

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»**

Кафедра «Програмної інженерії та інтелектуальних технологій
управління»

Лабораторні роботи

«Управління життєвим циклом інтелектуальних систем»

для студентів спеціальностей : спеціальності 122 - Комп'ютерні науки та
інтелектуальні системи

Харків НТУ «ХПІ»

2024

ЗМІСТ

Лабораторна робота № 2. Розробка User Journey Mapping для чат-бота, заснованого на правилах	3
2.1 Інструкції до виконання лабораторної роботи 2.....	3
2.2 Правила оформлення звіту	3
2.3 Контрольні питання	5
Список джерел інформації	7
Додаток А Зразок оформлення титульної сторінки	8

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 2. РОЗРОБКА USER JOURNEY MAPPING ДЛЯ ЧАТ-БОТА, ЗАСНОВАНОГО НА ПРАВИЛАХ

2.1 Інструкції до виконання лабораторної роботи 2

Мета лабораторної роботи: отримати навички створення карти користувацького шляху для подорожі по сайту компанії.

Розробка карти користувацького шляху дозволить визначити основні етапи взаємодії користувача з чат-ботом та логіку відповідей чат-бота на основі визначених правил. Розроблена карта буде основою для розробки потоку розмови та розробки правил, які будуть керувати поведінкою чат-бота на кожному етапі.

Задачі:

1 Визначити основні та додаткові цілі чат-бота. Бізнес-ціль розробки чат-боту та основні цілі чат-боту були визначені в першій лабораторній роботі. Тож тут можливо їх повторити, або, за потреби трохи підкорегувати/деталізувати.

2 Створити профілі користувачів (персони), які представляють типових клієнтів, що отримують послуги через сайт чи інші застосунки.

3 Визначити ключові етапи взаємодії користувачів із чат-ботом протягом отримання послуг як через сайт, так і через інші цифрові платформи.

4 Розробити сценарії дій чат-бота та користувачів на кожному етапі.

5 Обрати інструменти для створення User Journey Map (можливі інструменти Miro; Lucidchart; Figma).

6 Створити карту користувацького шляху, що відображає етапи взаємодії.

7 Протестувати карти користувацького шляху, використовуючи розроблені сценарії.

2.2 Правила оформлення звіту

Результати відобразити в звіті.

Захистити лабораторну роботу. Додаткове тестування відбувається при захисті, в обговоренні бажано приймати участь всім студентам).

Оформлення звіту здійснюється у текстовому редакторі MS Word. Потрібно відкрити шаблон за посиланням [1] та зберегти документ у форматі .docx з відповідною назвою, наприклад, Report_1_BCSMAI_Ivanov_KN_424.docx. Даний шаблон є набором стилів, які повинні бути використанні при створенні звітів по лабораторним роботам, також в цьому шаблоні пояснені випадки застосування того чи іншого стилю, форматування та оформлення різних елементів звіту. Перед оформленням звіту треба вивчити вимоги до оформлення звітів, які наведені в шаблоні та нижче за текстом.

Вважається, що студент володіє основними навичками роботи у MS Word (або подібних редакторів, наприклад, OpenOffice.org Writer).

Звіт виконується на аркушах друкарського паперу формату А4 (297 мм x 210 мм). На аркушах мають бути залишені поля: лівий, нижній та верхній – не менше 20 мм, правий – не менше 10 мм.

Аркуші документа нумерують арабськими цифрами, проставляючи їх у правому верхньому кутку аркуша без будь-яких знаків. Нумерація аркушів повинна бути наскрізною для усього документа. На титульному аркуші, що є першим аркушем документа, номер не ставлять, але зараховують його у загальну нумерацію (**зразок титульного аркуша для звіту з лабораторної роботи наведено у додатку А**).

Текст документа виконують на одному боці аркуша через 1,5 інтервал, шрифт Times New Roman 14 п., для елементів тексту (таблиць, приміток тощо) допускається шрифт 12 п.

Основний текст вирівнюється за шириною сторінки, абзац 1,25.

