



THE DEVELOPER'S CONFERENCE TRILHA CHATBOT

COMO SE FAZ UMA VUI DO BRIEFING AO MÃO NA MASSA

ARIANA DIAS / JANAÍNA PEREIRA
CONVERSATIONAL DESIGNERS SPECIALISTS



MakeAGIF.com



VUI Advocate na
Mutant

Janaína Pereira

Formada em Radialismo e pós-graduada em Roteiro Audiovisual. Conversacional Designer e Especialista em VUI.

Mais de 7 anos de experiência em Voice UX, UX Writer e direção de gravação da “mãe” do chatbot: a URA humanizada (assistente virtual, voicebots).

Organizou o primeiro meetup VUI Designers no BR e dele nasceu uma comunidade.

É cofundadora do blog e podcast UXCOPY.CO

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



UX Writer na
BeeTech Global

Ariana Dias

Radialista, já viu pelo lado de dentro os três maiores canais de TV do Brasil, 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.

Cofundadora do blog e podcast UXCOPY.CO

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

“Do ponto de vista antropológico, desenvolvemos a palavra falada com bastante antecedência de sua contraparte escrita e podemos falar 150 palavras por minuto, em comparação com as insignificantes 40 palavras que a pessoa média pode digitar em 60 segundos.”



MINDSHARE FUTURES



J. WALTER THOMPSON LONDON

S P E A K
THE FUTURE ANSWERS TO YOU
E A S Y

GLOBAL

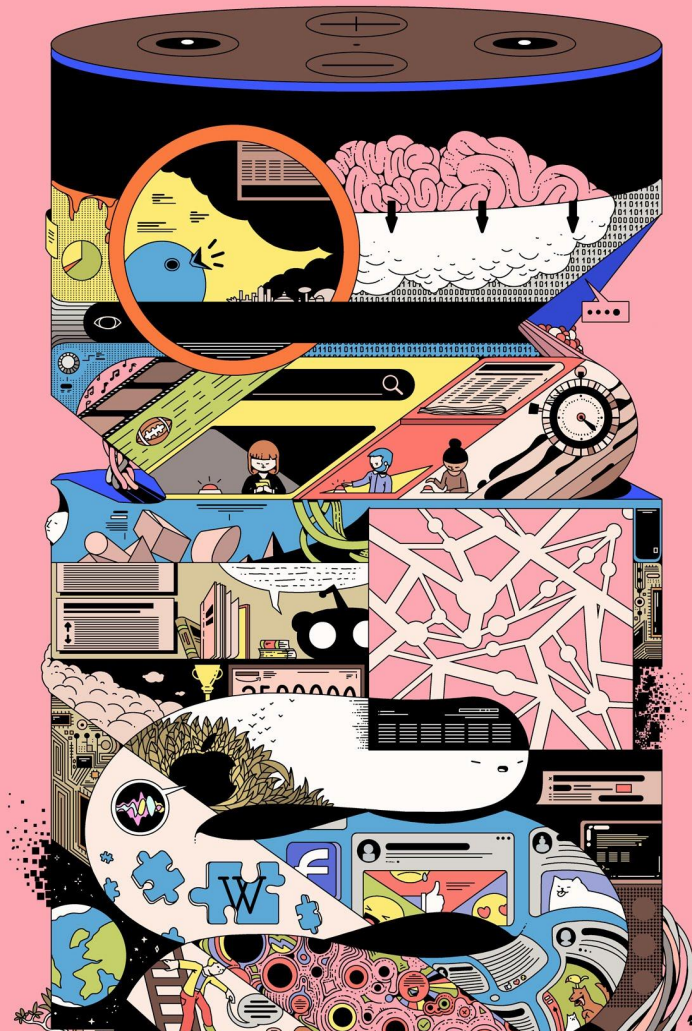
[Link here haixar](#)

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

SPEAK/ EASY 2017

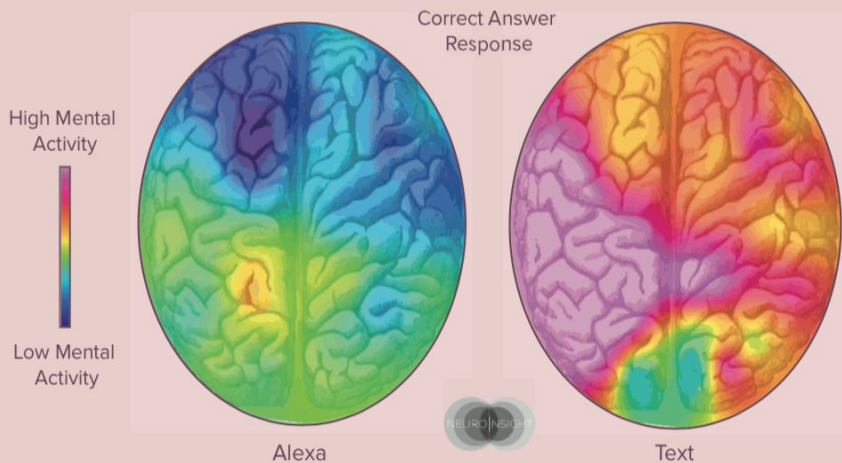
“A navegação na Web não vai desaparecer, os aplicativos não vão desaparecer, o vídeo sob demanda não vai desaparecer, mas as interações por voz serão um canal. Muitas dessas coisas passarão a ser chamadas pela voz.”

