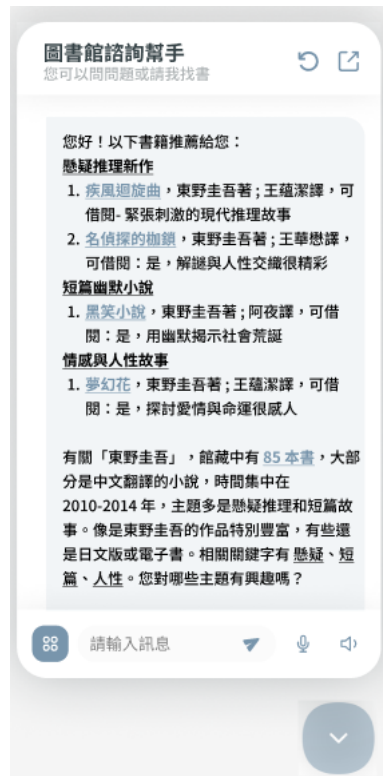


# 1.1前台需求

## 1. Chatbot外觀: 版面能主動調大小，也能適應RWD

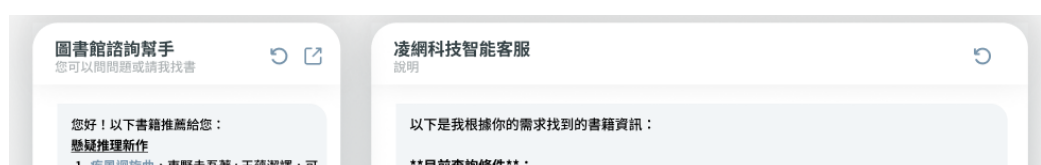
### ▼ 1.1 版本與畫面縮放:

#### ▼ 1.1A: PC版預設尺寸



- 尺寸: 頁面768px以上時，固定空間為368px
- 路徑: 由右下角icon點擊後展開
- 操作1: 可再次點右下角icon，縮至右下角
- 操作2: 也可選右上icon，另開全螢幕
- 頁面尺寸768以下時，變成[1.1C: 行動版滿版]

#### ▼ 1.1B: PC版全螢幕



- 尺寸: 全螢幕滿版
- 路徑: 由[1.1A: PC版預設尺寸]右上角icon點擊後，獨立另開視窗
- 無尺寸調整的操作，適應RWD，但到768以下不會變成[1.1C: 行動版滿版]

#### ▼ 1.1C: 行動版滿版



- 尺寸: 768px 以下時滿版
- 路徑: 由右下角icon點擊後展開
- 操作: 可點右上icon，縮小至右下角
- 頁面尺寸768以上時，變成[1.1A: PC版預設尺寸]

#### ▼ 1.2 語音輸入輸出按鈕

- 輸入: 點icon進入語音輸入模式，user講的話會自動出現在對話框，講完用相同方式送出給chatbot; 再次點icon離開模式
- 輸出: 點icon進入語音輸出模式，此後chatbot回的話會一邊朗讀出來，有文字標示目前閱讀到哪裡; 再次點icon離開模式

#### ▼ 1.3 開始新的對話

- 點icon清空對話，重新從歡迎詞開始



- 超時或對話太長，則對話框會阻止文字或語音輸入，也可點了開始新的對話



#### ▼ 1.4 功能選單



- 點左下icon呼叫選單，目前有三個選項，未來可能持續擴充
- 使用說明: 點了會切換成預設的[諮詢模式]，並回復歡迎詞
- 諮詢模式: 點了會接換成[諮詢模式]，並請用戶發問，文案:「請說您的問題」
- 找書模式: 點了會切換成[找書模式]，並請用戶發問，文案:「請說您想找怎樣的書? 我幫您推薦」

#### ▼ 1.5 歡迎詞

- (1)首次使用、(2)重新整理、(3)用戶在【諮詢模式】有「打招呼」意圖時、(4)點選【1.4功能選單-使用說明】時，會說這個文案
- 文案



😊您好！我是[品牌/機構名]的AI助手，隨時為您**解答問題或推薦好書**！

Hi there! I'm your AI assistant from [品牌/機構名], here to help with **questions** or **book suggestions**!

Chat with me in any language — I'm ready to assist!

