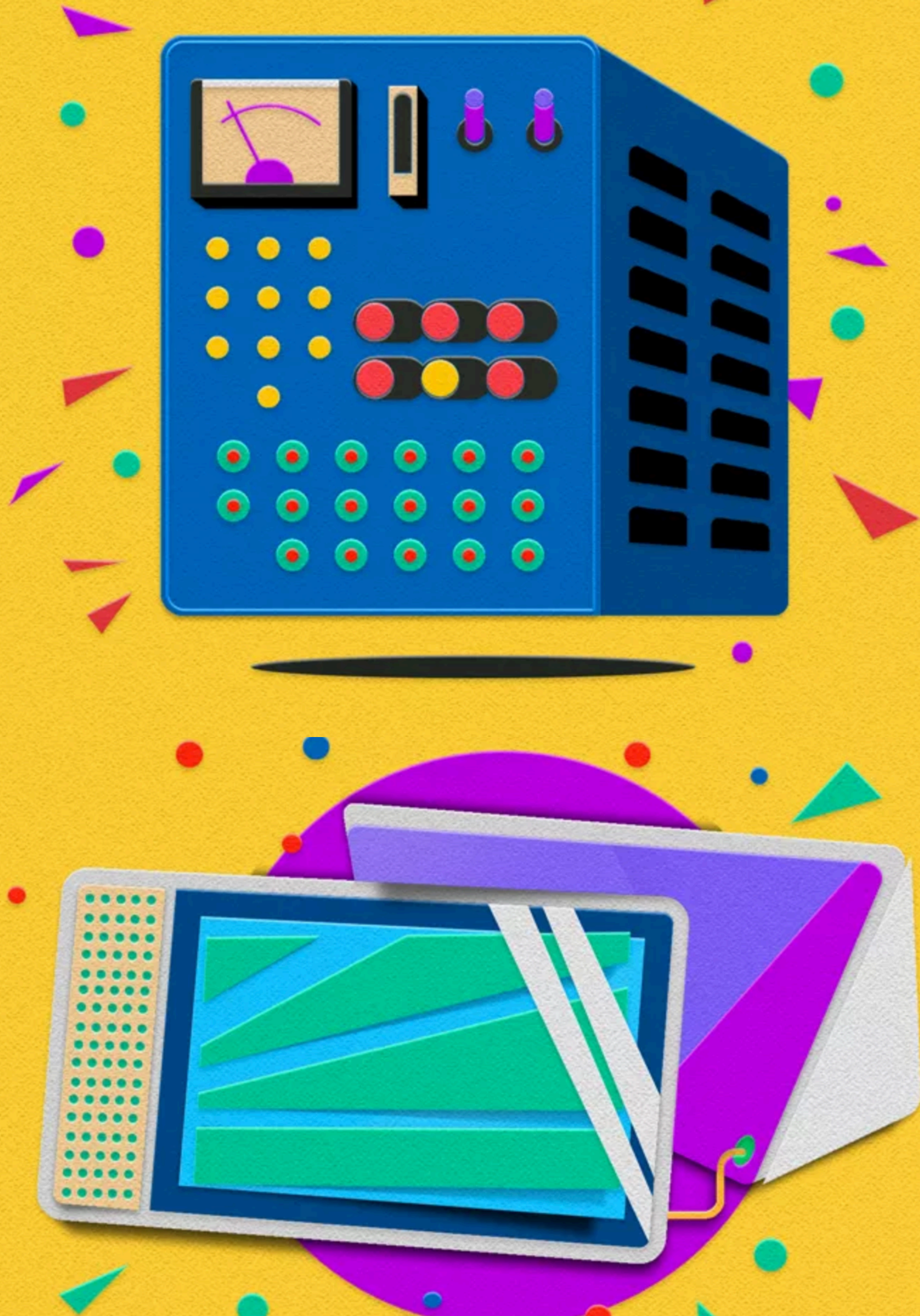


Taiichi Ohno

Agile // Kanban // Just in time

VOICE RECOGNITION/ LANDSCAPE





PAST/ PRESENT

1952: Bell Laboratories / Audrey
1º dispositivo de reconhecimento de fala

1980: IBM / Tangora
Assertividade por agrupamento de
dados, previsão de fonemas

1990: IVR / DTMF
Decisões inteligentes de roteamento,
contexto do chamador, serviços
personalizados