*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

http://jina_leusenko.dribbble.c

[om/
https://www.stonetemple.com/digital-personal-assistants-study/](https://www.stonetemple.com/digital-personal-assistants-study/)



VOICE RECOGNITION/ LANDSCAPE



1784

Wolfgang von Kempelen creates the **Acoustic-Mechanical Speech Machine** in Vienna

Thomas Edison invents the first dictation machine



1952

Bell Labs releases **Audrey**, capable of recognizing spoken digits with **90% accuracy** - but only when spoken by its inventor

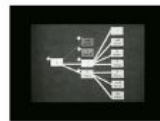


1879

IBM Shoebox can understand 16 English words



1962



1971

IBM Tangora, using the Hidden Markov Model, predicts upcoming phonemes in speech

Harpy, created at Carnegie Mellon University, can comprehend **1,011 words** - and some phrases



1986



2006

The **National Security Agency (NSA)** starts using speech recognition to isolate key words in recorded speech

Google launches a voice search app, bringing speech recognition to mobile devices

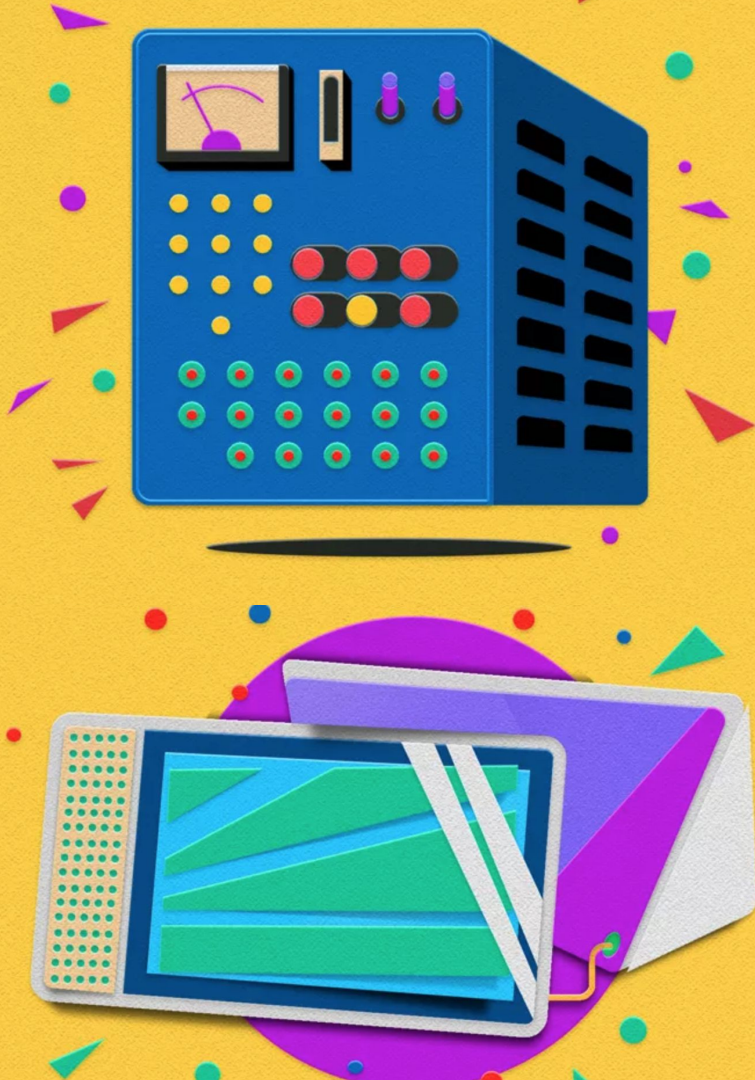


2011

2008



Apple announces **Siri**, ushering in the age of the voice-enabled digital assistant



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

VOICE RECOGNITION/ DEVICES

2011



Siri

2012



Google Assistant

2015



alexa

2015



Hi, I'm Cortana.

OTHER/ VOICES



IBM **Voice Gateway**



Pandora



Bixby



CAROL



NÃO
SEI
DESENHAR/
SÓ SEI
CODAR
BEM/

NÃO
SEI
DESENHAR
PRA VOZ/
SÓ SEI
DESENHAR
PRA
TELAS/



VUI/VUX DESIGNER



VUI/VUX DESIGNER

- Pesquisa e contextualização
- Fluxos de navegação
- Arquitetura (DTMF/NLU)
- Sample / fraseologia
- Especificação técnica
- Planejamento e direção de voz
- Validação e controle de áudios
- Teste com usuário
- Acompanhamento, métricas e melhorias contínuas



BEHIND/THE CENES



\\ É PRA AMANHÃ? \\



\\ VUI TEAM \\



\\ KICK FUCK*NG OFF \\

“

.”

