



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Recife 2019

Da visualização à discussão do propósito: Kanban para chatbots

Daniel Alfenas & Diego Howes



Quem somos

- Mestre em engenharia de computação pela Poli-USP
- Gerente de Inovação na Certsys desde 2018
- No desenvolvimento de software desde 1998
- Pai coruja, amo vida selvagem e música
- **Falo muito rápido**



Quem somos

- 40+ projetos de interfaces conversacionais
- Consultor em soluções conversacionais na Certsys desde 2018
- Jogo video-games desde 1994
- Pai de beagle, amo cozinhar e música
- **Falo muito**



The Beggining

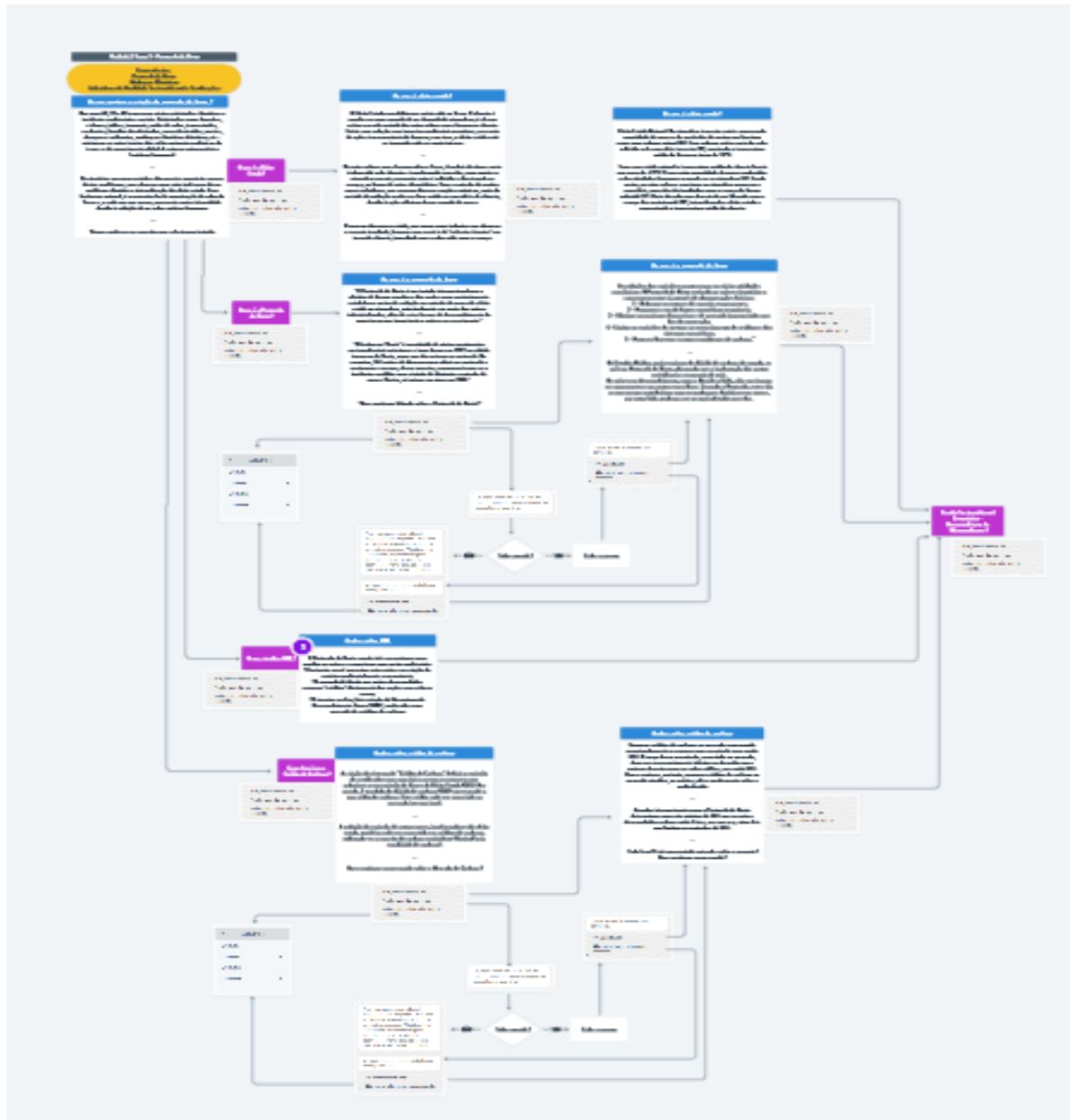
- Uma equipe de desenvolvimento
- Baixíssima visão
- Algumas vezes, ScrumBan
- STATIK!

