

Mensurando chatbots da perspectiva do usuário

Um case de pesquisa do Chatbot do Banco Original



PROBLEMA

—

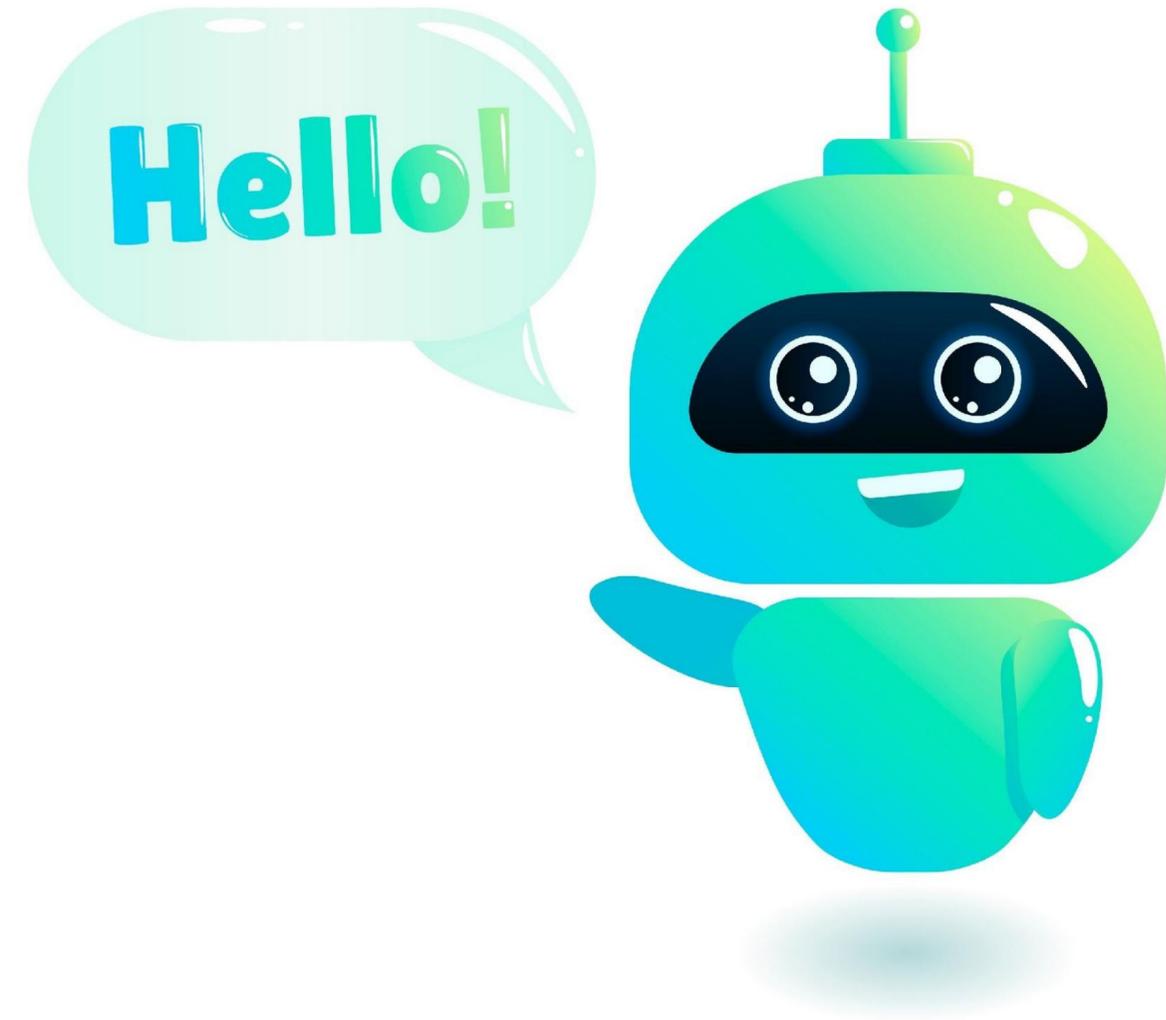
“Mensurar a qualidade do chatbot”

ENTREVISTA

—

%

Acurácia
Uso
Boas avaliações
Publicidade



NÚMEROS X EXPERIÊNCIA





METODOLOGIA

PESQUISA

—

Quantitativa

Qualitativa

Teste de usabilidade

Personas





Quantitativa

—

Pessoas: Residual

Máquina: Impessoal



Qualitativa



Foco no comportamento
Qual parâmetro comparativo



Teste de usabilidade

Quais ações testar
Como trazer contexto



Personas

—

Quais personas usam o chatbot?
Todas deveriam usar?

