

# Entendendo a Necessidade

## OBJETIVO

- Ajudar na **tomada de decisão** com perguntas que visam **entender se um bot** é realmente a melhor **solução para o problema** apresentado pelo cliente.

Obs: É preciso conhecer as principais motivações para o projeto e quais objetivos de negócio espera-se atingir com ele.

A análise do conjunto de respostas é que irá direcionar a decisão.

## PASSOS

- **Entendendo o desejo do cliente:**
  - Por que você deseja um bot?
  - O que você espera do bot?
  - Qual o principal benefício que o bot traria para você?

- **Entendendo o problema:**

Entender o problema é fundamental para descobrir se o chatbot seria a melhor proposta de solução. Para tal, são elencadas a seguir alguns questionamentos a serem respondidos, caso pertinente para o assunto em questão.

- **O quê?**
  - Qual o problema a ser resolvido?
  - Em qual tipo este problema seria classificado?
  - *Exemplo:*
    - *Atendimento, serviços, ...*
  - Qual o nível de satisfação dos usuários com a situação atual?
- **Quem?**
  - Quem resolve este problema hoje?
  - Quem é afetado com esse problema?
  - Qual a quantidade estimada de pessoas envolvidas?
- **Quando?**

- Com que frequência seus usuários utilizam/interagem com seu serviço/produto? Diariamente? Semanalmente? Quinzenalmente? Mensalmente?
- Qual a frequência com que o problema acontece?
- Quando o problema acontece?
  
- **Onde?**
  - Quais os canais utilizados pelo usuário atualmente?
  - *Exemplo:*
    - *Sites, portais, apps, sistemas transacionais, Help Desk, SMS, chats, atendimento humano, FAQ.*
  - Onde o bot seria utilizado?
  - *Exemplo:*
    - *Aplicativo do cliente, portal, navegador, whatsapp, telegram... (multicanais)*
  
- **Por quê?**
  - Se não houvesse um bot, qual seria a outra alternativa?
  - Qual o tipo de retorno o bot traria?
  - *Exemplo:*
    - *vitrine, logística, financeira, usabilidade etc.*
  - Qual o motivo de pensar que um bot é a melhor solução?
  
- **Como?**
  - Como o bot ajudaria a resolver o problema?
  - O que você consideraria essencial no seu bot?
  - Qual seria a atratividade do seu bot?
  - O bot deve ser inovador ou somente uma interface nova para a base de conhecimento atual?
  - Seria necessário um bot que aprendesse com o uso ou seriam questionamentos diretos, específicos, rotineiros? Ou seja, quão inteligente seria o bot?
  - A informação fornecida pelo bot seria estática ou dinâmica?

Para entender o problema real pode-se deixar o cliente falar livremente sobre os passos realizados atualmente para execução do seu trabalho. Se as informações fornecidas não abrangerem os assuntos das perguntas sugeridas, o questionamento específico precisa ser realizado.