



Finansuoja
Europos Sąjunga

Divetour ID3 – „Chatbot“ (pokalbių programėlė)

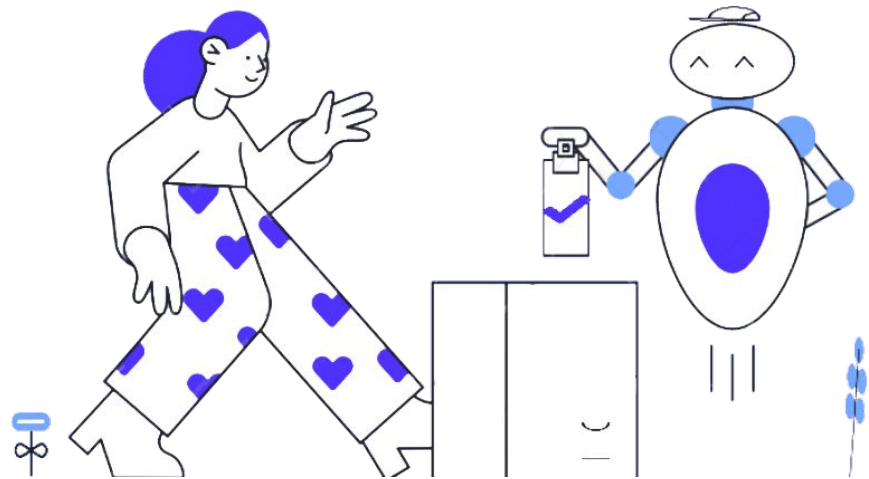
Pokalbių programėlės srautų ir dizaino pasirinkimų pristatymas





Pristatymo turinys:

1. Divetour boto (botas - paprogramė, atstojanti gyvą žaidėją kompiuteriniame žaidime arba gyvą kalbėtoją) srautai ir posraučiai
2. Pokalbio dizainas
 - Greiti atsakymai
 - Atviri klausimai
 - Nukreipiniai
 - Sugrąžinimo atgal galimybė
3. Išvada





Finansuoja
Europos Sąjunga

„Dive tour“ boto srautai ir posraučiai





Mūsų pokalbių robotas yra suskirstytas į šiuos 5 srautus:

Pagrindinė
informacija

Klientų
aptarnavimas ir
saugumas

Viešbutis

Restoranas

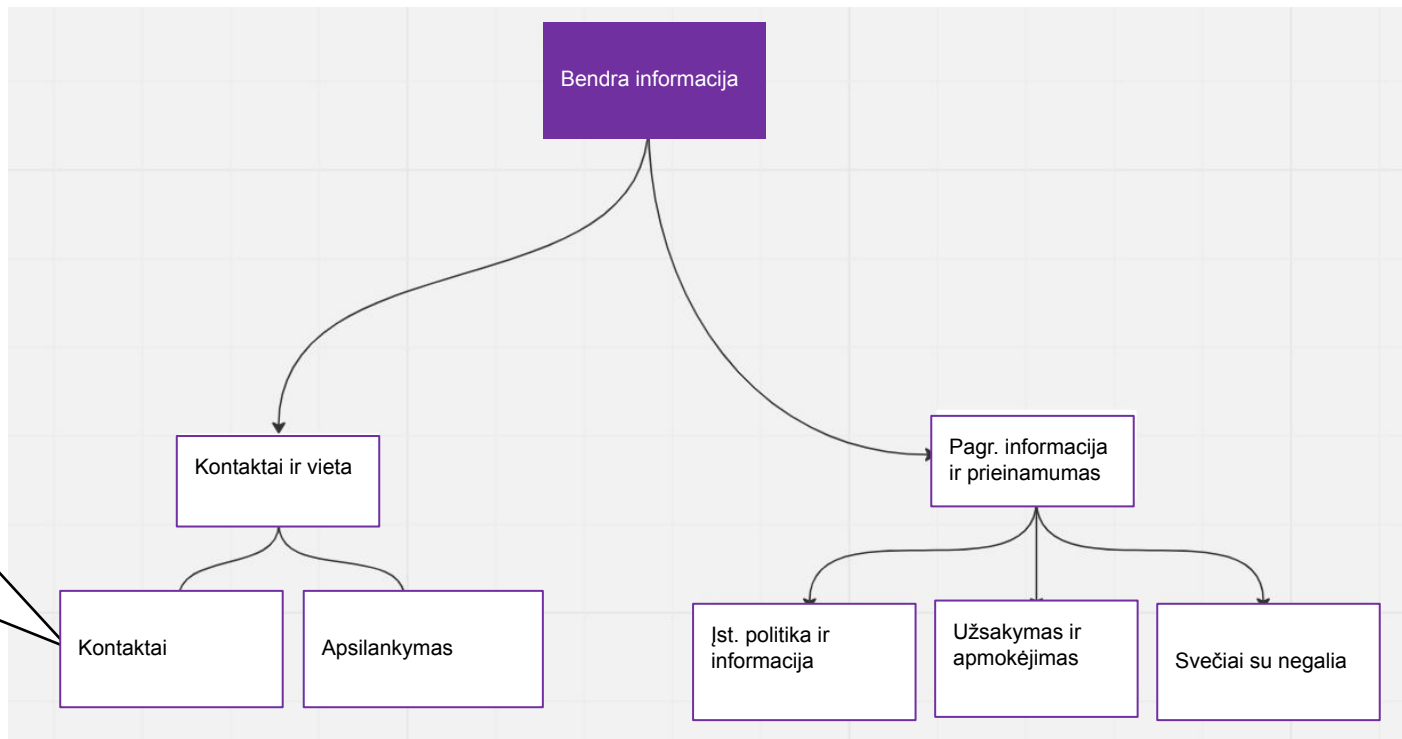
Susitikimų
kambariai

- Kiekvienas srautas pristato skirtingą įstaigos sritį ir saugo su ta dalimi susijusią prieigos informaciją.
- Srautas susideda iš skirtingų šakų arba posraučių, o vartotojai gali pereiti nuo vieno pagrindinio srauto prie kito spustelėdami atitinkamus mygtukus.



Šiame pavyzdyje matome „Bendrosios informacijos“ srauto išsišakojimą (posraučius).

Langeliai rodo, kur vartotojai klausdami gauna informaciją iš roboto.





Posraučio užbaigimas

Kiekvieną kartą, kai vartotojai pasiekia tašką, kai pokalbių robotas pateikia atsakymą, mes nustatome tam tikrą susikirtimo tašką.

Šis susikirtimo taškas padeda suprasti, ar boto pateikta informacija yra teisinga ir pakankama vartotojams.

Priešingu atveju vartotojai gali:

- ir toliau užduoti klausimus robotui;
- grįžti į ankstesnes pokalbio dalis.





Finansuoja
Europos Sąjunga

Pokalbio dizainas





Kurdami mūsų pokalbių roboto šakas, apribojome vartotojams prieinamų uždarų pasirinkimų skaičių. Per daug pasirinkimų vienas po kito gali erzinti vartotojus.

Geriausia praktika rodo, kad geras uždarų pasirinkimų skaičius yra **nuo 2 iki 7**.

Šiame vaizdo įrašė galite pamatyti du uždarus pasirinkimus, kurie veda į atvirą klausimą.





Pokalbio dizainas

Greiti atsakymai

Kai kuriais atvejais, užuot įvedę klausimus, vartotojai informaciją gauna spustelėdami mygtuką. Šis metodas vadinamas greitu atsakymu.

Atviri klausimai

Atviri klausimai sudaro didžiąją dalį naudotojų sąveikos su botu. Vartotojai klausia informacijos boto, rašydami tiesiai į pranešimų laukelį.

Nukreipiniai

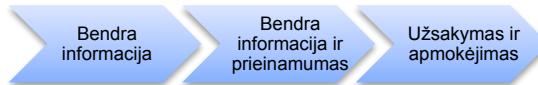
Naudodami mygtukus, vartotojai gali naršyti pokalbių roboto ir antrinius srautus.

Sugrąžinimo atgal galimybė

Sugrąžinimas atgal yra procedūra, kuri naudojama, kai pokalbių robotas nesupranta, ko klausia vartotojai.