試試說「我想找人工智慧相關的哲學書」或「怎麼借書？」看看吧！



## 2. FAQ模式

### ▼ 2.1 模板設計

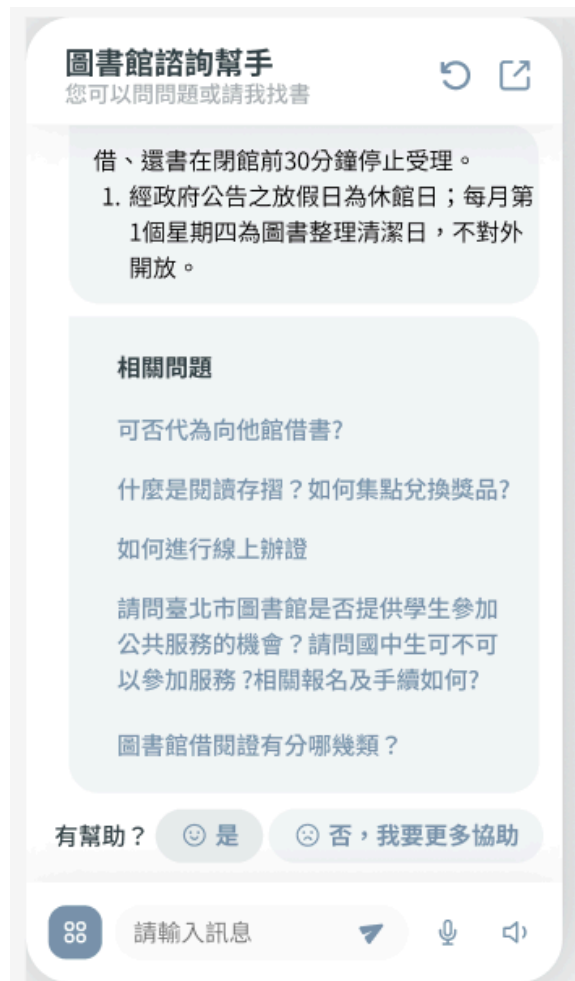
- 模板共分三大區塊: 最佳回答/相關問題/回饋模組

## 1. 最佳回答:



- 對話最上方有「**最佳回答**」小標題，接著就是列出FAQ中最向量配對找到的A的文字。
- 若該題有設定圖片，會額外跳出圖片選單
  - 固定寬度，高度則依圖片大小而定
  - 若該題目有設定圖片會出現此區塊
  - 可點了開彈出視窗放大查看
  - 可添加圖說文字，寬度固定，可多行顯示
  - 可支援多張圖，左右滑動或點選換張
- 若AI判斷用戶使用其他語言，回答內容和圖說都會進行生成翻譯

## 2. 相關問題:



- 在最佳回答後跳出"問題選單"，讓用戶可以點選後以該Q進行發問
- 問題選單
  - 有「**相關問題**」的標題
  - 最多列出五筆向量相近的相關問題Q，依照相似度上到下排
  - 若超過固定寬度會折行
  - 點了後會讓用戶發出該Q的文字，AI會重新用向量去撈Q，照理說該題就會是"最佳回答"的內容

### 3. 回饋模組: 在模板最後出現

#### ▼ 2.2 回饋模組

有幫助？ ☒ 是 ☐ 否，我要更多協助

- 選擇笑臉: 回復預設感謝文字
  - **文案**



很高興對您有幫助! 還有什麼能幫助您的嗎?

- 選擇哭臉會另外跳出聯繫資訊，讓user可以聯絡館員 (此選項可依客戶喜好是否顯示，以及客製聯絡資訊內容)

- **預設文案**

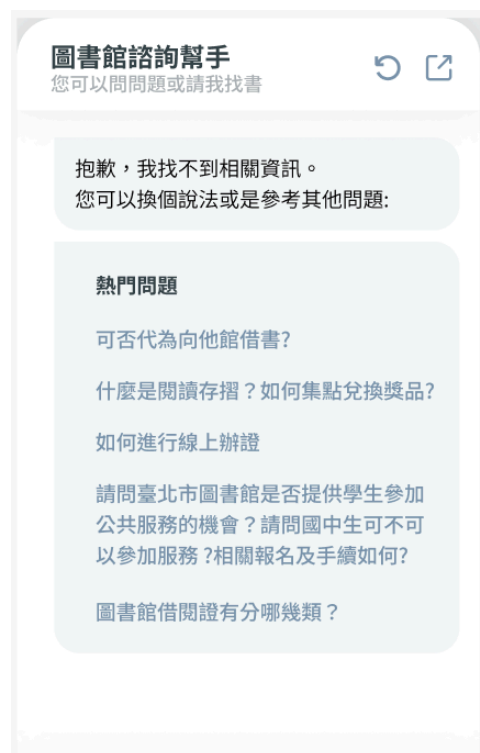


謝謝您的回饋讓我們更好。更多協助請與我們聯繫

電話－(0X)XXXX-XXXX

信箱 - XXXX@XXXX.XXX

## ▼ 2.3 超出範圍



- 超出範圍則不會照一般模板，會有超出範圍的固定文字，並提供熱門問題的問題選單
- **文案**



抱歉，我找不到相關資訊。  
您可以換個說法或是參考其他問題:

- 問題選單
  - 和**[2.1 模板設計]**相關問題的問題選單相同，僅標題文字改為「**熱門問題**」
  - 依據最常被觸發的次數多到少，列出五筆

#### ▼ 2.4 其他意圖

- 若用戶於FAQ模式之下，有想打招呼，可以回應固定文字內容，或讓AI在這些範圍生成簡單回應
- 打招呼: 使用固定文字內容，直接提供**[1.5 歡迎詞]**
- 感謝: 使用如下固定文字內容，或讓AI生成相似回答



很高興對您有幫助! 還有什麼能幫助您的嗎?

- 再見:
  - 使用如下固定文字內容，或讓AI生成相似回答



再見，歡迎隨時回來諮詢或請我幫忙找書!

- 同時會結束對話，讓用戶可以重新開始，如**[1.3 開始新的對話]**處說明

#### ▼ 2.5 切換找書模式

您是否想要找書? **切換至「找書模式」** 否，繼續「諮詢模式」

- 若AI發現用戶有“**想要找書**”的意圖時，會詢問用戶：「您是否想要找書？  
[切換找書模式] [繼續諮詢模式]」
  - 切換找書模式: 點選後進入找書模式，直接開始回答，不需user再問一次



- 繼續諮詢模式: 點選後直接開始FAQ回答, 不須user再問一 次

### 3. 找書模式

#### ▼ 3.1 找書模板設計

- AI可以根據上下文, 去理解用戶想找什麼書, 並根據Hylib書目查詢API的功能理解, 自行下query, 並將結果撈回, 用來依照模板組合
    - **書籍簡目資訊:** 前20筆, 包含書名、作者、出版社、(希望最好有簡介)、能否借閱等相關一筆書籍簡目的完整資訊
    - **查詢結果資訊:** 所有結果總筆數, 所有後分類選項最多**前五個選項**與其筆數
      - 例如總共681筆結果, 總管530筆、舊莊231筆、成人641筆、兒童24筆、年代幾年到幾年等
  - 模板共有三區塊: 主題書單推薦/結果摘要/更多互動
1. **主題書單推薦:** AI從撈回的結果中前20筆之中挑選可借閱的**5本AI認為最適合**的書。並自行判斷進行最多3個主題的小分類, 依小分類列出推薦書籍
    - 每本書只有**書名、作者**和AI生成的**推薦理由**
    - 其中**書名可點選**前往書籍詳目頁
    - 所有小分類加起來, 最多列5本
  2. **結果摘要:** AI從撈回的結果中, 依照"全部結果"的筆數、後分類選項數量, 以及前20筆內容等資訊, 自行進行**摘要彙整**
    - 筆數: 會顯示數字, **數字可點擊**前往簡目頁看搜尋結果
    - 除了筆數之外, 其他內容則以prompt方式給AI一個方向去生成, 不強制固定內容
      - 查詢方式: AI會簡單描述他的查詢方式, 如他使用哪幾個關鍵詞或篩選哪些分類
      - 分布情況: 從後分類中告訴用戶館藏的分布情況, 如大多是電子書, 或大多某個分類, 集中那些出版年, 重要作者出版社等
      - 提供最多**三個**關鍵字
  3. **更多互動:** AI根據查詢結果幫用戶想幾個可能可以延伸, 或聚焦的方向, 並最多列出三個建議

- 建議採用數字列點，用戶可以直接打數字告訴AI他想補充什麼條件，也可以直接自然語言輸入文字來告訴AI怎樣調整查詢條件
- AI收到user補充的條件後，會再依據這個模板方式搜尋和彙整

#### ▼ 模板參考



您好！以下書籍推薦給您：

##### **動態分類1，例如 懸疑推理新作**

- 書名，[作者]，[簡介，例如 緊張刺激的現代推理故事]
- 書名，[作者]，[簡介，例如 解謎與人性交織很精彩]

##### **動態分類2，例如 短篇幽默小說**

- 書名，[作者]，[簡介，例如 用幽默揭示社會荒誕]

##### **動態分類3，例如 情感與人性故事（若有）**

- 書名，[作者]，[簡介，例如 探討愛情與命運很感人]
- 書名，[作者]，[簡介，例如 輕鬆又有深意]