QUANTITATIVA

Temas

Interações por mês

Amostra

Análise

Classificação



METODOLOGIA

Universo

Mês

Janeiro

Conversas

121.380

Intenções

396.971

Análise

Amostra

1.627 conversas

Critério

Conversas aleatórias

Tipo

Leitura individual

Confiabilidade

Parâmetro

Estatístico

Nível de confiança

85%

Margem de erro

entre 6% e 10%

Conversas **Análise Conversa**

5 Protocolos 13104701 **Pesquisar Protocolo**

Tipo AT_BOT **Gravar** **Limpa**

Conversas	Data / Hora	Tipo Atendimento	Análises	Respostas
-----------	-------------	------------------	----------	-----------

14 @0 14/01/19 12:02:00 PM BOT

15 @

16 @

17 @BOT
 ,Oi Rosângela. Eu sou a Assistente Virtual do Banco Original. Estou aqui pra te ajudar a ativar seu token, consultar status de envio do seu cartão Original, entre outros assuntos, a qualquer hora do dia!,Precisa de ajuda? É só escolher uma das opções abaixo: _cb_menu_inicio

18 @1

19 @CLIENTE

20 @Pagamento de fatura

21 @BOT

22 Rosângela, você pode pagar sua fatura pelo app Banco Original ou gerar um boleto e realizar o pagamento da forma que preferir.,Para ter sucesso, seu Token Original precisa estar ativo. O seu está?

23 @2

24 @CLIENTE

25 @Sim

26 @BOT

27 Como você prefere pagar sua fatura?

28 @3

29 @CLIENTE

30 @App Banco Original

31 @BOT

32 Entendi, só seguir os passos abaixo, ok? _cb_pagamento_fatura_mb

33 @4

34 @CLIENTE

Protocolo

13104404	13104423
13104440	13104443
13104455	13104457
13104474	13104501
13104504	13104506
13104538	13104586
13104611	13104701
13104737	13104868
13104886	13104907

Análises

Analista: Respostas

Protocolo: 13104701

1. Na parte da conversa sobre Cartões, qual era o assunto?

RESULTADO

—
Percepção estatística do usuário

Temas reais

Temas mais problemáticos

Caminho para quali e teste

Importância do método





Qualitativa + Teste de Usabilidade

—
Entrevista individual + teste
Todas as personas



9 de 10 clientes já haviam interagido com **assistentes virtuais.**

—



André, 64 anos. Renda de 16k.

O QUE É?

Facilidade permitida pela tecnologia."





Andressa, 41 anos. Renda de 5k.

O QUE É?

"Um robô que não responde nada."



QUAIS CONHECEM?

—





Usam **assistentes virtuais** para sanar dúvidas, alterar cadastros e tentar resolver problemas.

—



Só **metade** das vezes conseguiram resolver o que precisavam com ajuda de **assistentes virtuais**.

—



TESTE DE USABILIDADE



Teste de Usabilidade

—

Temas problemáticos

Certos e errados

Celular próprio

Entrevista pré e pós

CONTINGÊNCIA

Usam o chat quando não conseguem resolver as coisas no app.

"O ideal seria não precisar do chat e que o app já fosse autoexplicativo."