VUI/VUX DESIGNER

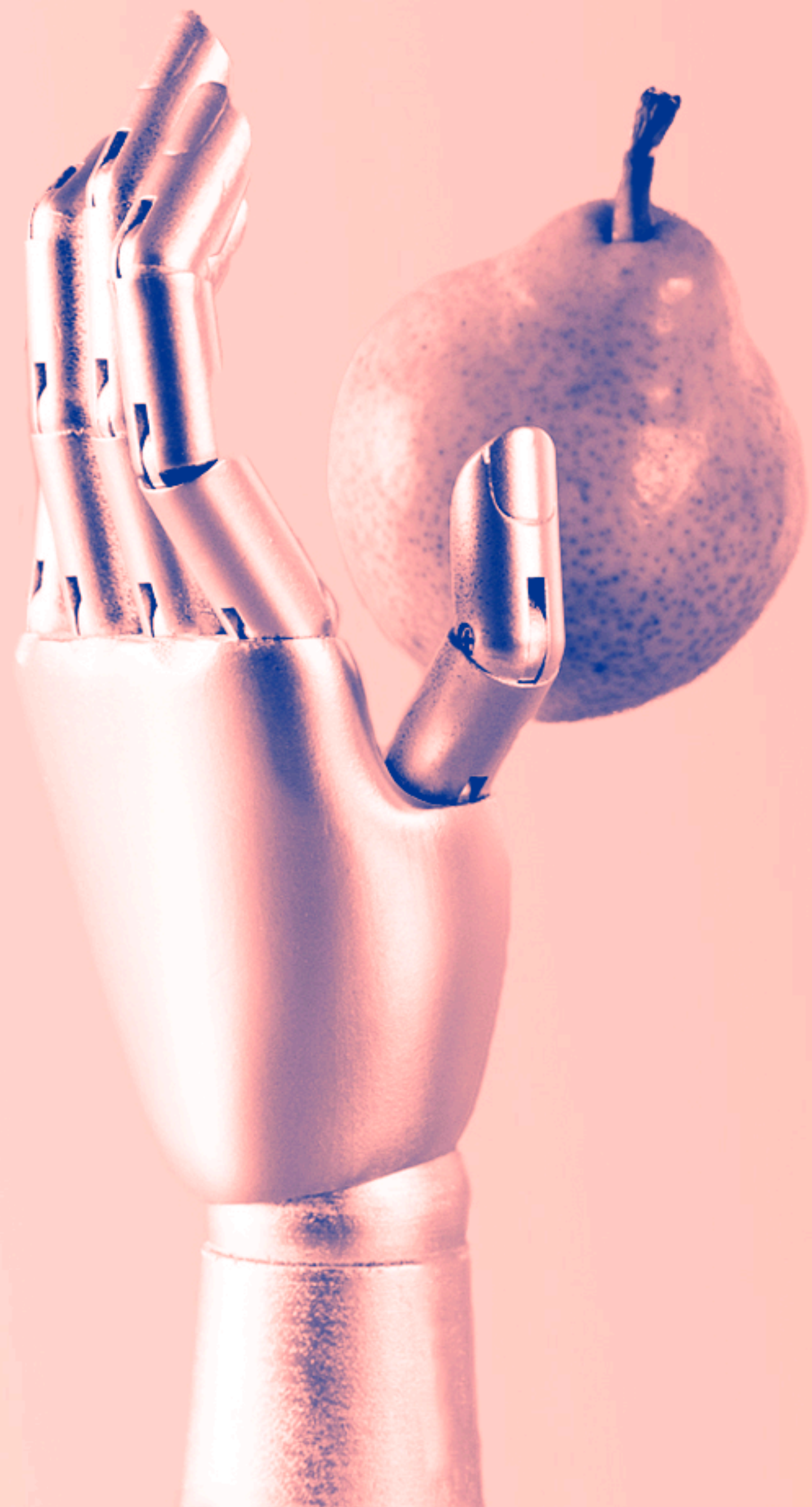


VUI/VUX DESIGNER

- Pesquisa (call / audio listen)
- Fluxos de navegação
- Arquitetura (DTMF/NLU)
- Amostra / fraseologia
- Especificação técnica
- Planejamento e direção de voz
- Validação e controle de áudios
- Teste com usuário (usabilidade, JTBD)
- Acompanhamento, métricas e melhorias contínuas



BEHIND/THE SCENES



EE.

