

Detalhamento CANVAS

OBJETIVO

Auxiliar o Gestor de Negócio na obtenção das informações necessárias para elaborar uma proposta comercial e iniciar o desenvolvimento do projeto de chatbot; a partir do entendimento do contexto no qual o chatbot estará inserido.

Recomenda-se iniciar o preenchimento pela "Proposta de Valor".

Barreiras	Descoberta	Proposta de Valor	Usuários	Soluções Atuais
Transbordo IDK	Desenvolvimento e Implantação		Dispositivos / Modalidades	Canais
Tarefas em segundo plano	Relacionamento	Personalidade	Tarefas de conversação	Fontes de Conteúdo

Proposta de Valor

Contextualização:

Obter o entendimento profundo do objetivo de negócio e do problema a ser resolvido, visando garantir a satisfação dos seus usuários com um atendimento digital efetivo que reduza seus custos operacionais.

Perguntas-chave:

- Qual é a dor do usuário? Qual valor o chatbot trará para o usuário?*
- Como o bot ajudará a resolver o problema?*
- O que considera essencial no seu bot?*
- Qual será a atratividade do seu bot?*
- Qual o retorno (financeiro, logístico, vitrine) que o bot trará?*

Barreiras

Contextualização:

Identificar os potenciais obstáculos para a construção e utilização do chatbot. Uma vez identificados esses obstáculos, podemos elaborar estratégias para eliminar, minimizar, desviar ou superar tais barreiras.

Perguntas-chave:

- Quais são as barreiras a esta ideia? Como lidar com elas?*
- Qual a possível resistência a esta ideia?*
- O que pode impedir a ideia de prosseguir?*
- O que pode dar errado?*
- Quem patrocina esta iniciativa?*

Descoberta

Contextualização:

O chatbot precisará ser conhecido para ser utilizado. Todos os potenciais usuários precisam ter ciência da possibilidade de utilização do chatbot para seu atendimento.

Perguntas-chave:

- Como os usuários saberão da existência do chatbot?*
- Em quais canais de atendimento e como os usuários serão alertados para a possibilidade de serem atendidos via chatbot?*

Desenvolvimento e Implantação

Contextualização:

Serprobots é a plataforma oficial do SERPRO que facilita o desenvolvimento e a implantação, permitindo que a equipe dedique sua atenção nos 3 pilares de um chatbot: personalidade, inteligência e propósito.

Perguntas-chave:

- Quais ferramentas de desenvolvimento e de implantação serão utilizadas? Resposta padrão: Serprobots*

Transbordo IDK

Contextualização:

Faz parte de um bom projeto de bot planejar o que deve acontecer quando a inteligência não for suficiente para responder alguma questão. Neste caso, é necessário definir uma estratégia de transbordo. Transbordo é quando o bot direciona a continuidade do atendimento para outro canal.

Perguntas-chave:

- O que fazer quando o chatbot não souber responder a uma pergunta do usuário?*
- Para quem o chatbot será transferido quando falhar?*
- Em alguma situação o bot deverá redirecionar para um atendente humano?*
- Em alguma situação o bot deverá redirecionar para outro sistema?*

Usuários

Contextualização:

Mapear corretamente o usuário que irá dialogar com o bot. Entender como o seu cliente se comunica com a sua marca, e como ele espera que a marca se comunique com ele.

Perguntas-chave:

- Quem são os usuários? Idade? Dados demográficos? Interesses?*
- Valores?*
- Hábitos/costumes?*
- Regionalismo?*
- Como os seus usuários se comunicam com a sua marca?*

Soluções Atuais

Contextualização:

Hoje o usuário já é atendido de alguma forma. Entender a forma como o usuário está sendo atendido ajudará a perceber as necessidades de melhoria que o chatbot poderá prover.

Exemplos: Autoatendimento, Atendimento 24 horas por dia, sem filas de espera, feedbacks rápidos.