Оформлення структурних частин:

РОЗДІЛ – Times New Roman 14 п, ПРОПИСНІ, по центру, інтервал 1,5, після 21 п., починається з нової сторінки (розрив сторінки ставити наприкінці

попередньої частини тексту). Наприклад, **ВИКОНАННЯ ЛАБОРАТОРНОЇ РОБОТИ**;

Підрозділ – Times New Roman 14п, напівжирний, вирівнюється за шириною сторінки, абзац 1,25; відокремлюється від основного тексту (до і після назви підрозділу ставиться пуста строчка. Наприклад, **Мета лабораторної роботи**.

Пункт – Times New Roman 14 п, напівжирний, курсив, вирівнюється за шириною сторінки, абзац 1,25; НЕ відокремлюється строчками від основного тексту.

Для автоматичного генерування змісту попередньо треба налаштувати стилі структурних підрозділів [<https://uk.soringpcrepair.com/as-in-word-to-automatically-make-the-contents/>] [2, 3].

2.3 Контрольні питання

1 Яка мета створення карти користувацького шляху при розробці чат-бота?

2 Чому важливо визначати профілі користувачів перед розробкою карти користувацького шляху?

3 Які основні етапи створення карти користувацького шляху?

4 Як пов'язані карта користувацького шляху та сценарії взаємодії користувача з чат-ботом?

5 Які інструменти можна використовувати для створення карти користувацького шляху?

6 Як провести тестування створеної карти користувацького шляху?

7 Які критерії слід враховувати при виборі інструменту для створення карти користувацького шляху?

8 Як визначити ключові етапи взаємодії користувача з чат-ботом, якщо інформації про користувачів недостатньо?

9 Як врахувати різні типи користувачів при розробці карти користувацького шляху?

10 Які потенційні проблеми можуть виникнути при розробці сценаріїв взаємодії користувача з чат-ботом?

11 Як оцінити ефективність створеної карти користувацького шляху?

12 Яким чином карта користувацького шляху допомагає забезпечити більш персоналізовану взаємодію користувача з чат-ботом?

13 Як змінюється карта користувацького шляху при розробці чат-ботів для різних галузей (наприклад, e-commerce, банківська справа)?

14 Які виклики можуть виникнути при розробці карт користувацького шляху для складних систем з багатьма сценаріями взаємодії?

15 Як можна використовувати дані аналітики для вдосконалення карти користувацького шляху?

16 Яку роль відіграє карта користувацького шляху в процесі розробки чат-бота

СПИСОК ДЖЕРЕЛ ІНФОРМАЦІЇ

1 Шаблони для звітів по лабораторним роботам//
https://iiii.sharepoint.com/:f/s/Profs.PIITU/ErRwourAhj1AjM3szMwHEsgBcqyrl0_Ik8_xHIJp2A-lLQ?e=8nfxUH, 01.09.2024

2 Вставлення змісту <https://support.microsoft.com/uk-ua/office/%D0%B2%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D0%B7%D0%BC%D1%96%D1%81%D1%82%D1%83-882e8564-0edb-435e-84b5-1d8552ccf0c0>

3 Текстовий редактор Microsoft Word
<https://sites.google.com/site/tehnikakomp/home/samostijne-vivcenna-materialu/tekstovij-redaktor-microsoft-word>

ДОДАТОК А

Зразок оформлення титульної сторінки

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»**

Інститут Комп'ютерних наук та інформаційних технологій
Кафедра Програмної інженерії та інтелектуальних технологій управління
Спеціальність 122 Комп'ютерні науки
Освітня програма Комп'ютерні науки та інтелектуальні системи

Лабораторна робота № 1 з предмету

«Управління життєвим циклом інтелектуальних системах»

для студентів спеціальностей : спеціальності 122 - Комп'ютерні науки та
інтелектуальні системи

Тема лабораторної роботи Концептуалізація розробки чат-боту, заснованого
на правилах

Виконала студентка 5 курсу, групи КН-424

Анастасія ГНІДЕНКО

(підпис, прізвище та ініціали)

Перевірила Оксана ІВАЩЕНКО

(підпис, прізвище та ініціали)