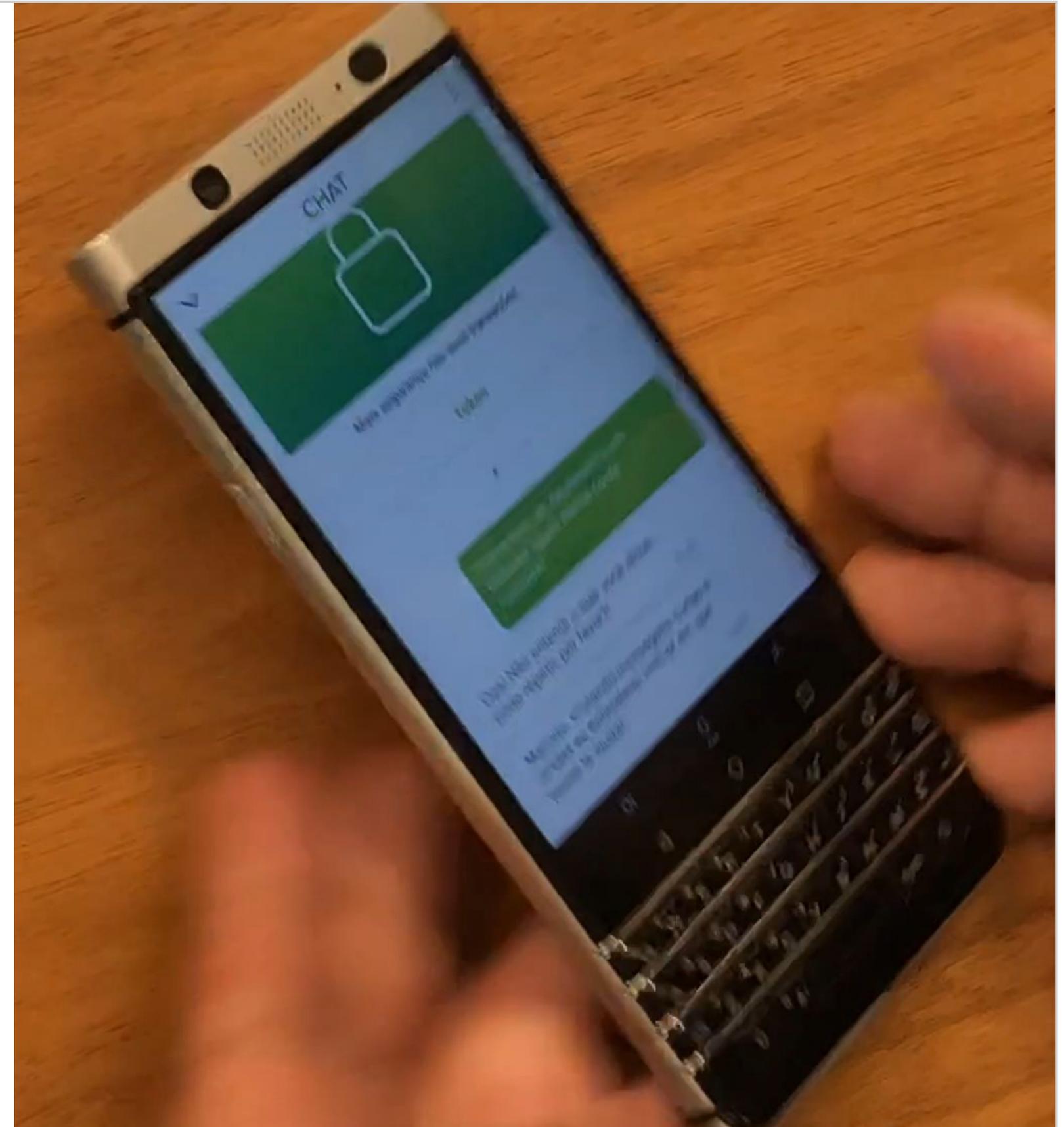


Antônio, 41 anos. Renda de 3k.

APRENDIZADO

Liam que as mensagens deveriam ser curtas, mas mandavam mensagens longas no início;

