

HOW TO:

Проектирование разговорных приложений



www.kode.ru

KODE

Utair

pobeda●●●

MOUZENIDIS
TRAVEL

 БИНБАНК

 РосЕвроБанк

 BlueOrange


EY

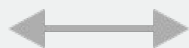

MR Group
Real Estate Development


whiskas®

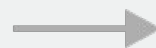

FOODFOX.RU

Введение

Пользователь



Ассистент



Приложения



Что такое проектирование?

Проектирование - процесс, в ходе которого прорабатывается построение диалога пользователя с приложением.

Ключевые моменты:

- Пути развития диалога
- Формулировки фраз
- Стиль речи

5 ингредиентов успешного разговорного приложения

Разговор - это не
только словесный
обмен информацией

Переведи Саше с
работы 1000 рублей



Хорошо

Ставьте себя на место пользователя

Думайте о моменте:

- Устройство
- Условия
- Окружение

Настройтесь на живое общение

Do

Хочу перевести маме
1000 рублей



Отлично, деньги
отправлены!

Don't



Нажмите 1, чтобы
сделать перевод

1



Нажмите 1, чтобы
выбрать контакт...

Ассистент - это не только ГОЛОС

Do



Операция совершена!



Сумма перевода
10 000 рублей

Получатель
Мама (****7894)

Остаток
15 864 рублей

Don't



Операция совершена!



Сумма перевода - 1000 рублей.
Номер счёта получателя - 7846
**** 74653. Остаток 15 864 руб.

Ошибка - это новый этап

Do



Извините, у вас недостаточно средств для совершения перевода. Хотите совершить его на меньшую сумму?

Да!

Don't



Извините, у вас недостаточно средств для совершения перевода.

А что дальше-то???

5 вещей, о которых нужно помнить при проектировании

- ✓ Разговор - это не только словесный обмен информацией.
- ✓ Ставьте себя на место пользователя.
- ✓ Настройтесь на живое общение.
- ✓ Ассистент - это не только голос и текст.
- ✓ Ошибка - это новый этап в разговоре, а не его конец.

Шаг 1. Формирование персон

Персона – портрет группы аудитории.

Шаг 1. Формирование персон



Имя: Саша

Возраст: 26

Информация из жизни: Очень много работает, живет один, по выходным ходит с друзьями в кино и кафе.

Используемые функции: Проверка баланса, коммунальные платежи, переводы друзьям.

Моменты: Разделить счёт с друзьями; Оплатить коммуналку, лёжа на кровати.

Шаг 1. Формирование персон

Что включает в себя портрет:

- Имя
- Возраст
- Информация из жизни
- Сценарии (функции приложения)
- Моменты (девайс, условия, окружения)

Шаг 2. Выбор сценариев

Разговорный интерфейс очень сильно отличается от графического, а значит, **не все сценарии могут подойти.**

Шаг 2. Выбор сценариев

Могу представить, как проговариваю сценарий с человеком

Do

Переведи Маше 100
рублей



Хорошо!

Don't

Зарегистрируй меня.
Мой логин vasy1932,
а пароль
HP%tu#tsuUTh



Эм... Хорошо

Шаг 2. Выбор сценариев

Сценарий работает без визуального контакта

Do

Переведи Маше 100
рублей



Хорошо!

Don't

Хочу выбрать
оформление для
карты. Какие есть
варианты?



Синий, зеленый, а еще
с фотографией леса

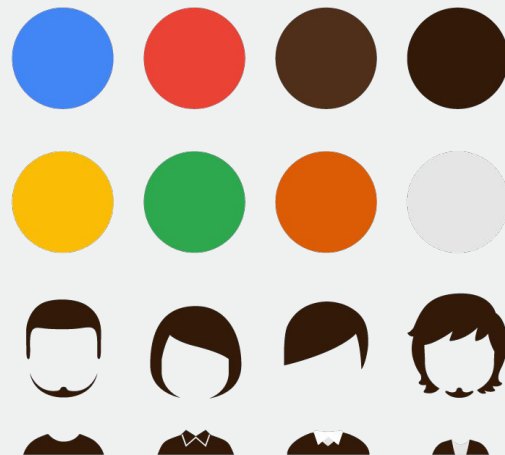
Шаг 2. Выбор сценариев

Хороший сценарий:

- Могу представить, как проговариваю с живым человеком
- Работает без “глаз”

Шаг 3. Персонаж

Персонаж - портрет
нашего приложения.