Kai programėlės turima informacija apsiriboja **konkrečia tema**, siūlome naudoti **mygtukus**, o ne atvirą vartotojo klausimą. Tai pajvairina pokalbio srautą ir supaprastina kūrimo darbą.



Kokios informacijos ieškote?

Bendros informacijos

Puiku!

Kokios informacijos ieškote?

Kontaktinė informacija

Apsilankymas pas mus

Politika ir informacija

Svečiai su negalia

Užsakymas ir apmokėjimas

Sugrįžti į meniu

Greiti atsakymai

Užsakymas ir apmokėjimas

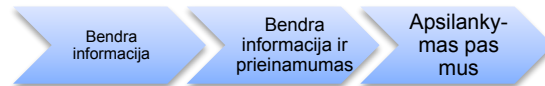
Norėdami užsirezervuoti, galite tai atlikti tiesiogiai svetainėje www.gleneaglehotel.com arba galite paskambinti mūsų komandai telefonu +370 800 XXXXX

Primame visų rūšių mokėjimo korteles



Kai boto turima informacija yra įvairi ir liečia kelias temas, vartotojas gali užduoti **atvirą klausimą**.

Bet koku atveju vartotojui bus pateikti keli informacijos, kurią bota gali pateikti, **pavyzdžiai**.



Kokios informacijos ieškote?

Vietovės lankymas

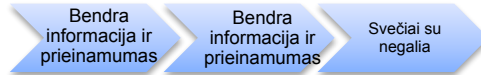
Puiku! Mielai padėsiu Jums pasiekti mūsų viešbutį


Galiu pasakyti, kur esame, kur artimiausia autobusų stotelė, oro uostas ir daug kitų detalių.

Jums tereikia įvesti savo klausimą



Vartotojams kartais suteikiama galimybė pereiti prie skirtingų boto **srautų**, kad gautų konkretesnės informacijos apie savo užklausą.



Svečiai su negalia 

Manome, kad „Gleneagle“ su visais turi būti elgiamasi vienodai. Kiekvienas yra mūsų svečias, nepaisant amžiaus, negalios ar ilgalaikių sveikatos sutrikimų. Visiems turime svetingą aplinką.




Mūsų aptarnaujami svečiai:



- turintys vaikščiojimo sunkumų;
- besinaudojantys neįgaliojo vežimėliu;
- kurtieji ir (arba) neprigirdintieji;
- aklieji ir (arba) silpnaregiai;


Nukreipiniai

- turintys astmą ar alergiją;
- su lydinčiu gyvūnu;
- turintys kognityvinių sutrikimų;
- šeimos su vaikais;
- senjorai;
- turintys reikalavimų maitinimui

Jei norite sužinoti daugiau apie erdves, spustelėkite vieną iš šių mygtukų:

Viešbutis  Restoranas 

Susitikimų kambariai 

Šie mygtukai nukreipia vartotojus į skirtingus boto srautus.



Kai botas neatsako į užklausą, vartotojui suteikiama galimybė **perfrazuoti sakinį** arba **grįžti į pagrindinį meniu**.

Sugražinimo atgal galimybė

Puiku! Mielai padėsiu Jums pasiekti mūsų viešbutį.

Galiu pasakyti, kur esame, kur artimiausia autobusų stotelė, oro uostas ir daug kitų detalių.

Jums tereikia įvesti savo klausimą.

Kaip galiu pasiekti Airiją?

Hmm, nesu tikras. Gal galite performuluoti klausimą?

Taip, prašom

Ne, gražinkite mane į pagrindinį meniu



Finansuoja
Europos Sąjunga

Išvada





Kurdami pokalbių robotą, mes išsaugojome **patogų** ir **intuityvų** požiūrį, kuris apima:

- **Gerai organizuotus srautais ir antrinius srautus**, kurie padeda vartotojams bei leidžia jiems greitai gauti informaciją.
- **Mygtukus**, leidžiančius vartotojams bet kuriuo metu grįžti vienu pokalbio žingsniu atgal.
- **Nėra «akligatvių»**, pokalbių robotas visada pasiūlys vartotojams galimybę perfrazuoti klausimus arba iš naujo pradėti pokalbį.
- **Aiškiai nurodomas informacijos**, kurią gali pateikti robotas, **tipas**.