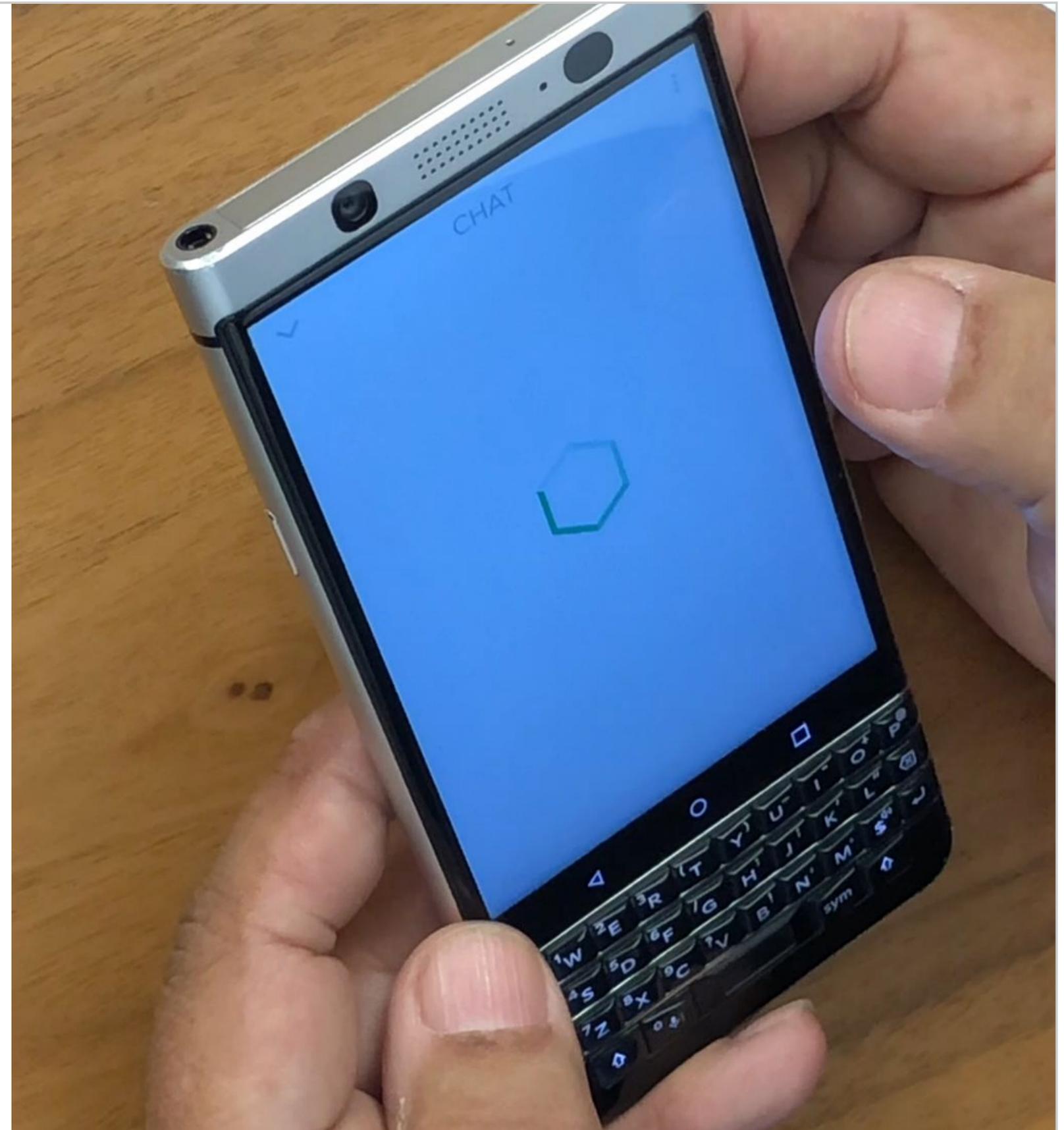
Com o uso, houve aprendizado com os erros. as mensagens longas viraram curtas.



EXPECTATIVA COMPLEXIDADE

Perdoam quando o chatbot não consegue fazer algo que consideram difícil - desde que haja atendimento humano.

“Pedir um cartão de crédito? você está pedindo coisas difíceis para um robô. você está exagerado.”