**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?**

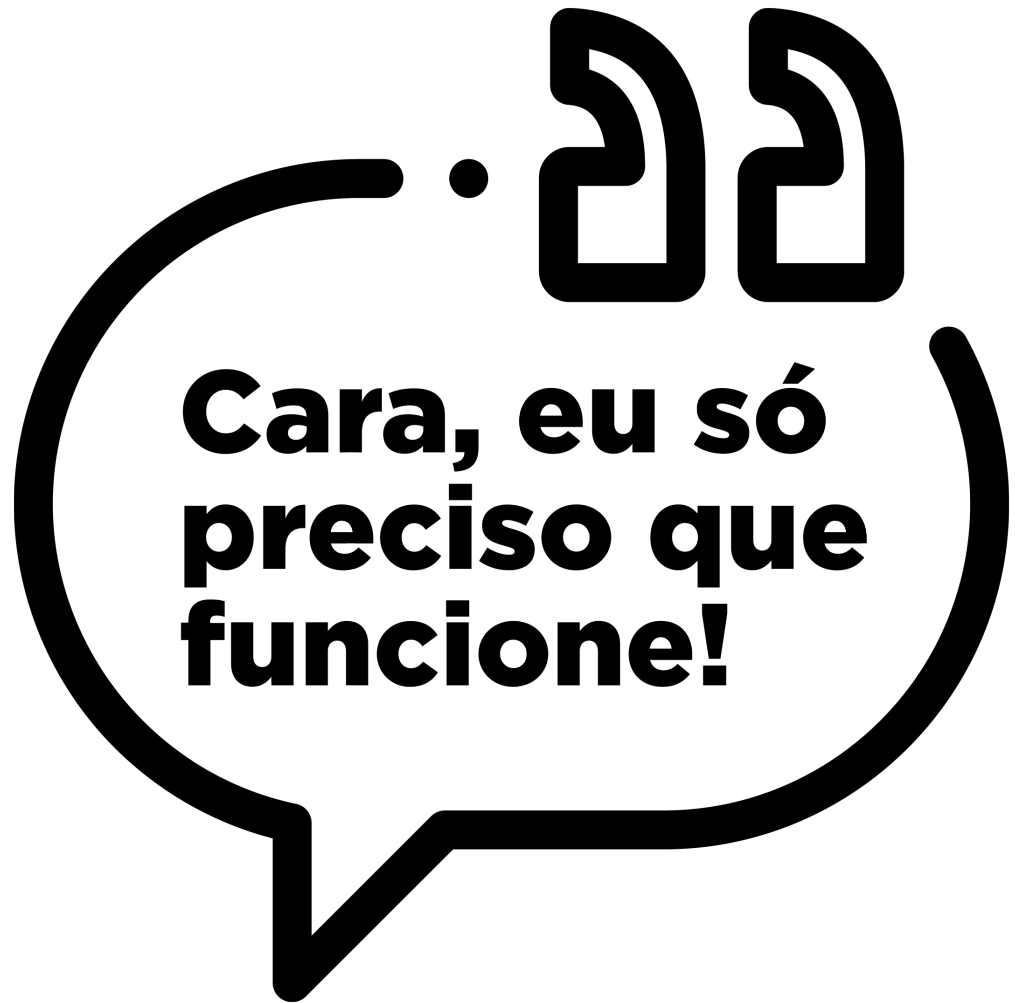
“
**É conversa
ou é
comando?**

“
**Assume
que é robô
ou não?**

“
**Transborda
ou informa?**

“
**A voz é
feminina ou
masculina?**





**Cara, eu só
preciso que
funcione!**

HANDS/ ON





OPEN

Open
Mon
Tue-Thu
Fri-Sat
Sunday

AI TO/ VUI

Lei de Hick

**Modelos mentais / Card Sorting
Organization System**

(classificação)

Navigation System

(onde estou/onde vou)