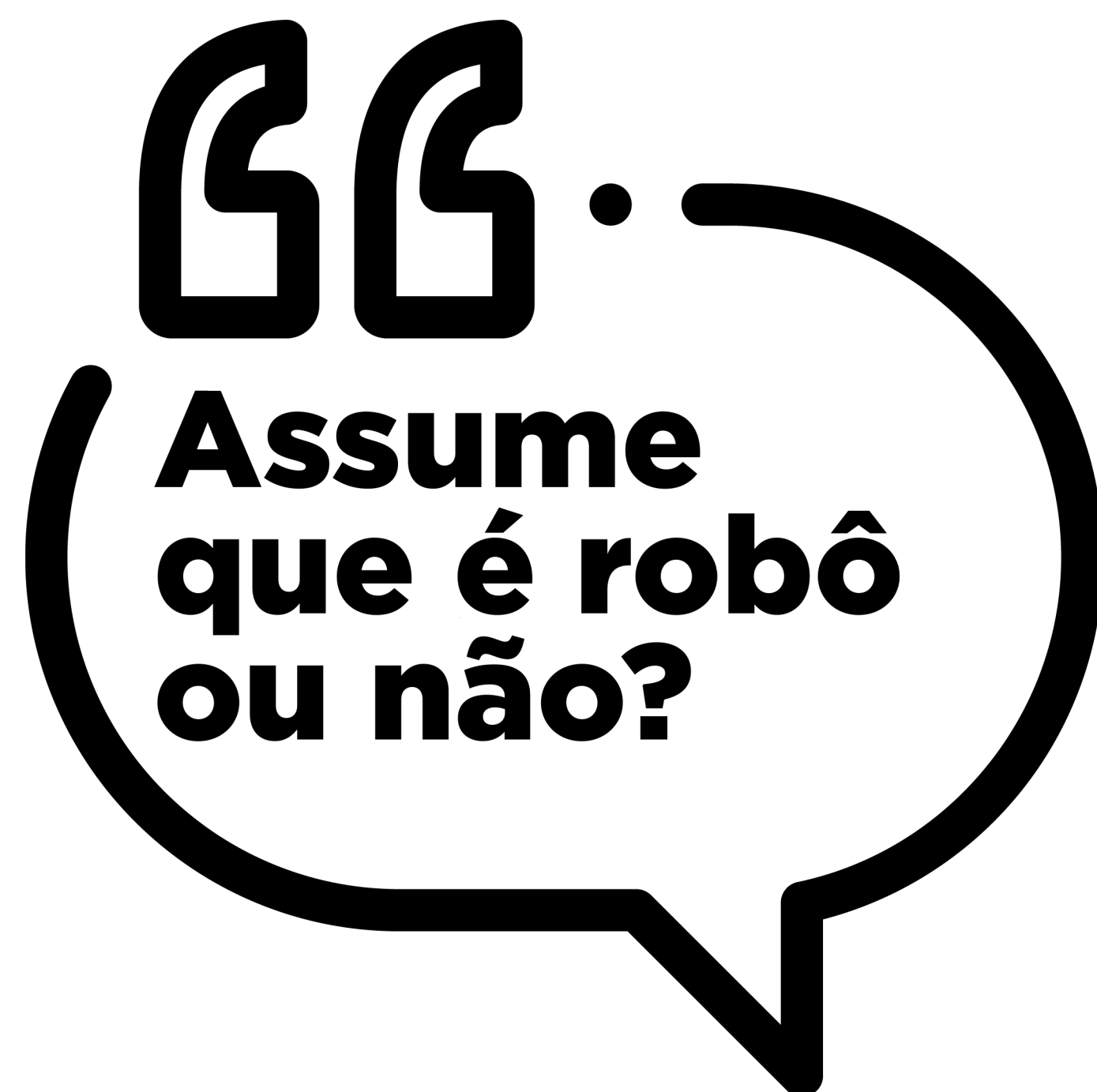
**É conversa
ou é
comando?**

“

**É conversa
ou é
comando?**

“

**Assume
que é robô
ou não?**



“
**É conversa
ou é
comando?**

“
**Assume
que é robô
ou não?**

“
**Transborda
ou informa?**

“
**A voz é
feminina ou
masculina?**

..

**Cara, eu só
preciso que
funcione!**

HANDS/ ON



UX TO/ VUI

Lei de Hick

Modelos mentais / Card Sorting

Organization System

(classificação)

Navigation System

(onde estou / pra onde vou)

Labeling System

(rotulagem dos elementos)

Search

(perguntas e respostas)

Taxonomia

(Hierarquia de busca ou navegação)



FLOW/ ELEMENTS

High / Detail Level

Estados: Saudação, Concat, Autoplay com desambiguação, Recência, Randomização, Latência, Tchau

Condicionais (if / else)