Perguntas-chave:

- Quais são as soluções atuais?*
- Como o usuário está sendo atendido hoje?*
- O produto ou serviço atual entrega aquilo que promete?*
- A expectativa criada pelo usuário é atendida quando a interação com o serviço ocorre?*
- Os usuários estão satisfeitos com o canal atual?*

Dispositivos / Modalidades

Contextualização:

Mapear corretamente o meio pelo qual o usuário irá dialogar com o bot. Entender qual dispositivo seu usuário utiliza com maior frequência é fundamental para o sucesso do bot.

Perguntas-chave:

- Quais dispositivos os usuários utilizarão para acessar o chatbot?*
- Eles preferem voz ou texto?*
- Os usuários utilizam dispositivos móveis ou desktops?*
- Meu cliente intenciona contratar um bot apenas com mensagens escritas ou tenderá a incorporar mensagens faladas (acessibilidade)?*

Canais

Contextualização:

Uma das vantagens dos assistentes digitais é que os usuários não precisam baixar e

instalar aplicativos especializados apenas para acessar o chatbot. Em vez disso, o chatbot pode ser disponibilizado por meio de soluções existentes, como:

- Facebook, Messenger, Whatsapp, Telegram, Microsoft Teams, entre outros
- Sistemas IT HelpDesk
- Portais na web

Perguntas-chave:

- Quais canais os usuários usam tipicamente? Aplicativos de mensagens? SMS? Telefonia?*
- Onde o bot será disponibilizado? Sites, aplicativos?*

Tarefas em segundo plano

Contextualização:

Assistentes virtuais não são apenas conversas, pois podem demandar integração com outras soluções para atender as necessidades dos usuários.

Perguntas-chave:

- Quais são as tarefas que precisam acontecer para que o chatbot realmente cumpra os seus objetivos?*
- Quais bases de dados precisarão ser acessadas?*
- O bot precisará interagir com outro sistema ou serviço?*
- Será necessário enviar e-mail ou SMS?*

Relacionamento

Contextualização:

A relação entre o bot e o usuário se dá em diversas dimensões. Por isso, é necessário entender a motivação, frequência e contexto de uso.

Perguntas-chave:

- Que tipo de relacionamento o chatbot deve ter com o usuário?*
- Com que frequência seus usuários devem interagir com o bot? Diariamente? Semanalmente? Quinzenalmente? Mensalmente?*
- Qual a motivação para acessar o bot? Resolver problemas ou obter informações?*
- O bot atenderá sobre assuntos perenes ou sazonais?*
- A informação fornecida pelo bot será estática ou dinâmica?*
- Seu bot precisaria estar disponível 24h por dia?*

- Se o bot ficar indisponível por algum motivo, qual seria a alternativa?*

Personalidade

Contextualização:

A personalidade deve ser adequada à imagem da instituição. Deve ser coerente com o que é esperado do serviço e a abordagem de comunicação da sua instituição.

Perguntas-chave:

- Que personalidade o chatbot deve projetar?*
- Qual o nome do bot?*
- Ele deve ter uma imagem?*
- Ele será extrovertido?*
- Utilizará linguagem formal ou informal?*
- Ele deverá ter respostas resumidas ou completas?*
- A navegação deverá possuir uma taxonomia intuitiva para todos os perfis (personas) de usuários?*

Tarefas de Conversação

Contextualização:

Dividir a declaração de valor em tópicos de conversação e dividir os tópicos em tarefas.

Perguntas-chave:

- Quais conversações o chatbot precisa ter?*
- Quais as intenções dos usuários ao procurar o atendimento?*
- Que tarefas imagina que seu chatbot faça?*
- Quais são as tarefas que precisam acontecer para que o chatbot realmente cumpra os seus objetivos?*

Fontes de Conteúdo

Contextualização:

O bot será criado a partir de um conteúdo base. Este conteúdo pode ser obtido de

diversas fontes.

Perguntas-chave:

- Quais as fontes de conteúdo existentes? FAQ, Legislação, Manuais, Ouvidoria, Histórico de emails, bases de dados, etc.*
- As fontes de conteúdo estão atualizadas?*
- Considerando a LGPD, quais as informações destas fontes de conteúdo serão disponibilizadas para subsidiar a construção do bot?*
- Existem especialistas no tema disponíveis para geração de conteúdo?*