



Funded by  
the European Union

# **DIVETOUR ID3 – Chatbot**

## **Presentazione dei Flussi e delle Scelte di Progettazione del Chatbot**

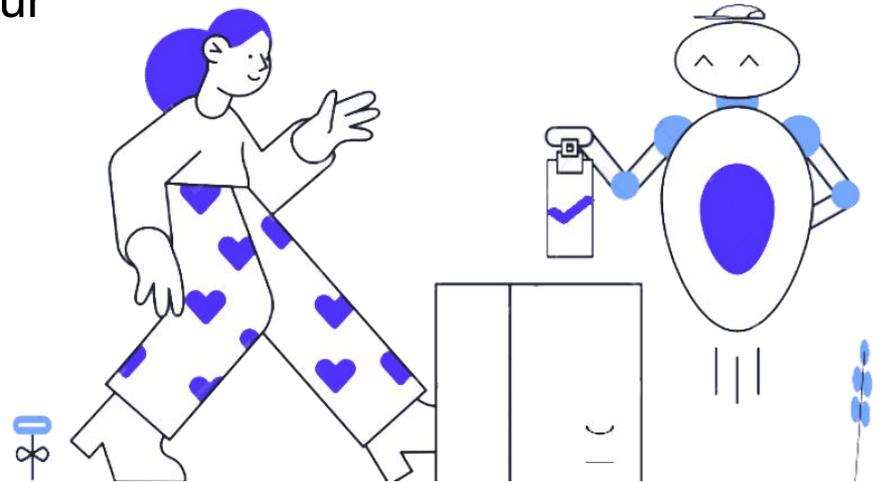
Wattajob – Monica Boni, Alice Fiaschi, Gabriele Carli





## Indice della presentazione:

1. Flussi e sottoflussi del Bot di Divetour
2. Progettazione delle conversazioni
  - Risposte rapide
  - Domande aperte
  - Reindirizzamenti
  - Fallbacks
3. Conclusioni