Sound Design / Concatenação

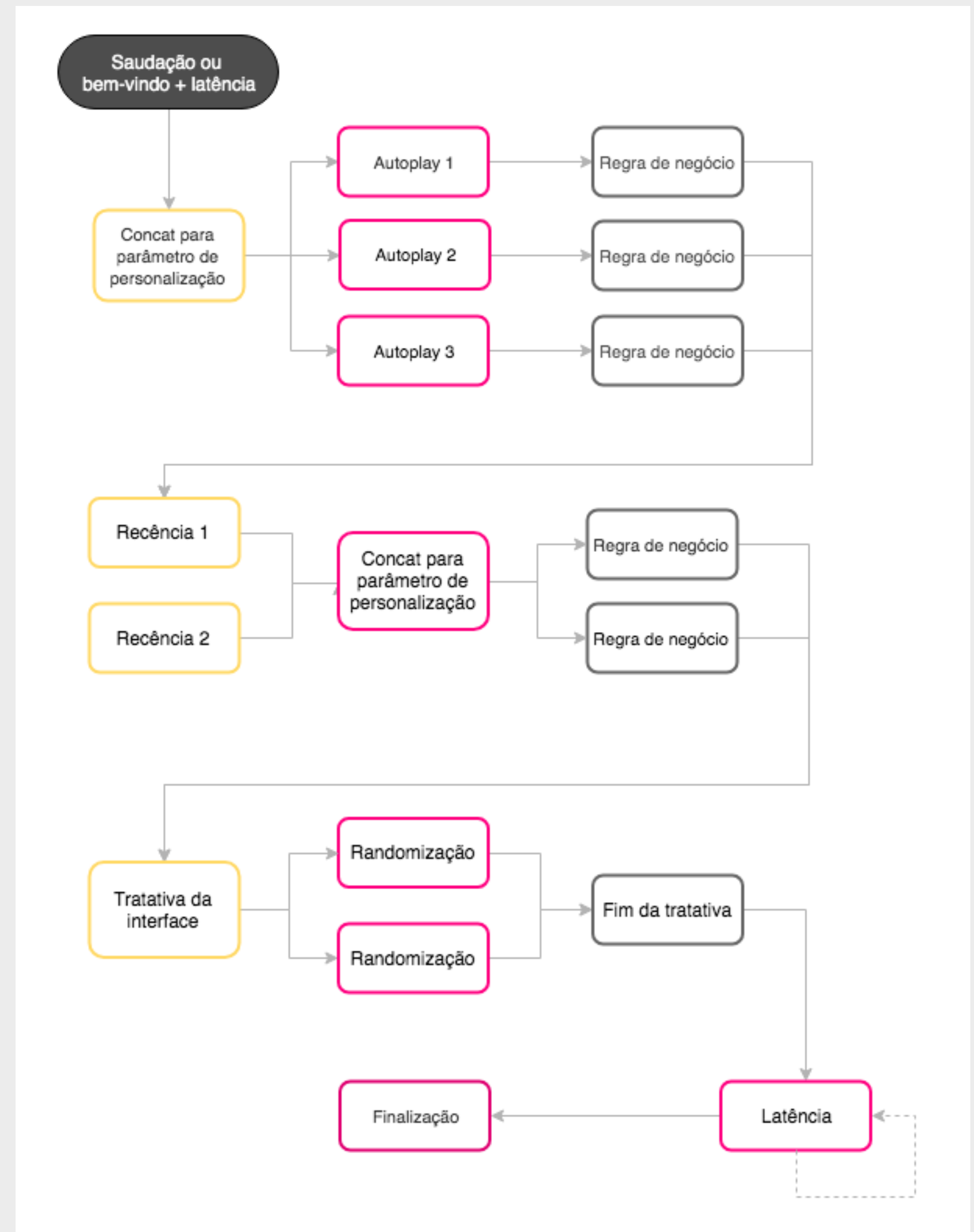
Retorno API / SOA (Recência)

Review

BI / Métricas / Tagueamento

QA #INeedSomebodyHelp

Implantação





Hey Jude

CONCAT/



RECÊNÇA/

Usuário finalizou o journey, mas quer voltar a falar desse assunto, seja de forma esperada ou inesperada.

Contato 1

Sistema enviou por email a fatura para pagamento, O endereço e o domínio não foram vocalizados chega em até 4 horas.

Contato 2

Sistema pergunta ao usuário se está entrando em contato para falar do mesmo assunto durante as 4 horas seguintes, pois pode não ter recebido o email.