Chatbots

- Softwares que utilizam interfaces conversacionais para interagir com os usuários, geralmente por meio de texto ou voz, podendo ou não utilizar inteligência artificial no processo.

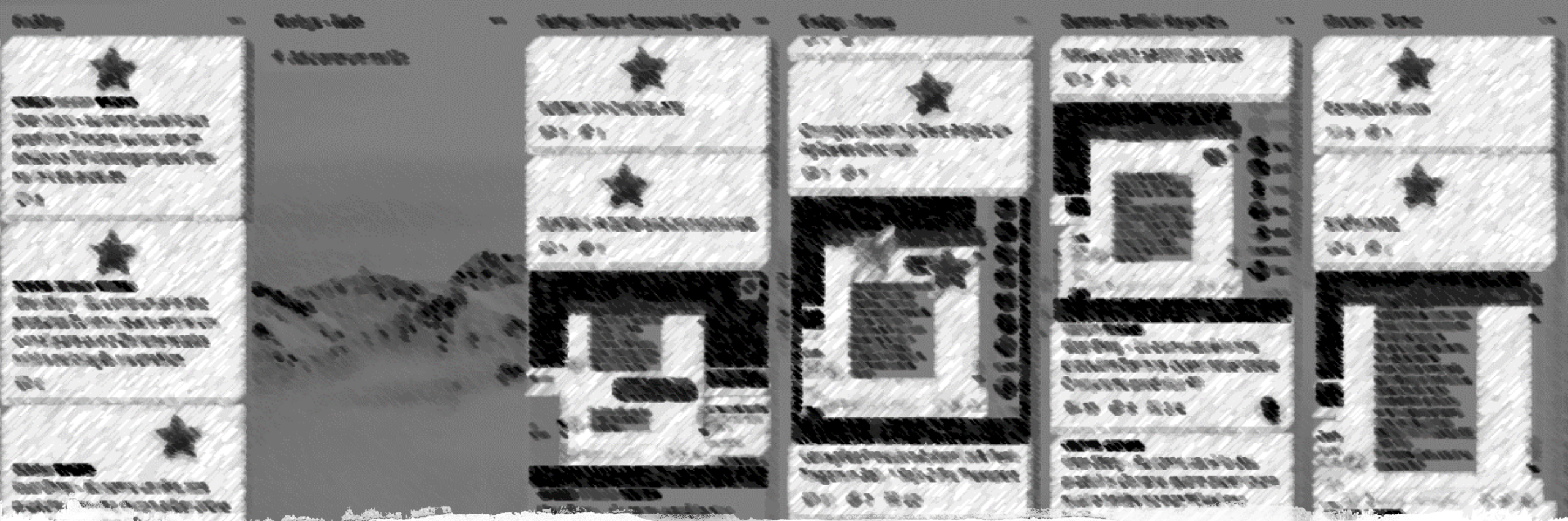
Fluxos conversacionais

- Tradução do serviço/objetivo para uma conversa, através do desenho dos estágios do diálogo, dividido por interações (ações e reações).



Como chegar lá?

- Design thinking
- Mapa de empatia
- Personas
- User story mapping
- Refinamento de backlog
- 20/80
- Entregas incrementais



Tannen Corp: O primeiro projeto

- Bom histórico com o cliente
- Antes deste projeto, houve mudança do gerente no cliente
- Vazão muito rápida! (5x itens desenvolvidos por dia ou mais)
- Cliente não testou nada até faltar uma semana para a data final de entrega
- Quando testou, não aceitou nada!



Tannen Corp: Lições

- Limitar a quantidade de trabalho!
- Ser mais firme com o cliente no caso dele não colaborar com a alocação das pessoas



Backlog ...

- Priorizar apólices e sinistros pela vigência mais nova
🗨️ 1
- Adicionar endpoint na mudança de débito para boleto

+ Adicionar outro cartão

Broker To Do / Certsys ...