Labeling System

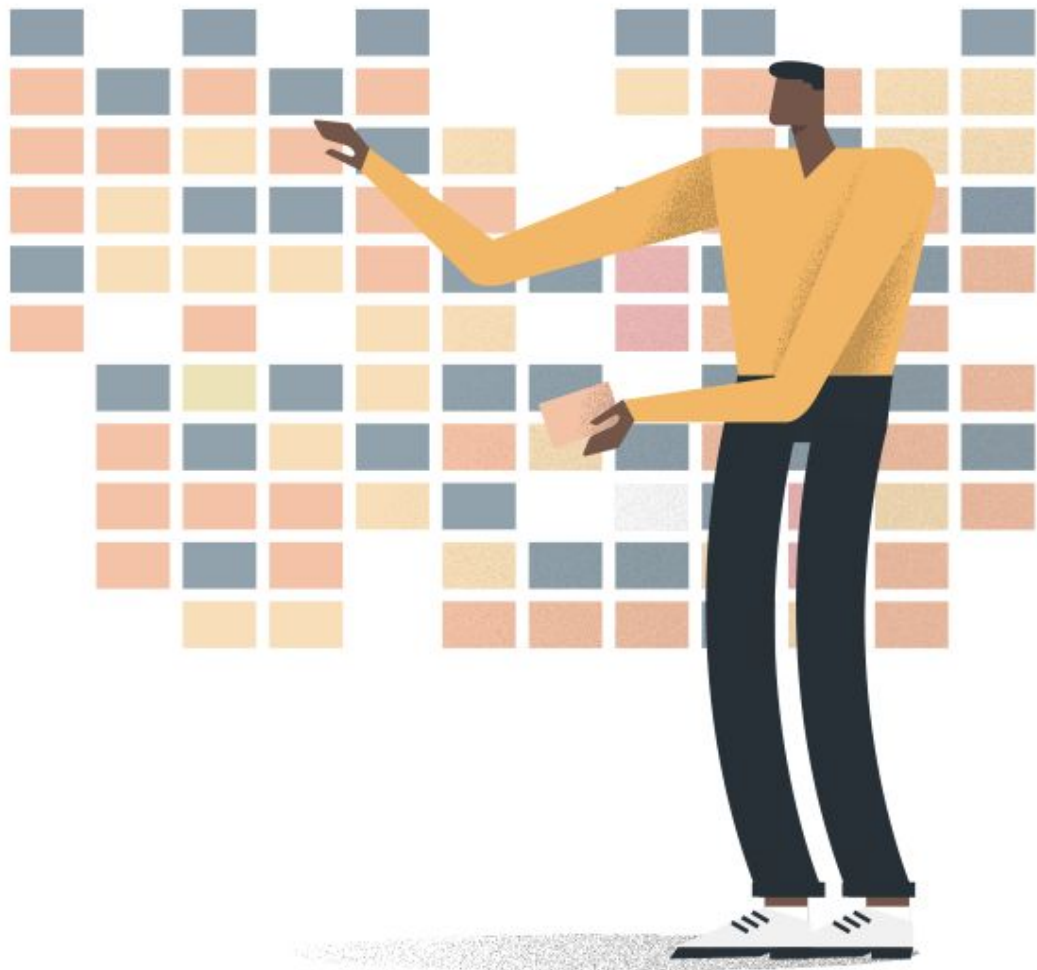
(rotulagem dos elementos)

Search

(perguntas e respostas)

Taxonomia

(Hierarquia de busca ou navegação)