<https://www.stonetemple.com/digital-personal-assistants-study/>

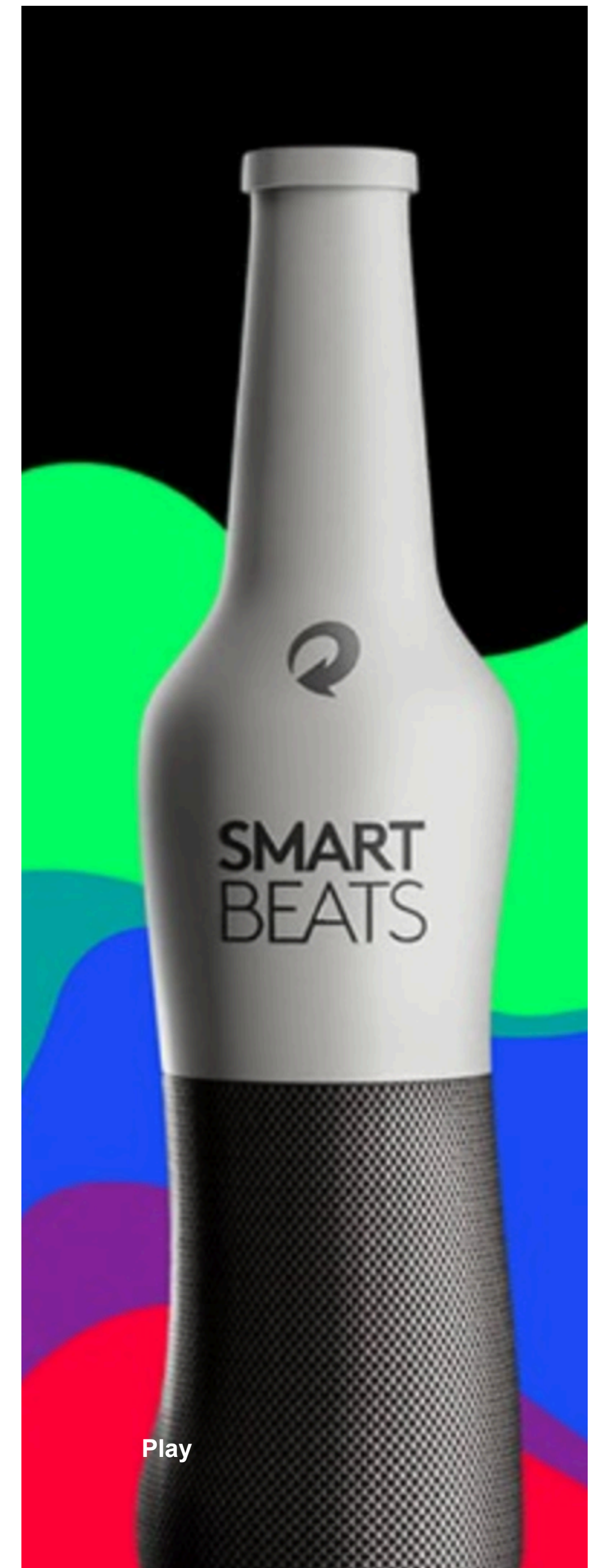
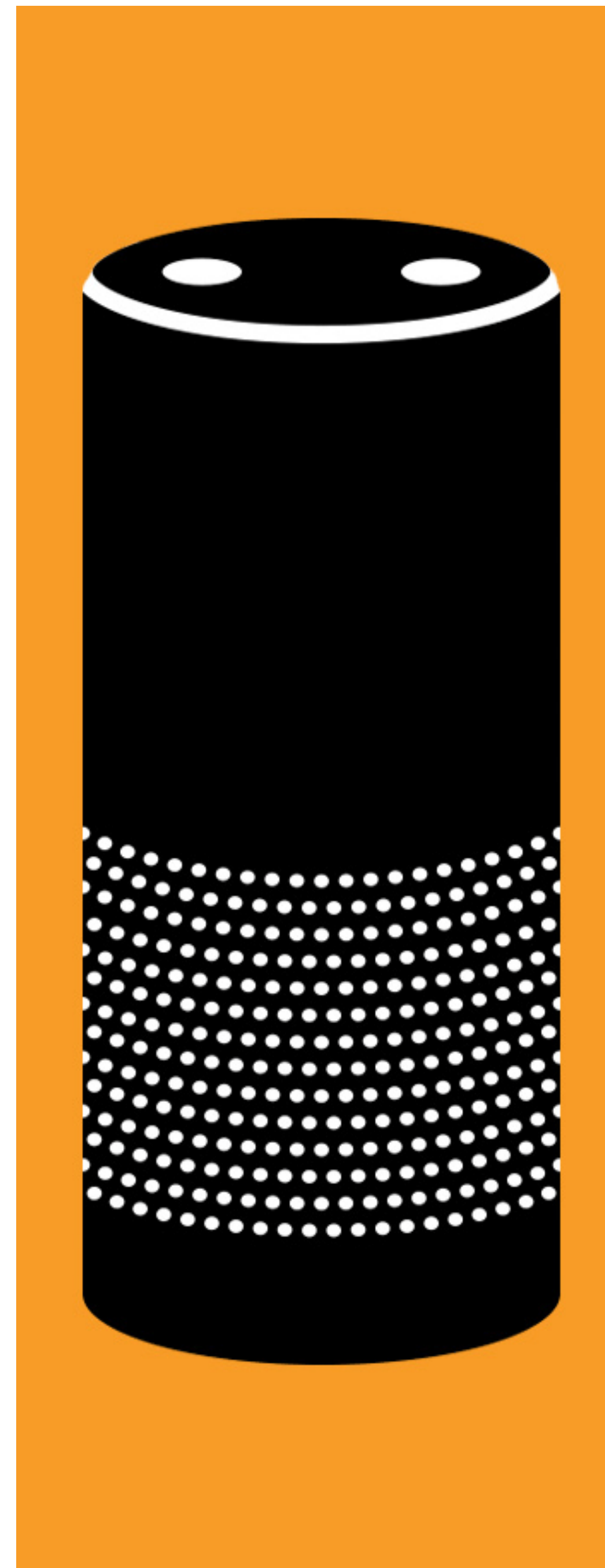
http://lina_leusenko.dribbble.com/