Funded by  
the European Union

# Flussi e sottoflussi del Bot di Divetour





## Il nostro chatbot è organizzato intorno a questi 5 flussi:

Informazioni  
generali

Assistenza clienti  
e sicurezza

Hotel

Ristorante

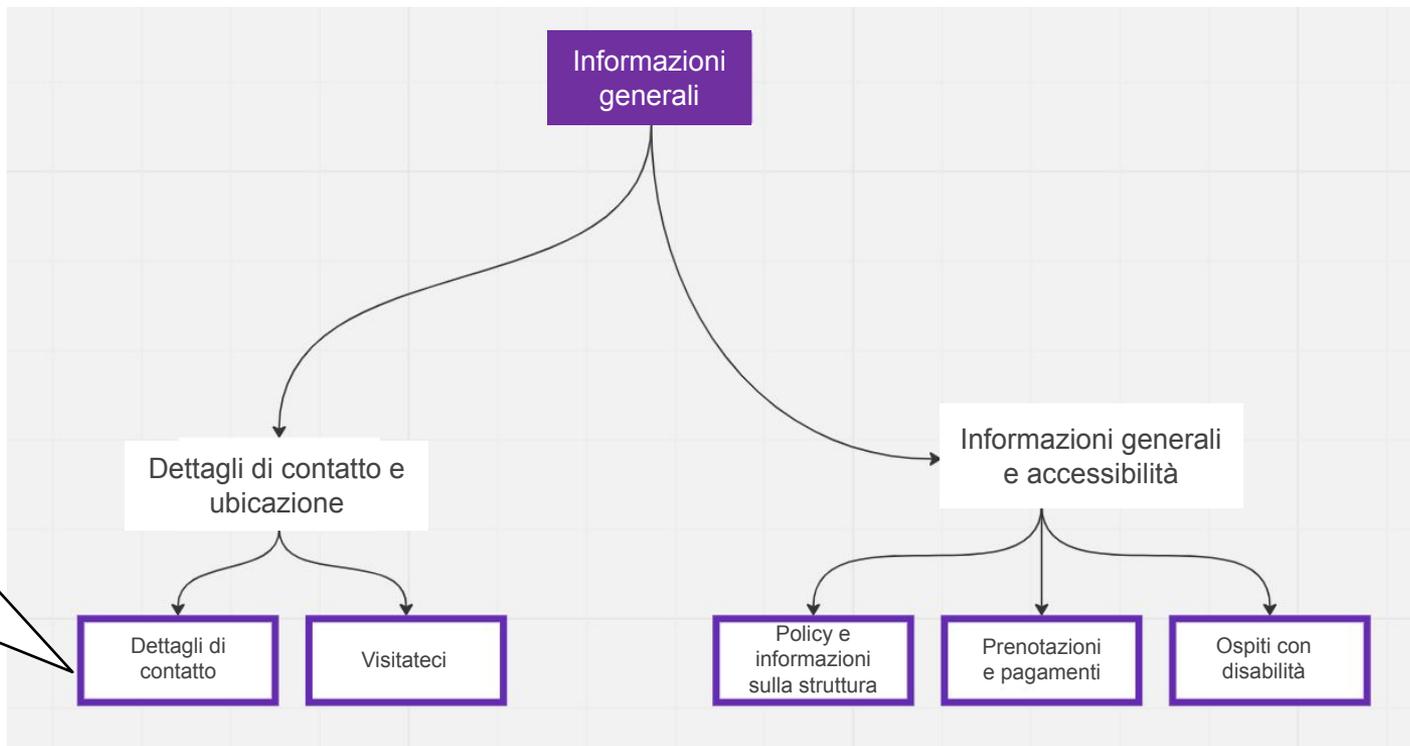
Sale meeting

- Ogni flusso rappresenta una parte diversa della struttura e contiene le informazioni della dichiarazione di accessibilità relative a quella parte.
- I flussi sono composti da diverse ramificazioni, o sottoflussi, e gli utenti possono anche passare da un flusso principale a un altro facendo clic su alcuni pulsanti.



In questo esempio possiamo vedere la ramificazione (sottoflussi) del flusso "Informazioni generali"

Le celle con i bordi rappresentano i punti in cui gli utenti ottengono informazioni dal bot ponendo domande.





Funded by  
the European Union

Ogni volta che gli utenti arrivano al punto in cui il chatbot fornisce loro una risposta, abbiamo creato un particolare nodo.

Questo nodo serve a capire se le informazioni fornite dal bot sono corrette e sufficienti per gli utenti.

In caso contrario, gli utenti possono:

- Continuare a porre domande al bot
- Tornare alle sezioni precedenti della conversazione

## Fine di un sottoflusso





Funded by  
the European Union

# Progettazione della conversazione



Funded by  
the European Union

# Navigare nei flussi

Nel progettare i rami del nostro chatbot, abbiamo limitato il numero di scelte chiuse a disposizione degli utenti.

Troppe scelte una dopo l'altra potrebbero infastidire gli utenti.

Le buone prassi concordano nel ritenere che un buon numero di scelte chiuse sia compreso tra 2 e 7.

In questo video si possono notare due scelte chiuse che portano a una domanda aperta.





Funded by  
the European Union

# Progettazione della conversazione

## Risposte veloci

In alcuni casi, invece di digitare le domande, gli utenti ottengono informazioni premendo un pulsante. Questo metodo è chiamato «Risposta rapida».

## Domande aperte

Le domande aperte rappresentano la maggior parte delle interazioni degli utenti con il bot. Gli utenti chiedono informazioni al bot scrivendo direttamente nella casella del messaggio.

## Reindirizzamento

Gli utenti possono navigare tra i flussi e i sottoflussi del chatbot utilizzando dei pulsanti

## Fallbacks

Il «fallback» è una procedura che viene utilizzata quando il chatbot non comprende le richieste degli utenti.