FLOW/ ELEMENTS

High Level para criar **condicionais**

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

BI/ Tagueamento

SoundDesing / Concatenação

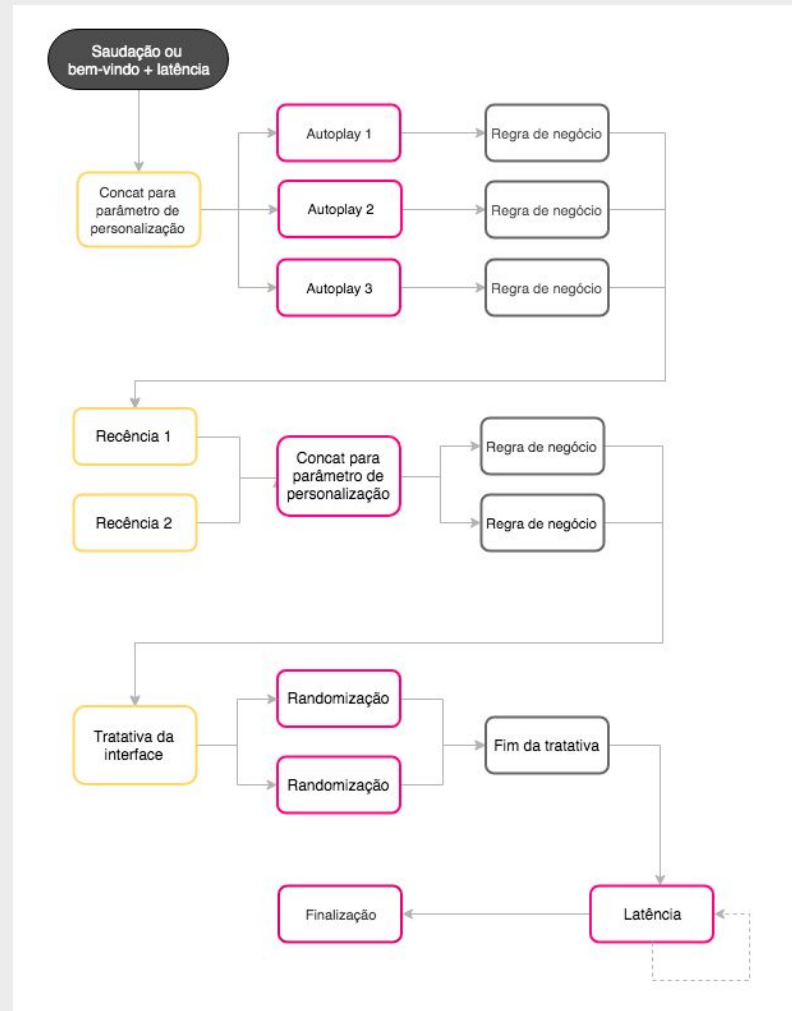
Retorno API / SOA

Recência

Review

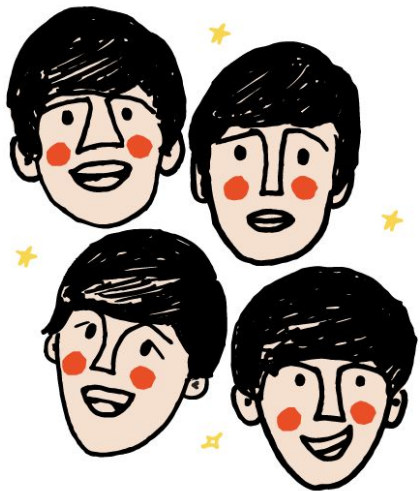
QA #NeedSomebodyHelp

Implantação





Hey Jude



CONCAT/

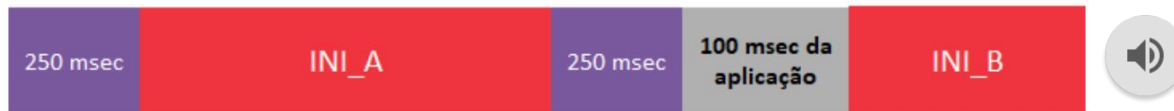
O seu saldo é de...

... R\$8.113,98.



O seu saldo é de...

...R\$ 4.653,23.



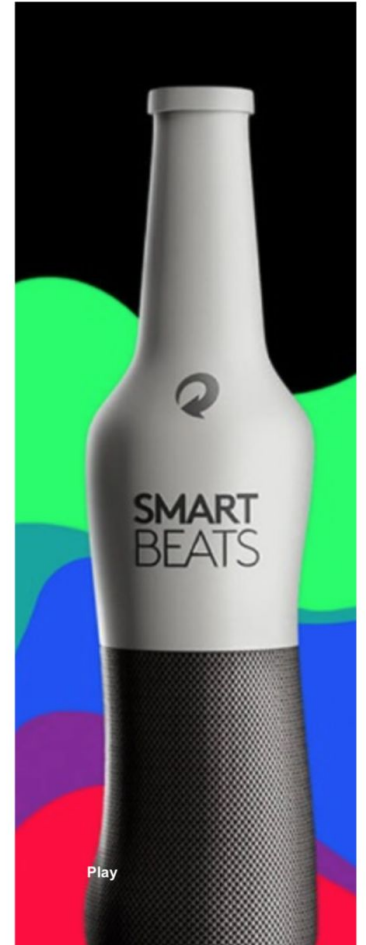
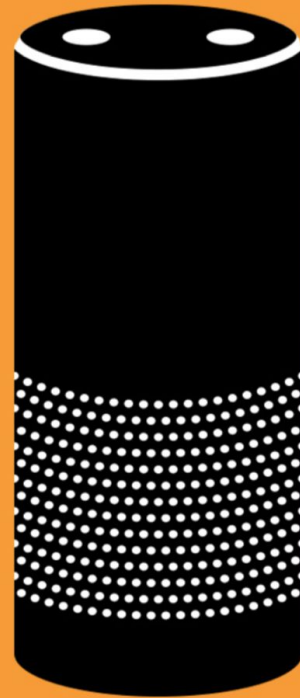
Ao invés da pausa ter 100 msec, ficará com 350 msec

SOUND/ DESIGN



Google Duplex

Hi, how can I help?









