

Voice User Interface

Human
Agent
Interaction

Voorblad	Blz. 1
Inhoudsopgave	Blz. 2
De opdracht	Blz. 3
De usecase	Blz. 4
Het concept	Blz. 5
Persona + persoonlijkheid	Blz. 6
Happy flow	Blz. 7
link naar VUI op Voiceflow	Blz. 8

De opdracht

Bouw een Voice User Interface die vervelende gesprekken met moeilijke mensen voert. Dit gesprek laat je over aan jouw persoonlijke automatische assistent (agent).

- De gebruiker herkent je persoonlijkheid in jouw agent.
- Ontwerp een agent, gebaseerd op jouw eigen persoonlijkheid.
- De agent automatiseert jouw vervelende gesprekken met moeilijke mensen.
- Gebruik voiceflow of een ander programma om de voice interactie met de agent te prototypen.

De usecase

Scenario 1:

Als ik thuis kom, vragen mijn ouders vaak hoe het ging op school en waar ik op dit moment mee bezig ben. Dit gesprek zou ik graag door een Agent laten voeren, zodat ik deze niet zelf hoe te voeren.

De Agent heeft antwoord op vragen zoals: Hoe ging het op school? Wat heb je vandaag gedaan? Heb je nog nieuwe cijfers binnen? Het kost namelijk veel tijd en moeite om telkens aan mijn ouders te vertellen wat er gaande is op school. Deze tijd kan ik veel nuttiger besteden aan huiswerk.

Scenario 2:

Voor mijn werk moet ik af en toe vrij vragen. Omdat wij niet veel medewerkers hebben, moet je altijd met iemand ruilen. Ik vraag aan iedereen of er iemand op een bepaalde dag voor mij kan werken, als er er dan iemand zegt dat hij of zij kan werken, moet ik voor hem of haar ook een keertje invallen naar keuze. Dit gesprek kost altijd heel veel tijd en is erg frustrerend. Dit gesprek zou ik graag willen laten voeren door een Agent.

Scenario 3:

Mijn zusje maakt thuis nogal vaak rotzooi, dit doet ze door allerlei dingen achter te laten overal in het huis. Dingen zoals: haar shirt, truien, jassen en schoenen. Deze hangen en liggen overal door het huis heen. Telkens vraag ik of ze haar rotzooi kan opruimen. Dit duurt altijd lang en is erg frustrerend. Dit gesprek zou ik graag willen laten voeren door een Agent. Dit bespaart mij moeite en tijd.

Ik heb gekozen voor scenario 1.

Het concept

De situatie die ik daarom liever vermijd is om lange gesprekken te voeren met mijn ouders over school.

Ik vind vervelend om telkens te vertellen hoe het gaat, of ik al nieuwe cijfers heb gekregen. Waar ik nu mee bezig ben, wat ik vandaag heb gedaan en of ik vandaag nog iets nieuws heb geleerd op school.

Het concept is dat Google Home (een Agent) dit gesprek voor mij gaat voeren, zodat ik dit niet hoeft te doen. Dit bespaart mij veel tijd en moeite. De gewenste uitkomst is dat deze Agent in een paar korte duidelijke zinnen duidelijk maakt aan mijn ouders hoe het gaat op school etc.

De Agent moet op veel vragen antwoord weten, daarom beperk ik de vragen tot de volgende keuzes:

- Hoe gaat het op school?

>>> De Agent geeft aan hoe het gaat: niet goed, goed, heel goed.

- Heb je het druk op school?

>>> De Agent weet of ik het druk heb of niet.

- Heb je binnenkort nog een toets of inleverdatum?

>>> De Agent weet of er binnenkort toetsen of inleverdata zijn.

- Heb je nog nieuwe cijfers gekregen?

>>> De Agent geeft aan of ik nog nieuwe cijfers heb gekregen.

- Moet je morgen naar school?

>>> De Agent weet mijn rooster.

Persona + persoonlijkheid

Ik wil duidelijk en kortaf overkomen als mijn ouders een vraag stellen. Dit ben ik in het echt ook en zo zal de Agent ook reageren. Om geloofwaardig over te komen moet de Agent netjes alles duidelijk vertellen en er voor zorgen dat dit kort en krachtig overkomt.

De kenmerken van mijn persoonlijkheid zijn dat ik formeel ben en geen straattaal gebruik. Ook maak ik er nooit een lang verhaal van, alles is kort maar krachtig.

De kenmerken die hiervan terugkomen in de Agent zijn dat de Agent op een formele manier kort en krachtig reageerd op een vraag van mijn ouders.

 = Ouders
 = Robin

Happy flow

Nederlands	Engels
Hallo Robin!	Hello Robin!
Hallo pap!	Hello dad!
Hoe gaat het op school?	How is school going?
School gaat heel goed!	School is going great!
Heb je het druk op school?	Are you busy with school?
Ja, ik heb 3 dingen te doen voor morgen. Een daarvan is om enkele Engelse artikelen te lezen.	Yes, I have got 3 things to do for tomorrow. One of these is to read a few English articles.
Heb je binnenkort nog een toets of inleverdatum?	Do you have a test or a submission date soon?
Ja, ik heb volgende week donderdag een toets. En ik heb deze vrijdag een inleverdatum, waarvoor ik een document moet maken over Internet of Things.	Yes, I have a test next week on Thursday. And I have a submission date this friday, where I have to make a document about Internet of Things.
Heb je nog nieuwe cijfers gekregen?	Have you received any new marks?
Ja, ik heb een zeven voor Artificial Intelligence van afgelopen week vrijdag.	Yes, I got a seven for Artificial Intelligence from last week friday.
Moet je morgen naar school?	Do you have to go to school tomorrow?
Ja, ik moet morgen om negen uur op school zijn, dus moet ik om zeven uur opstaan. En mijn lessen zijn om vijf uur afgelopen, dus ik ben om zes uur weer thuis.	Yes I have to be at school tomorrow at nine, so I have to get up at seven. And my lessons are finished at five o'clock, so I'm home again at six.

Link:

<https://creator.voiceflow.com/demo/210512790337207>