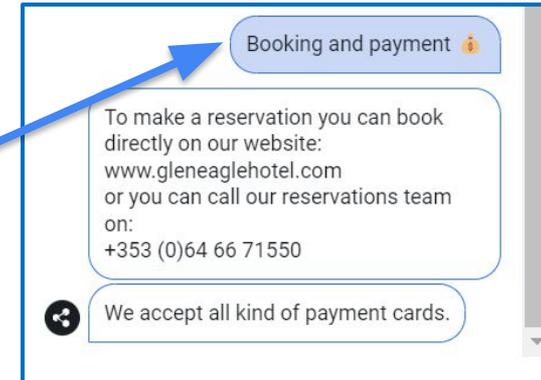
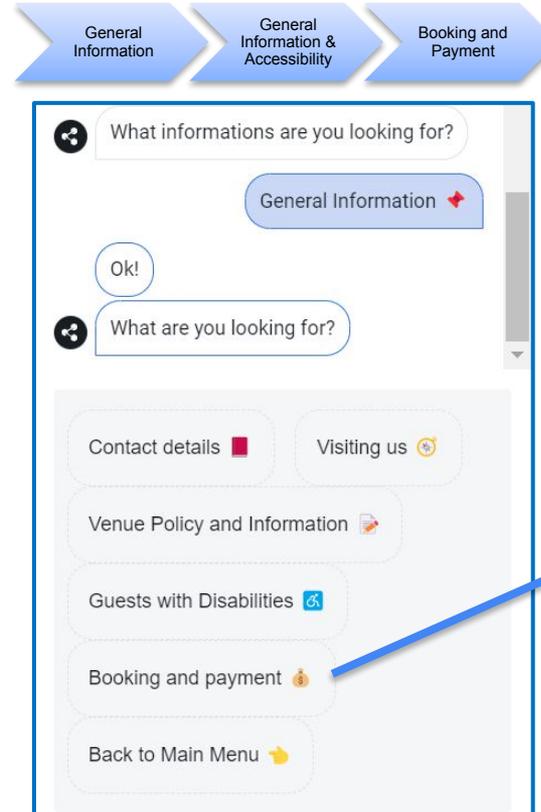


Funded by  
the European Union

Quando le informazioni del bot sono limitate ad un **argomento specifico**, abbiamo deciso di utilizzare dei **pulsanti** piuttosto che domande aperte dell'utente.

Questo diversifica il flusso della conversazione e semplifica il lavoro di sviluppo.

# Risposte rapide





Funded by  
the European Union

# Domande aperte

Quando le informazioni del bot sono varie e toccano diversi argomenti, l'utente può porre una **domanda aperta**.

In ogni caso, all'utente verranno presentati alcuni **esempi** di informazioni che il bot può fornire.



What are you looking for?

Visiting us 📍

Ok! I will be glad to help you reaching our venue.

I can tell you our location, where the nearest bus stop and airport are, and many other details.

All you need to do is to type your question!



Funded by  
the European Union

Agli utenti viene occasionalmente data la possibilità di passare a differenti **flussi** del bot per ottenere informazioni più specifiche sulla loro richiesta.

Questi pulsanti portano gli utenti in diversi flussi del bot.

# Reindirizzamenti



Guests with Disabilities [🔗](#)

We believe everyone should be treated equally and in the Gleneagle everyone is our guest regardless of age, impairments or long-term health conditions, and so we have a welcoming environment for all.

Guests we cater for include:

- Guests with walking difficulties
- Wheelchair users
- Deaf / Hard of hearing
- Blind / Vision impaired

- Guests with allergies/asthma
- Guests with assistance or guide dog
- Guests with cognitive impairments
- Families with small children
- Seniors
- Guests requiring special diet

If you want to learn more about functional spaces, click on one of these buttons:

[Hotel 🏨](#) [Restaurant 🍴](#) [Meeting Rooms 💻](#)



Funded by  
the European Union

# Fallbacks

Quando il bot non risponde a una richiesta, l'utente ha la possibilità di **reformulare la frase** o di **tornare al menu principale**.

Ok! I will be glad to help you reaching our venue.

I can tell you our location, where the nearest bus stop and airport are, and many other details.

All you need to do is to type your question!

How can I reach Ireland?

Hmm, I'm not sure. Do you want to rephrase the question?

Yes please 🗨

No, take me back to Main Menu 👉



Funded by  
the European Union

# Conclusioni



Progettando il chatbot, abbiamo mantenuto un approccio intuitivo e facile da usare, che consiste in:

- **Flussi e sottoflussi ben organizzati**, che guidano gli utenti e permettono loro di trovare rapidamente le informazioni.
- **Pulsanti** che consentono agli utenti di tornare indietro di un livello nella conversazione in qualsiasi momento.
- **Nessuna "strada senza uscita"**, il chatbot offrirà sempre agli utenti la possibilità di riformulare le domande o di ricominciare la conversazione.
- **Indicazione chiara** del tipo di informazioni che il bot può fornire.