@scottpeachey



Meet Q

The First
Genderless
Voice



// CASO DE USO //

HIPERCONTEXTO

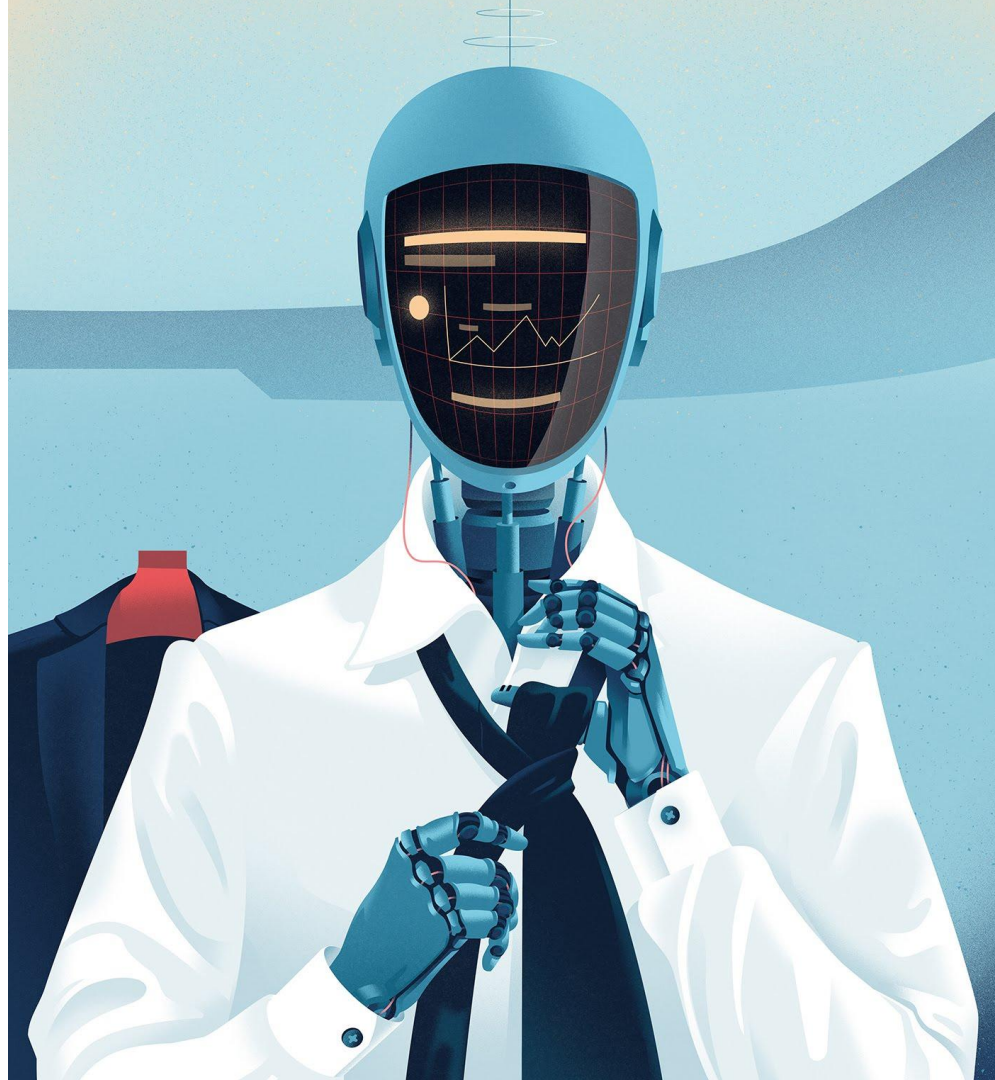
Clientes com instabilidade na telefonia fixa e no serviço de internet banda larga

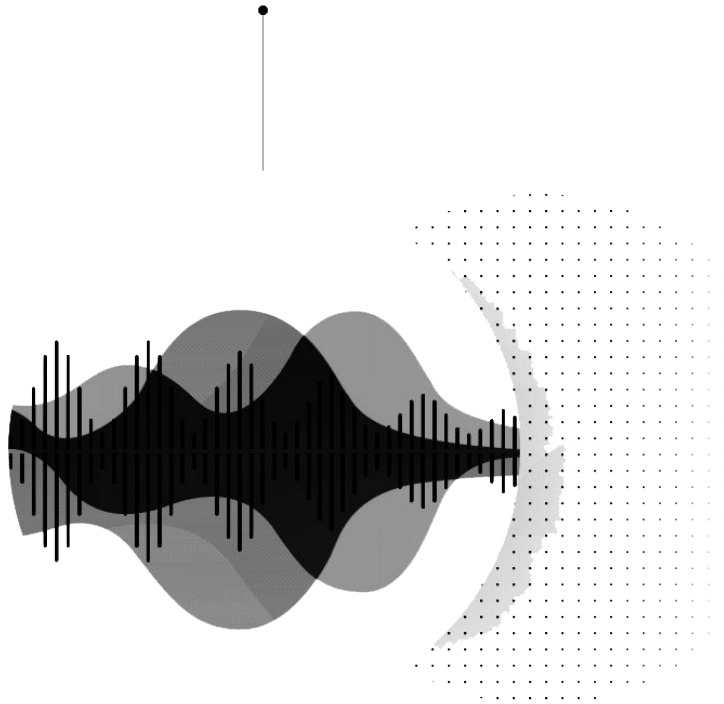
Em busca de mais informações sobre o ocorrido, através de atendimento telefônico. Ignoram as mensagens iniciais e dão *bypass*, para falar com o suporte técnico.

80%

Ligações ouvidas pelo time de UX.