- Migração do serviço "Apólice Sinistro Outbound" para WSO2
- Migração do serviço "Detalhes Sinistro Outbound" para WSO2
- Migração do serviço "Documentos Outbound" para WSO2

+ Adicionar outro cartão

Broker Doing / Certsys ...

+ Adicionar um cartão

Broker Done ...

+ Adicionar um cartão

Chatbot To Do/Certsys ...

+ Adicionar um cartão

Chatbot D

Integração

+ Adiciona

SOMPO: o Segundo projeto |

SOMPO: Delivery “Perfeito”!

- Começamos sem WIP-Limit
- Nas primeiras semanas já deparamos com o mesmo problema: fluxos sem aceite acumulando!
- Sinalizamos e implantamos WIP-Limits, Kanban Meetings
- O Delivery voou!
- Aos poucos:
 - Replanning meeting semanais com o cliente
 - Daily meetings sem o cliente
 - Substituição do Trello pelo JIRA





Doing|Em Análise-Certsys

Abrir Chamado até último nível



+ Adicionar outro cartão

Definir Respostas Chatbot-Ultra

+ Adicionar um cartão

Testar-Ultra

+ Adicionar um cartão

Validado-Ultra

Ultra Chatbot Kanban

Qual é o motivo de abertura do chamado?

Qual o nível de abertura do chamado?

Qual o nível de abertura do chamado?

Qual o nível de abertura do chamado?

Qual o nível de abertura do chamado?

Alteração de Orientação no

1 de out

11

4

M

Alterar orientação da Alatur para usuários da Ipiranga

2 de out

2

2

Processo referente a criação de usuário

Último nível da classificação VIP2

27 de set

7

1

0/1

VA

+ Adicionar outro cartão

Terceiro projeto: Grupo Ultra

- “Bolsão” de horas ao invés de projeto
- Mais tipos de ticket: personalização de dashboards
- Inicialmente: obrigação de estimar e aprovar cada ticket
- Com o tempo, ganho de confiança no sistema de trabalho e na equipe levou a eliminação das etapas e a ainda mais fluidez



A brown owl is perched on a mossy tree branch, looking to the left. The background is a soft-focus green forest. The text 'Curadoria!' is overlaid on the left side of the image in a white, outlined font. A vertical white line is positioned to the right of the owl's head, separating it from the text on the right.

Curadoria!

Trouxemos Kanban para o monitoramento e treinamento do próprio chatbot, além do desenvolvimento



Curadoria?

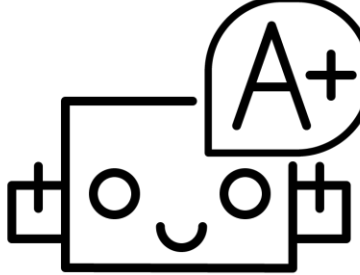
Análise e acompanhamento de:

- Indicadores
- Conversas
- Usuários

Para assim, sugerir e implementar:

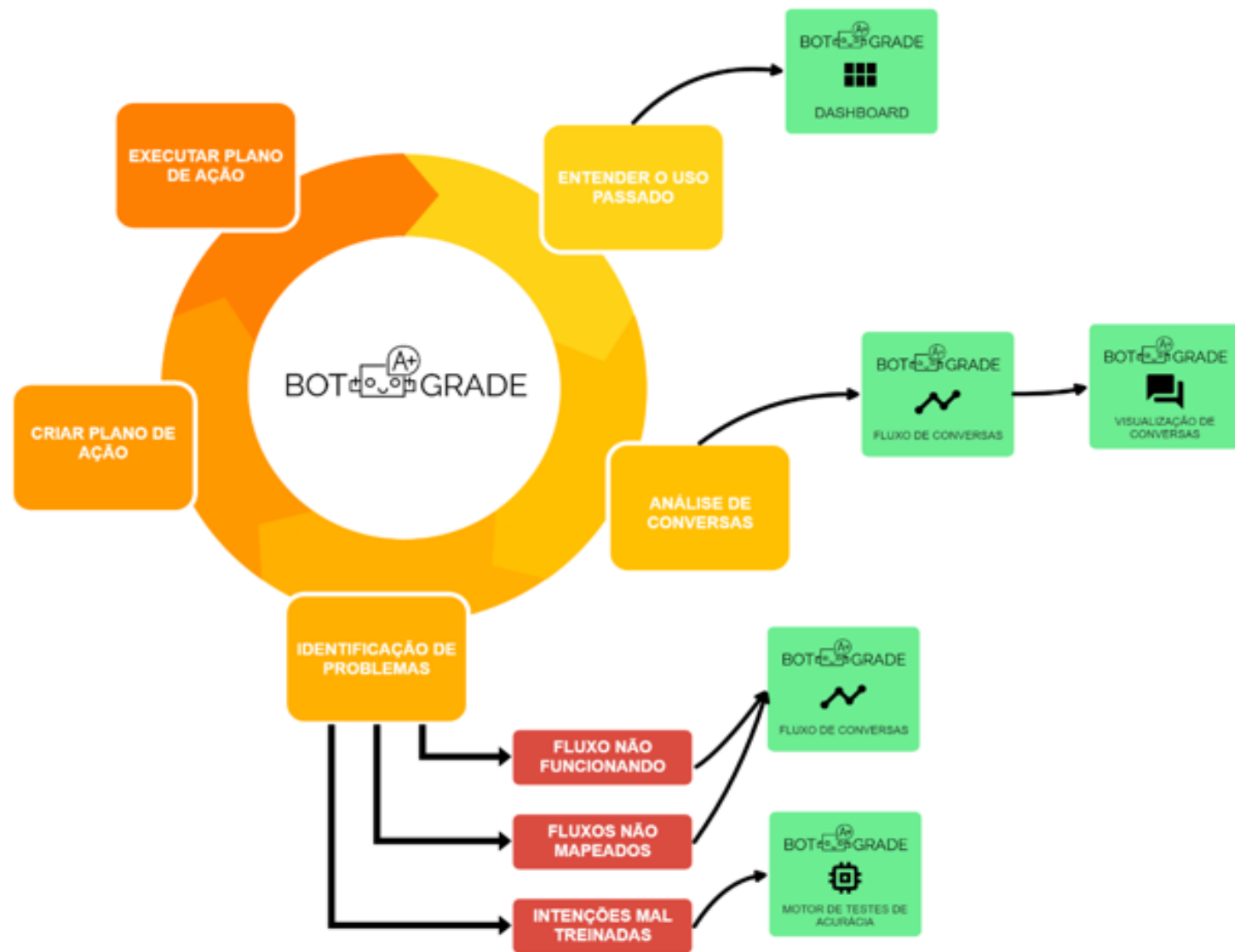
- Correções
- Melhorias
- Pivot

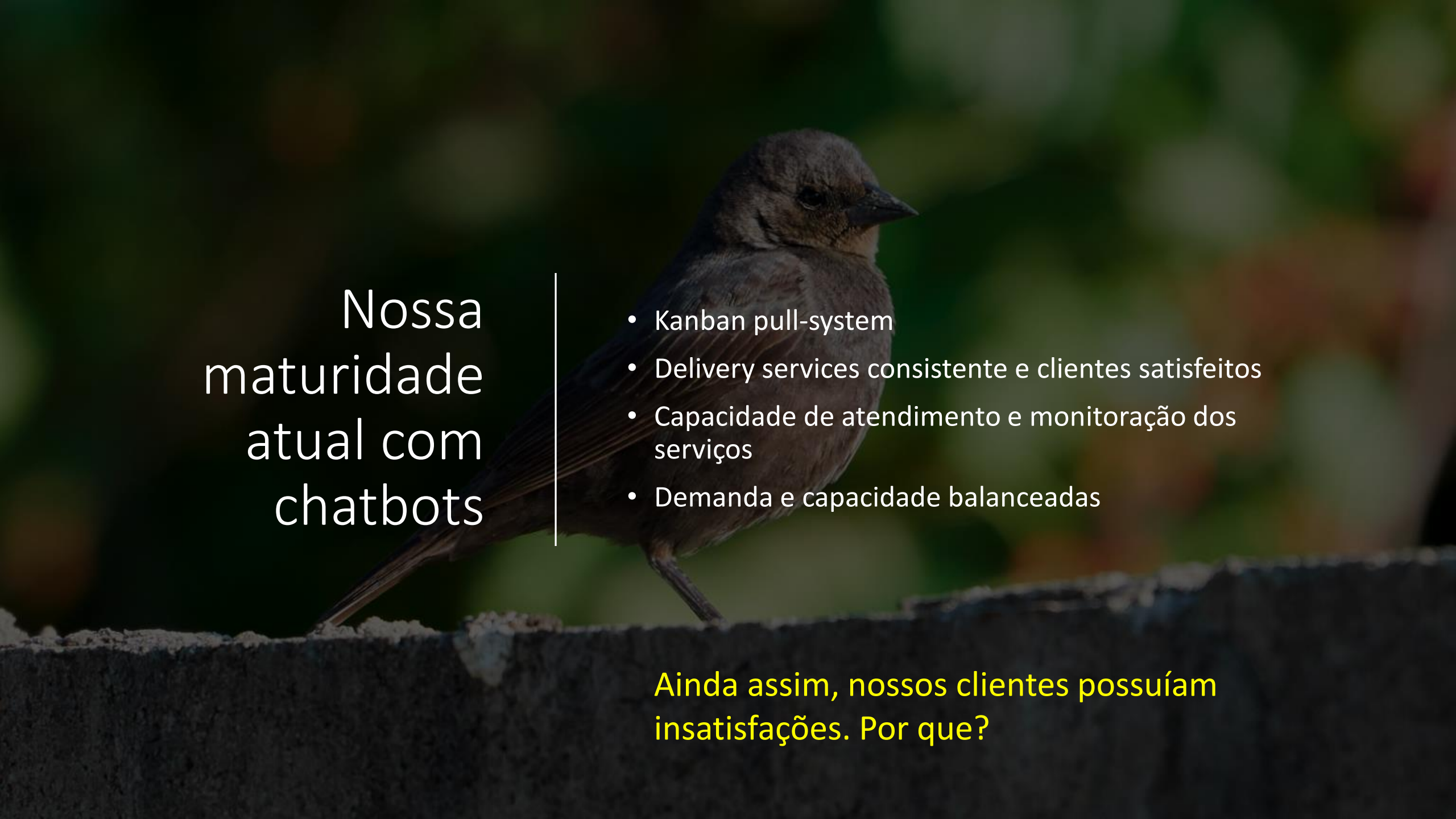


BOT  GRADE

Dia-a-dia

1. Entender o uso da solução através de indicadores (dashboard);
2. Analisar as conversas, pontos de abandono, fluxos mais e menos acessados;
3. Conhecer, analisar, e entender o usuário;
4. Identificar problemas com o treinamento atual do modelo (intenções, entidades, fluxos não mapeados);
5. Definir plano de ação;
6. Executar plano de ação;
7. Volte ao item 1.





Nossa maturidade atual com chatbots

- Kanban pull-system
- Delivery services consistente e clientes satisfeitos
- Capacidade de atendimento e monitoração dos serviços
- Demanda e capacidade balanceadas

Ainda assim, nossos clientes possuíam insatisfações. Por que?

FIT FOR PURPOSE

Second Edition

How **Modern Businesses**
Find, Satisfy, & Keep Customers



DAVID J ANDERSON AND ALEXEI ZHEGLOV

Fit-for-purpose

- Segmentação de Mercado
- Fitness criterias: Definição clara dos critérios (métricas) que mostram a adequação dos serviços ao propósito dos clientes de cada segment
- Não estávamos ajudando nossos clientes a atingirem seu propósito (isso quando eles sabiam!)

Como os chatbots estavam ajudando a organização a atingir o seu propósito?

- Sem fitness criterias
- Indicadores de saúde (acurácia, retenção, etc.)
- Um bocado de improvement drivers (vazão e lead time de histórias, por exemplo)
- Sem clareza sobre o impacto dos tickets nos indicadores



Propósito



- Desde o início upstream, procuramos discutir o porquê em reuniões e workshops e encontrar os indicadores corretos
- Como o serviço que o chatbot ajuda a atender o seu propósito?
- Orientamos o desenvolvimento e curadoria a esses indicadores



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



Dúvidas?
Obrigado!

Contato



@dalfenas