有關「[關鍵詞，例如 東野圭吾]」，館藏中有 **[總數，例如 85 本書]**，大部分是 [主要特徵，例如 中文翻譯的小說]，時間集中在 [年代範圍，例如 2010-2014 年]，主題多是 [主題，例如 懸疑推理和短篇故事]。像是 [作者或特色，例如 東野圭吾的作品] 特別豐富，有些還是 [次要特徵，例如 日文版或電子書]。相關關鍵字有 關鍵詞1，例如 懸疑、關鍵詞2，例如 短篇、關鍵詞3，例如 人性。您對哪些主題有興趣嗎？

##### **試試這些方向或告訴我更多想法：**

1. 想看看特定主題，比如「[建議主題，例如 短篇小說]」的書
2. 想要更新一點的書，比如 [建議年份，例如 2015 年] 之後的
3. 再加點條件，比如「[建議條件，例如 只看中文版]」  
請直接回覆數字（1、2、3）來選項，或說說您的想法，我會再幫您找找看！

#### ▼ 範例參考

- 小尺寸畫面希望是可以不用滑動就看到完整書單，但完整內容需要稍微向下滑才看得完
- 大尺寸應該可以在一個視窗內完整看到內容

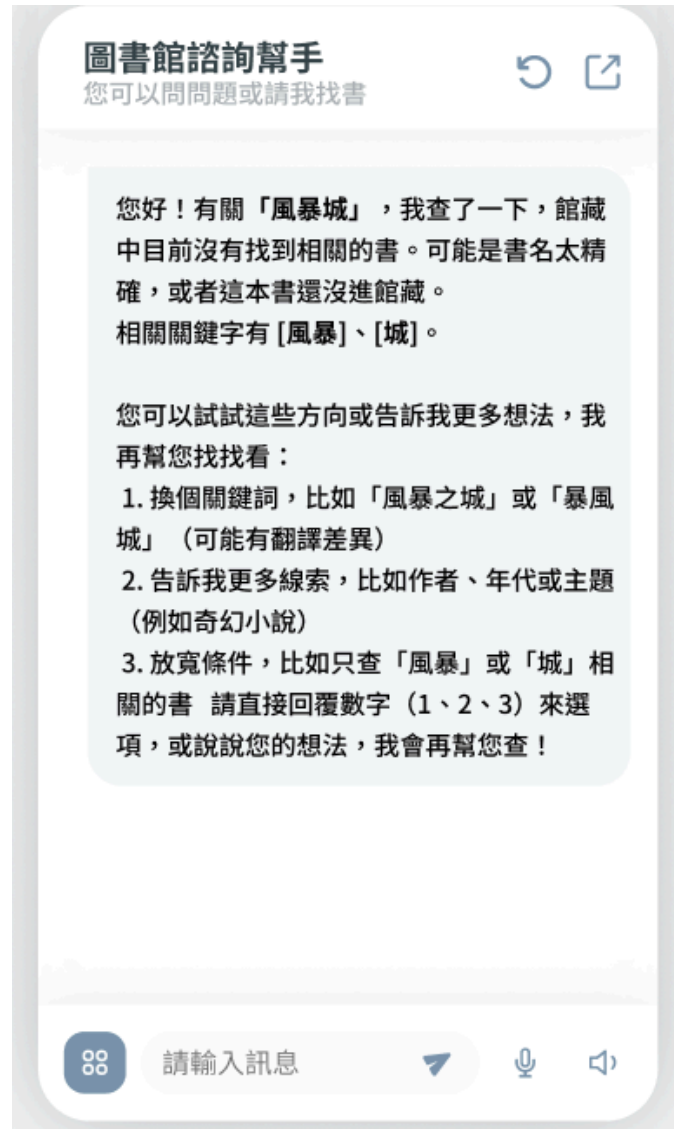


### ▼ 3.2 查無結果

- 若查無結果時，則不會有主題書單推薦，只提供[結果摘要]，和[更多互動]的建議

- 結果摘要: 不用提供筆數(=0)，但要請AI說明一下它是用什麼條件找，他認為相關關鍵字有什麼

#### ▼ 範例參考



#### ▼ 3.3 切換FAQ模式

您是否想返回「諮詢模式」？ [切換至「諮詢模式」](#) [否，繼續找書](#)

- 若AI發現用戶在講跟找書無關的話題，會詢問用戶「您是否想返回諮詢模式? [切換諮詢模式] [繼續找書]」
  - 切換至諮詢模式: 點選後進入FAQ模式，直接開始回答，不需user再問一次

- 繼續找書: 點選後直接開始根據上下文繼續幫用戶找書，不須user再問一次