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

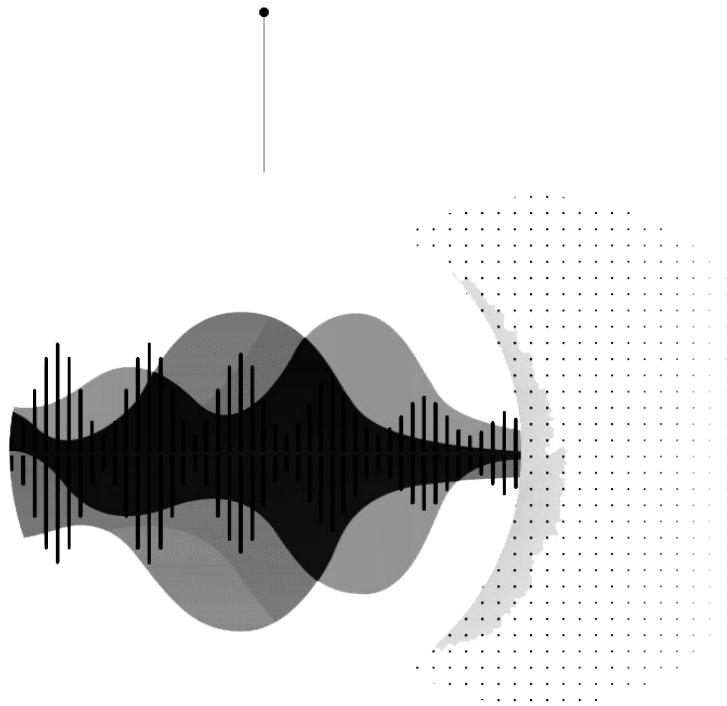


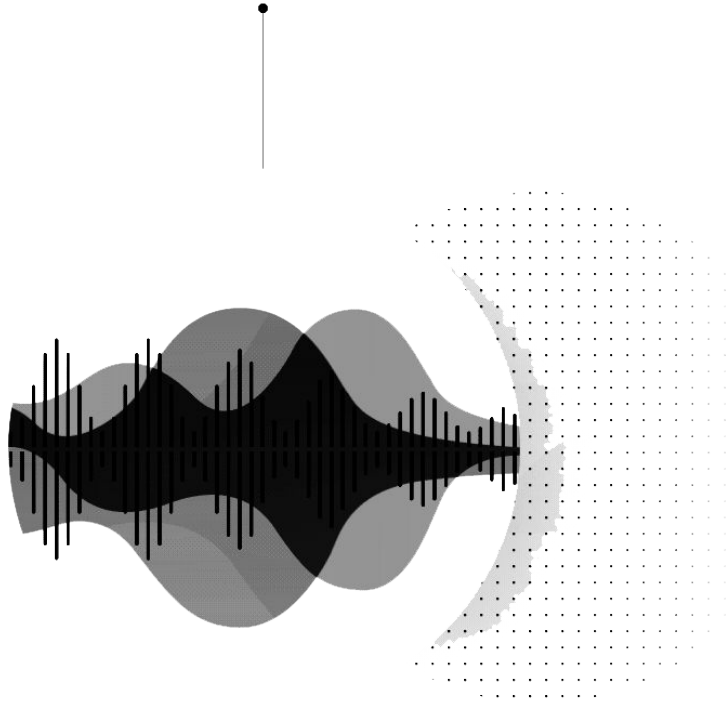


- Não ouviu a mensagem inicial
- Não acredita na mensagem inicial, então quer argumentar com alguém
- Já ligou, ouviu mensagem, mas o problema continua, então perde confiança na mensagem
- Entende e acredita, mas precisa de mais informações
- Está nervoso e precisa expressar sua indignação

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

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





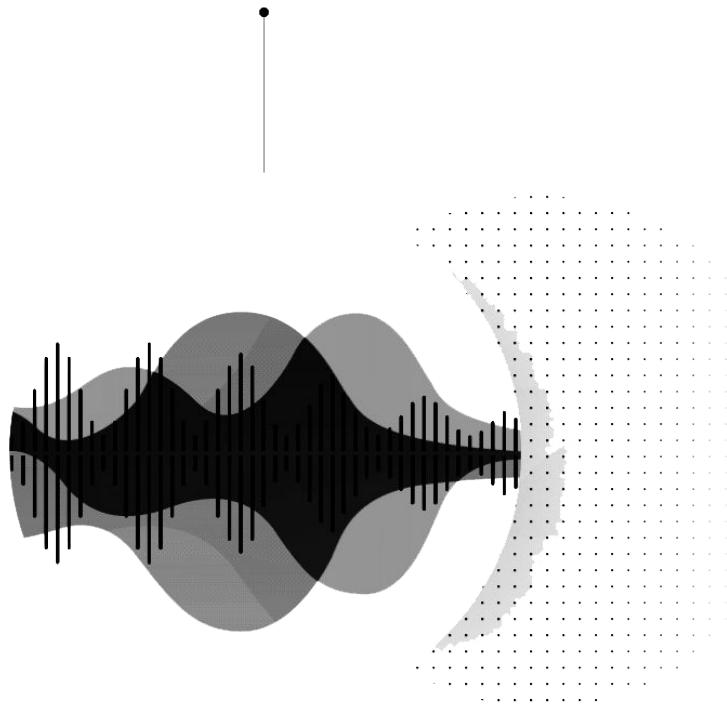
“ É que na verdade está desde cedo.