SOUND/ DESIGN



Google Duplex

Hi, how can I help?



// CASO DE USO //

HIPERCONTEXTO

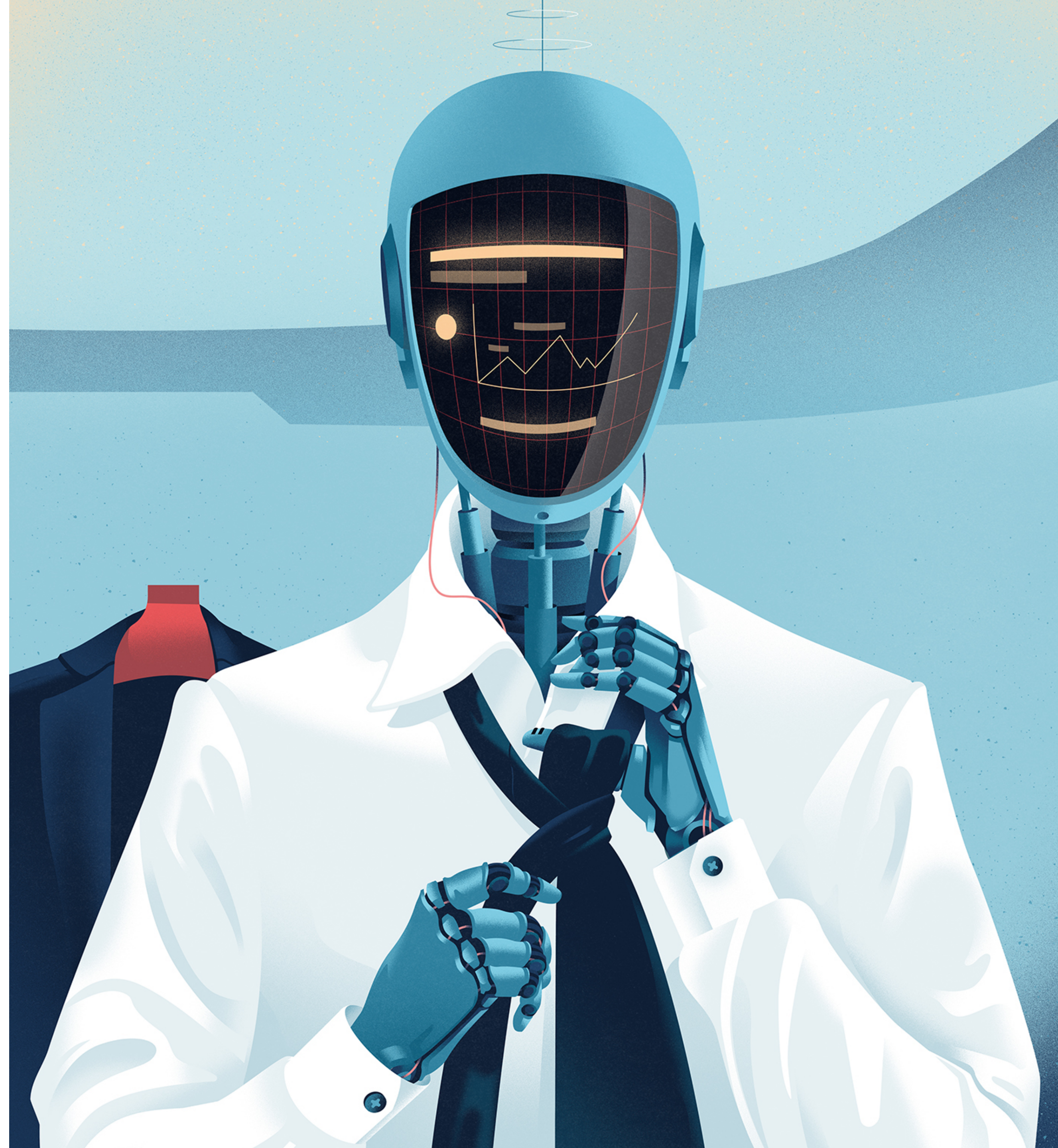
Clientes com instabilidade na telefonia fixa e no serviço de internet banda larga