Шаг 3. Персонаж



Имя: Наталья

Возраст: 24

Персональные качества: Грамотная речь, презентабельная внешность, коммуникабельность, ответственность, исполнительность.

Роль: Помощник

Обязанности: Консультация по услугам банка, помощь в совершении платежей

Шаг 3. Персонаж

Зачем?

- Намекнет пользователю на функции приложения
- Позволит пользователю чувствовать себя более свободно в разговоре
- Повышает возврат пользователей

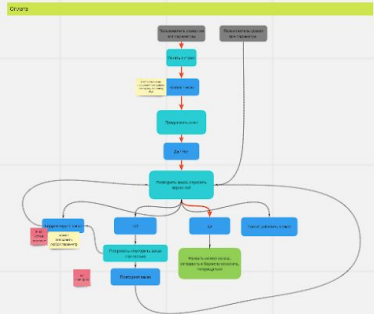
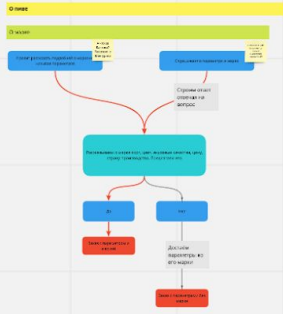
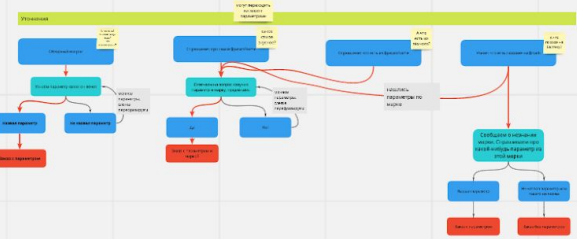
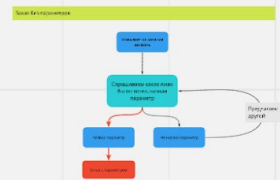
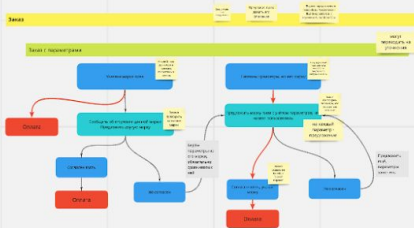
Шаг 4. Проработка диалогов

Цель - проработать все варианты построения диалога, развилки, формулировки фраз, стиль речи и пр.

Процессы:

- Составление карты
- Написание реплик

Карта



Пошаговое составление карты

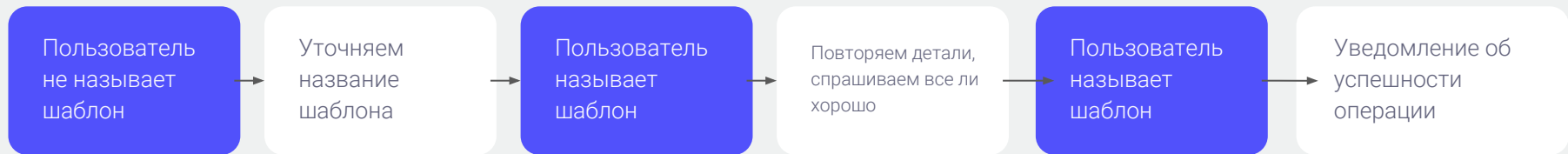
Пользователь
называет шаблон

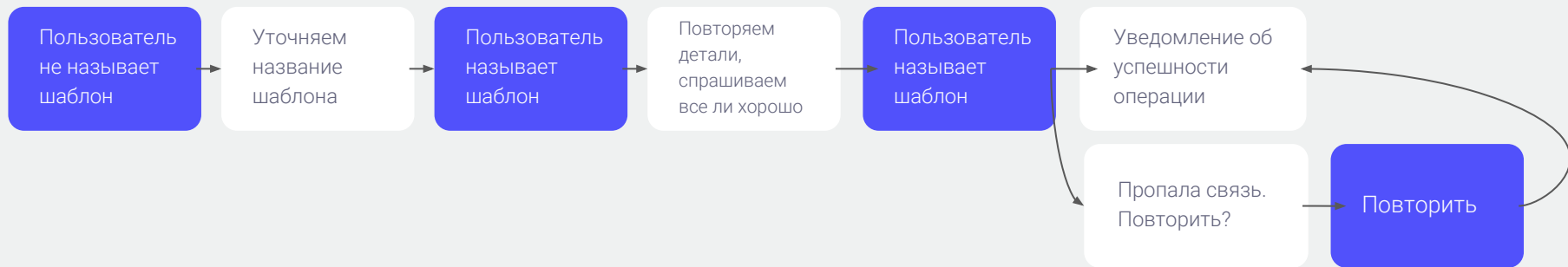
```
graph LR; A[Пользователь называет шаблон] --> B[Повторяем детали, спрашиваем все ли хорошо]; B --> C[Пользователь называет шаблон]; C --> D[Уведомление об успешности операции];
```

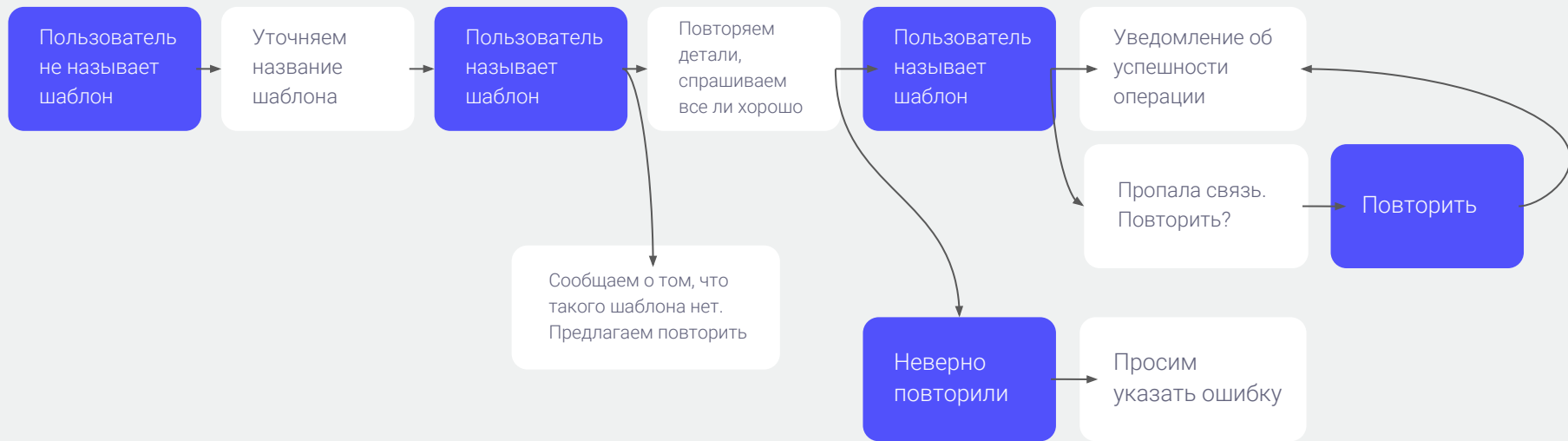
Повторяем детали,
спрашиваем все ли
хорошо

Пользователь
называет шаблон

Уведомление об
успешности
операции







Шаги построения карты

1. Добавляем позитивный путь — кратчайший путь, приводящий к результату
2. Добавляем альтернативные пути
3. Добавляем негативные пути (системные ошибки, тупики и пр.)

Реплики

Реплики пользователя:

- 5-10 вариантов фраз
- Разные по строению

Реплики интерфейса:

- 3-5 вариантов
- Отдельно выводимые на экран, отдельно читаемые

Шаг 5. Тестирование

На что обратить внимание:

- Отсутствие тупиков
- Покрытие всех персон и сценариев
- Обработаны негативные сценарии
- Натуральность звучания
- Соответствие персонажу

Результаты

- ✓ Персоны
- ✓ Набор сценариев + примеры диалогов
- ✓ Персонаж
- ✓ Проработанная карта для каждого сценария + Фразы

С чего начать



<https://goo.gl/xrc7Y9>

Контакты



Павел Гвай

[@pavelgvay](#) - Telegram, VK, Twitter, Habr, Medium
pavel.gvay@gmail.com

[@conversational_interfaces_ru](#) - Telegram чат