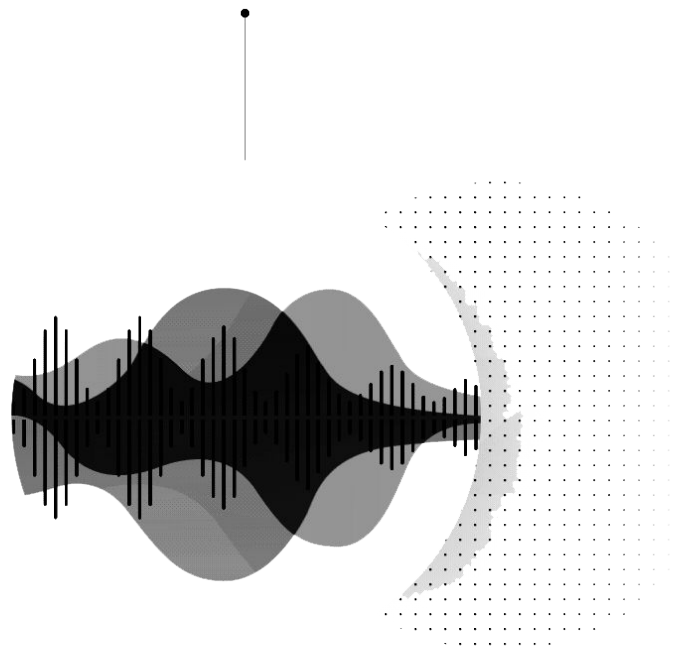
***Aí eu liguei e o rapaz falou que ia voltar
14h15, e nem o telefone estava
funcionando.***

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

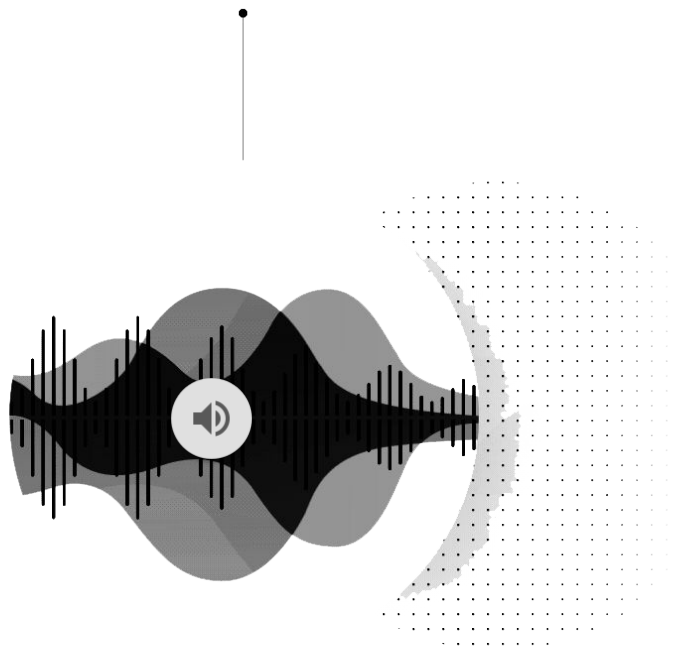
***“ Como o telefone voltou eu
pensei que tinha que autenticar
o modem novamente, porque já
aconteceu isso, sabe?***

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

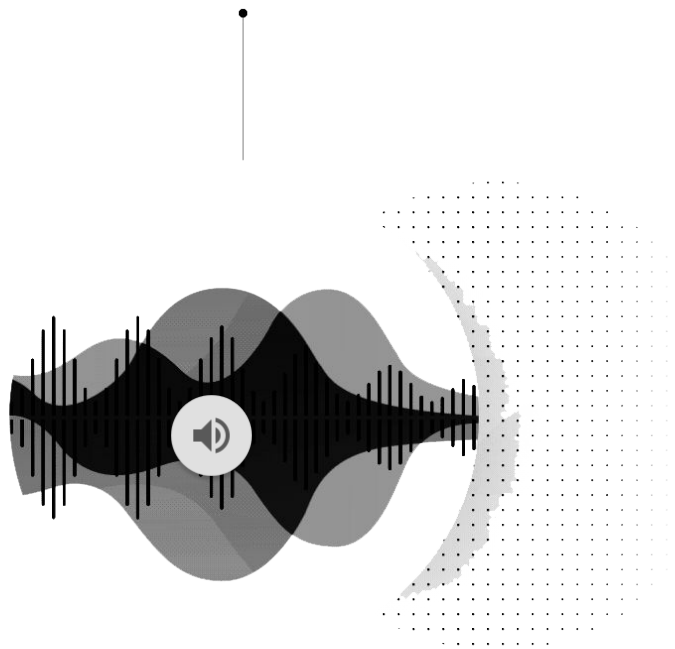




RETÓRICA // RÉPLICA // TRÉPLICA



01



02

Applause





UXCOPY.CO

The UX Writer is the new Copywriter

THANX