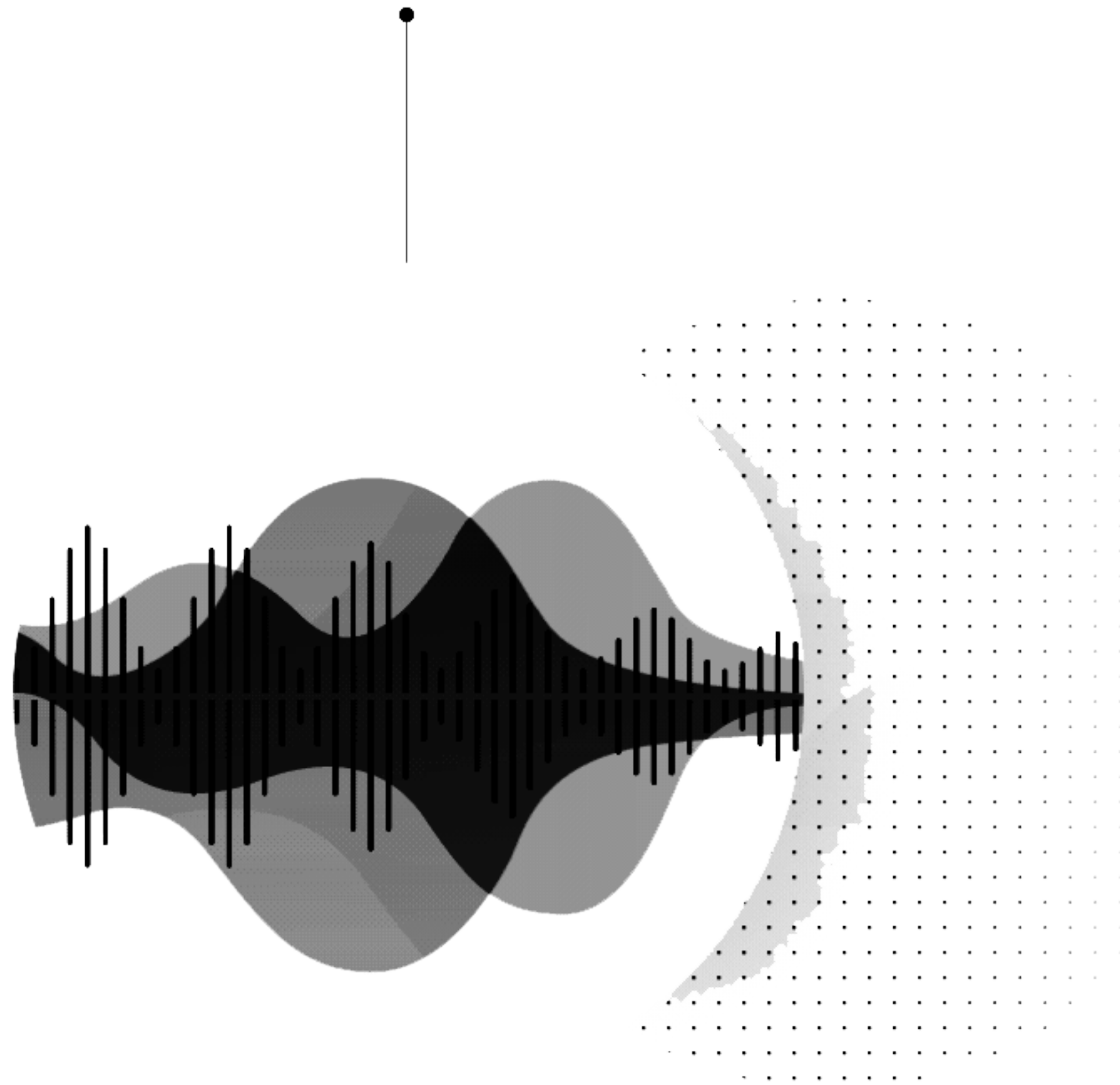
Em busca de mais informações sobre o ocorrido, através de atendimento telefônico. Ignoram as mensagens iniciais e e dão *bypass*, para falar com o suporte técnico.

80%

Ligações ouvidas pelo time de UX.

Em somente 16 delas,
os clientes comentaram ter ouvido a mensagem emergencial no início do contato.