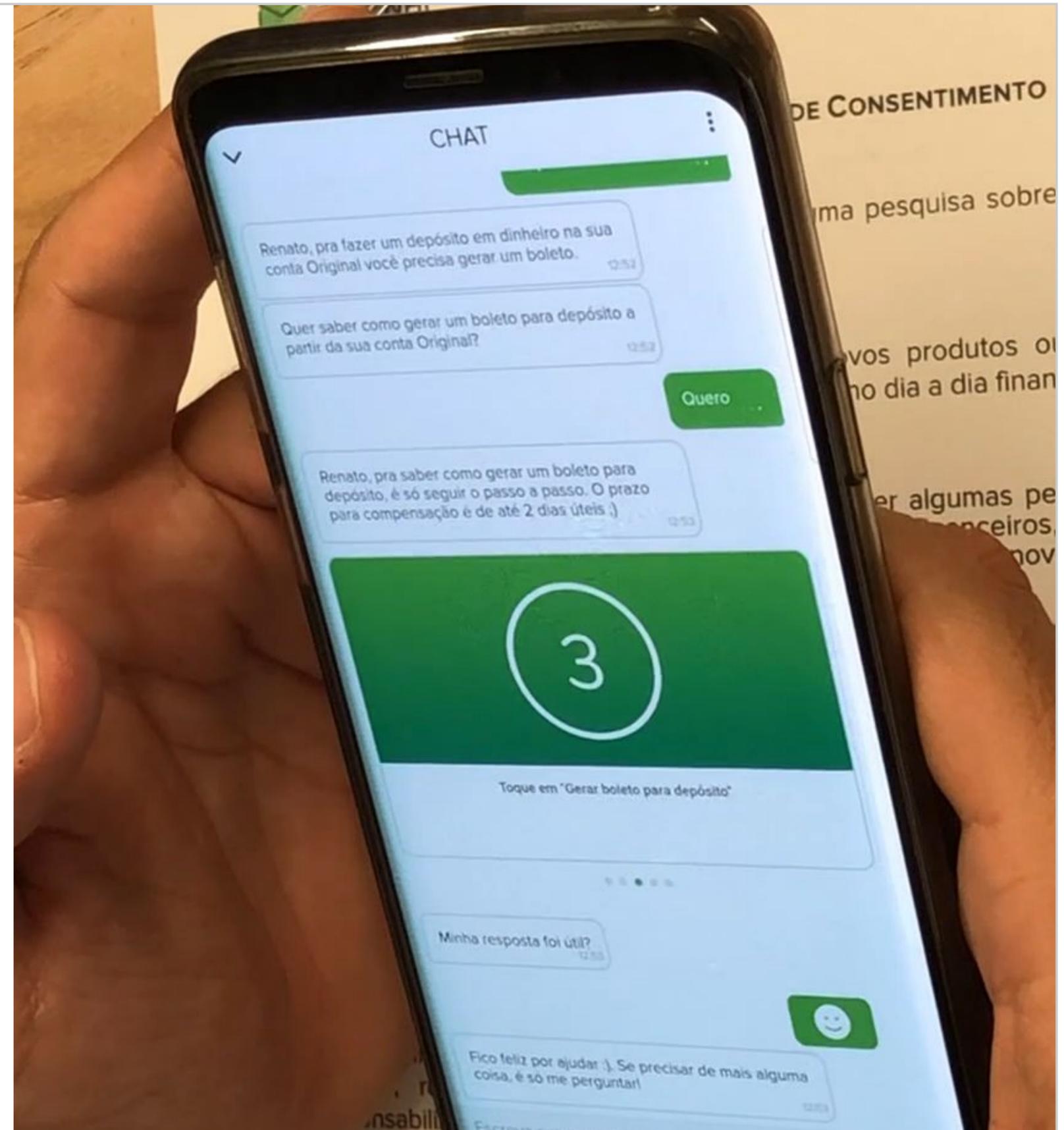


IMPRESSÕES

LIMITAÇÕES

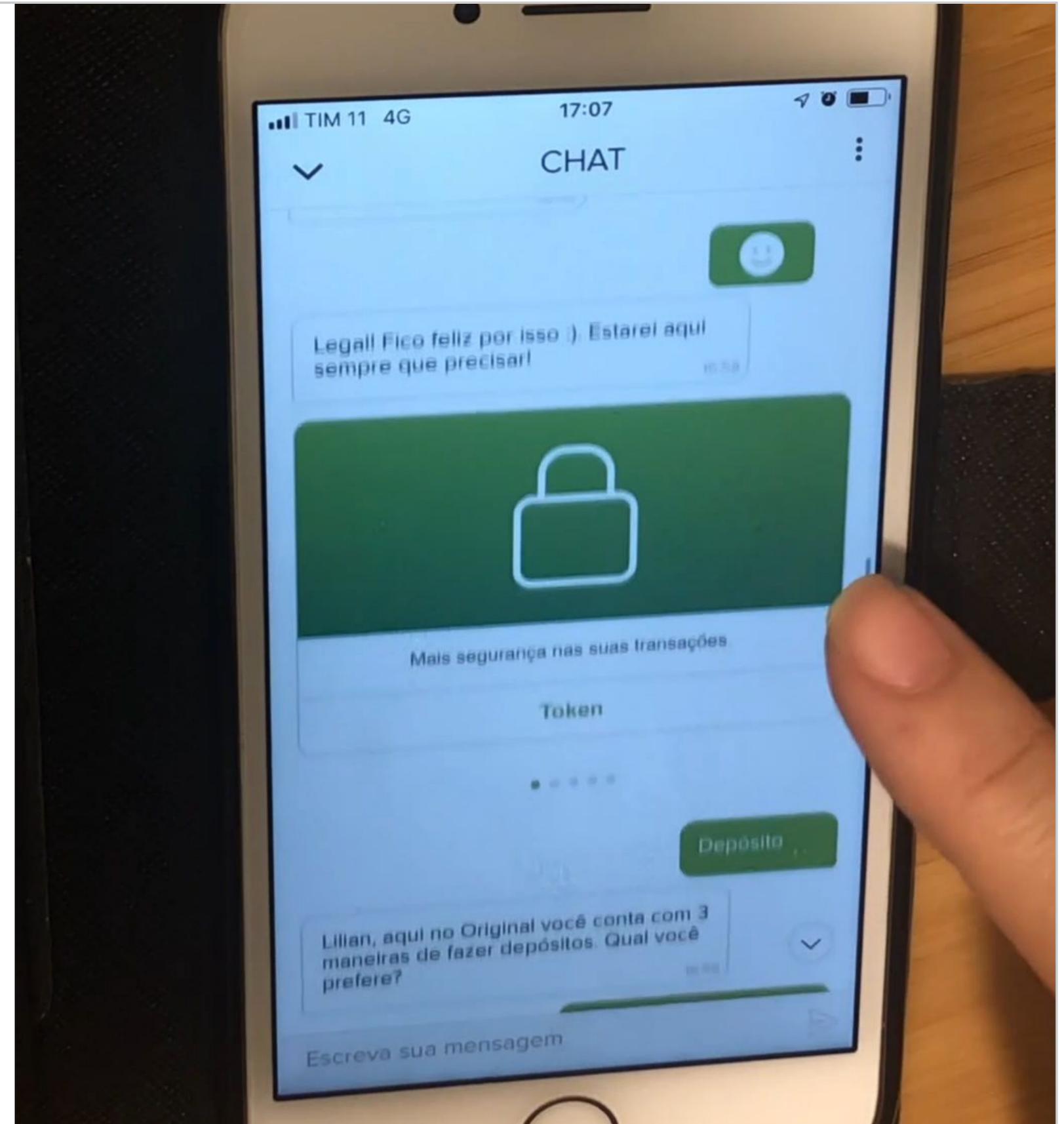
A percepção é de que o chatbot funciona para tarefas simples.

“Não há script suficiente ainda.”



EXPECTATIVA

Perdoam erros e não esperam que o chatbot esteja preparado para tudo.



PERFIS DE USO

—

Simplemente não lê

Não tolera erros;

Prefere pessoas, evita tecnologia

Precisa de atenção

Lê absolutamente tudo;

Segue tentando;

Evita pessoas, prefere tecnologia;

Precisa de rapidez.

RESULTADO

Quanti x Quali x Números
Priorização
Confirmação de serviços
Mudanças em algumas estruturas
Agenda de pesquisa e teste
Aumento da equipe



Obrigada!



**Pedro
Ishio**
[linkedin.com/in/PedroIshio](https://www.linkedin.com/in/PedroIshio)



**Rafaela
de Souza**
[linkedin.com/in/RafaelaDeSouza](https://www.linkedin.com/in/RafaelaDeSouza)