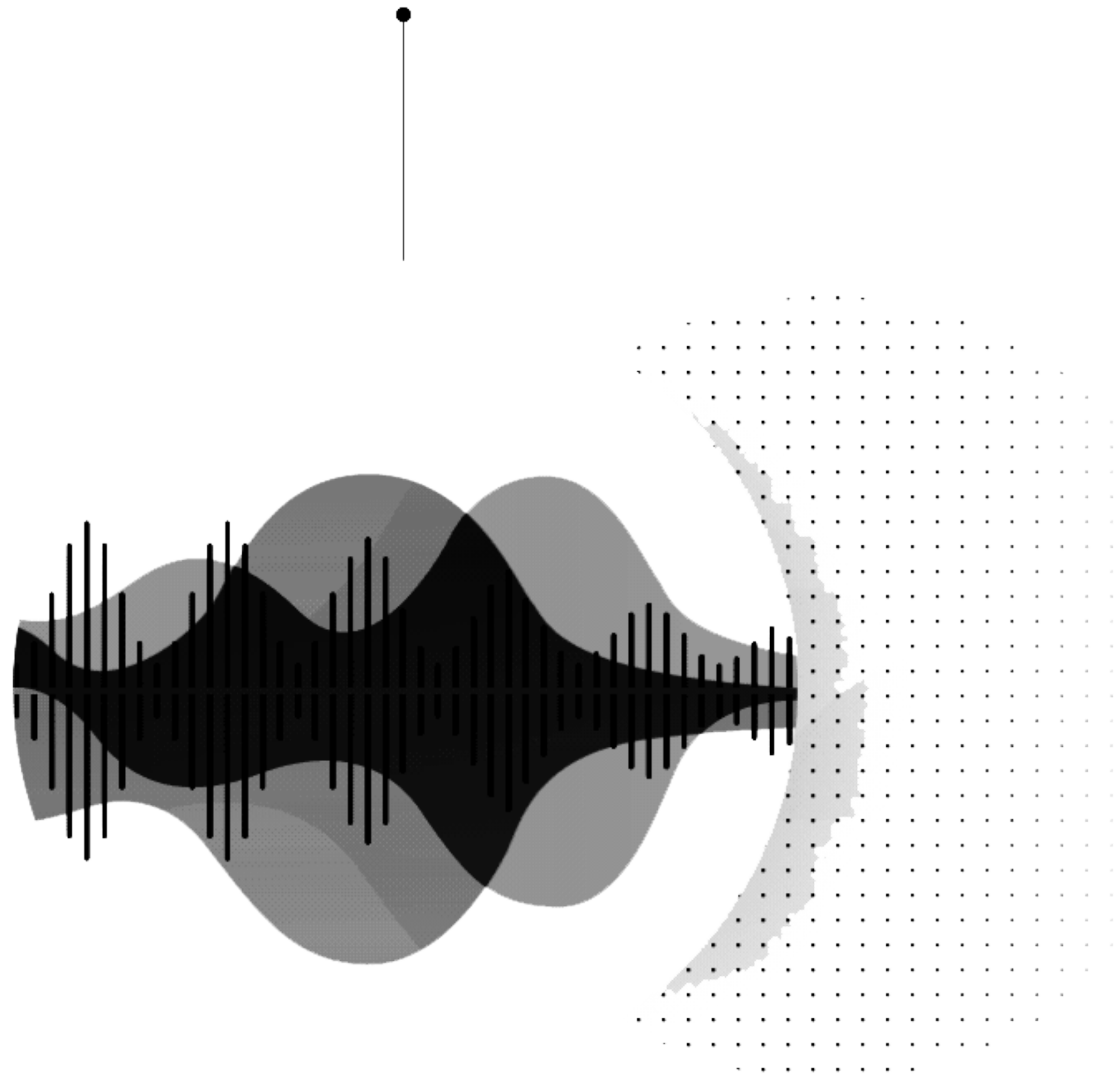


- **Não ouviu a mensagem inicial**
- **Não acredita na mensagem inicial, então quer argumentar com alguém**
- **Já ligou, ouviu mensagem, mas o problema continua, então perde confiança na mensagem**
- **Entende e acredita, mas precisa de mais informações**
- **Está nervoso e precisa expressar sua indignação**

***“ E quando que
isso vai
normalizar?!”***

***Eu tô ligando direto
e eles mudam a
data.”***





“ É que na verdade está desde cedo.

Aí eu liguei e o rapaz falou que ia voltar 14h15, e nem o telefone estava funcionando.

Aí o telefone voltou a funcionar, mas a internet não.”

***“ Como o telefone
voltou eu pensei que
tinha que autenticar
o modem
novamente, porque
já aconteceu isso,
sabe?***

***Por isso que eu
insisti na ligação.”***





RETÓRICA // RÉPLICA // TRÉPLICA



UXCOPY.CO

The UX Writer is the new Copywriter

THANX