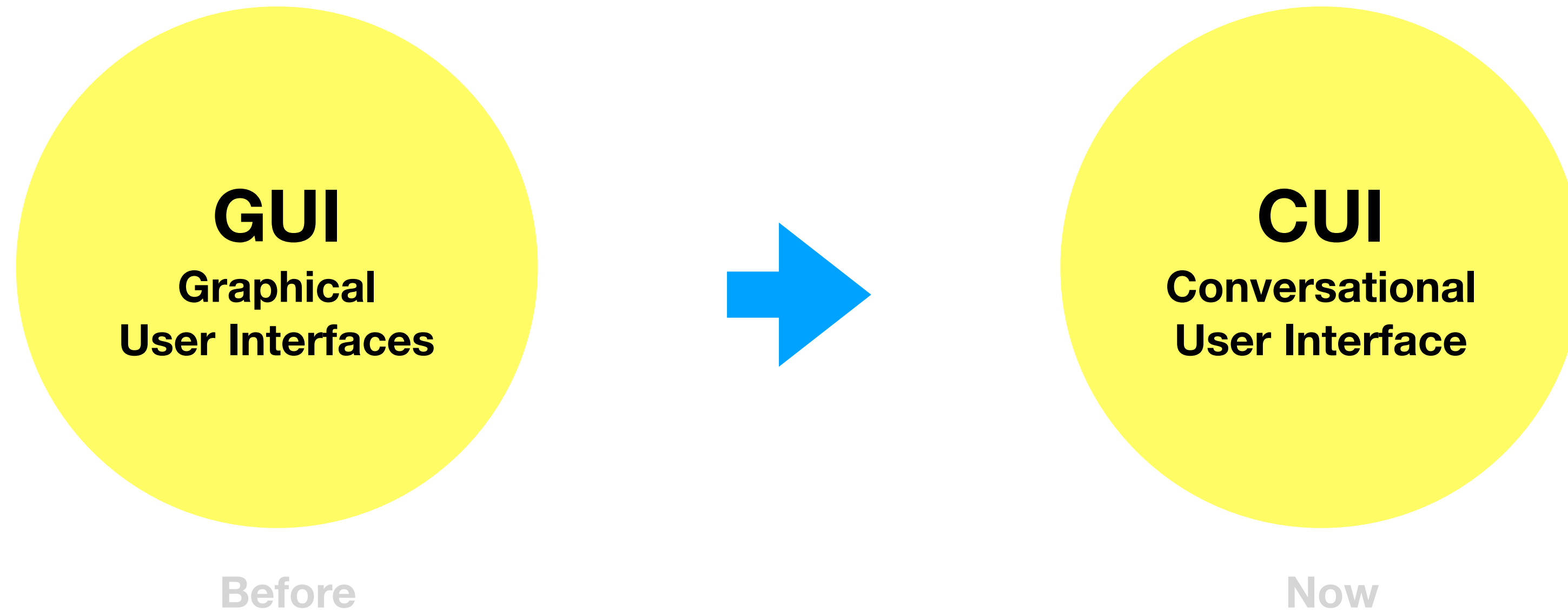


좋은 사용자경험을 위해 꼭 필요한 UX Design 6 : 챗봇

현재 상황은?

이러한 변화속에서, 잘 설계된 UX는 원하는 사용자 경험을 제공하기 위해 꼭 필요함!



01

환영 메시지 (Welcome Message)

UX에 잘 어울리는 환영 메시지는 아주 중요합니다.
챗봇이 사용자에게 도움을 줄 수 있을 거라는 인상을 남기는 단계이기 때문입니다.
사람을 만날 때 첫인상이 중요한 역할을 하는 것처럼,
사용자가 챗봇과 상호작용하는 가장 첫 단계는
앞으로 남은 대화 세션의 성공과 지속적인 사용자가 될 수 있는지 여부를 결정합니다.

좋은 UX를 위한 첫번째 요소



So you want to learn about Esther?
Just say HELLO to get started.

SUN 10:30 PM

Hello



Sweet, let's do this. 🤖 I can only
respond to keywords that I give you.
Odds are you want to dive into her
EDUCATION, CAREER, or see a
PHOTO. Type a keyword and boom –
your wish is my command! Literally.



An example of a chatbot welcome message.

02

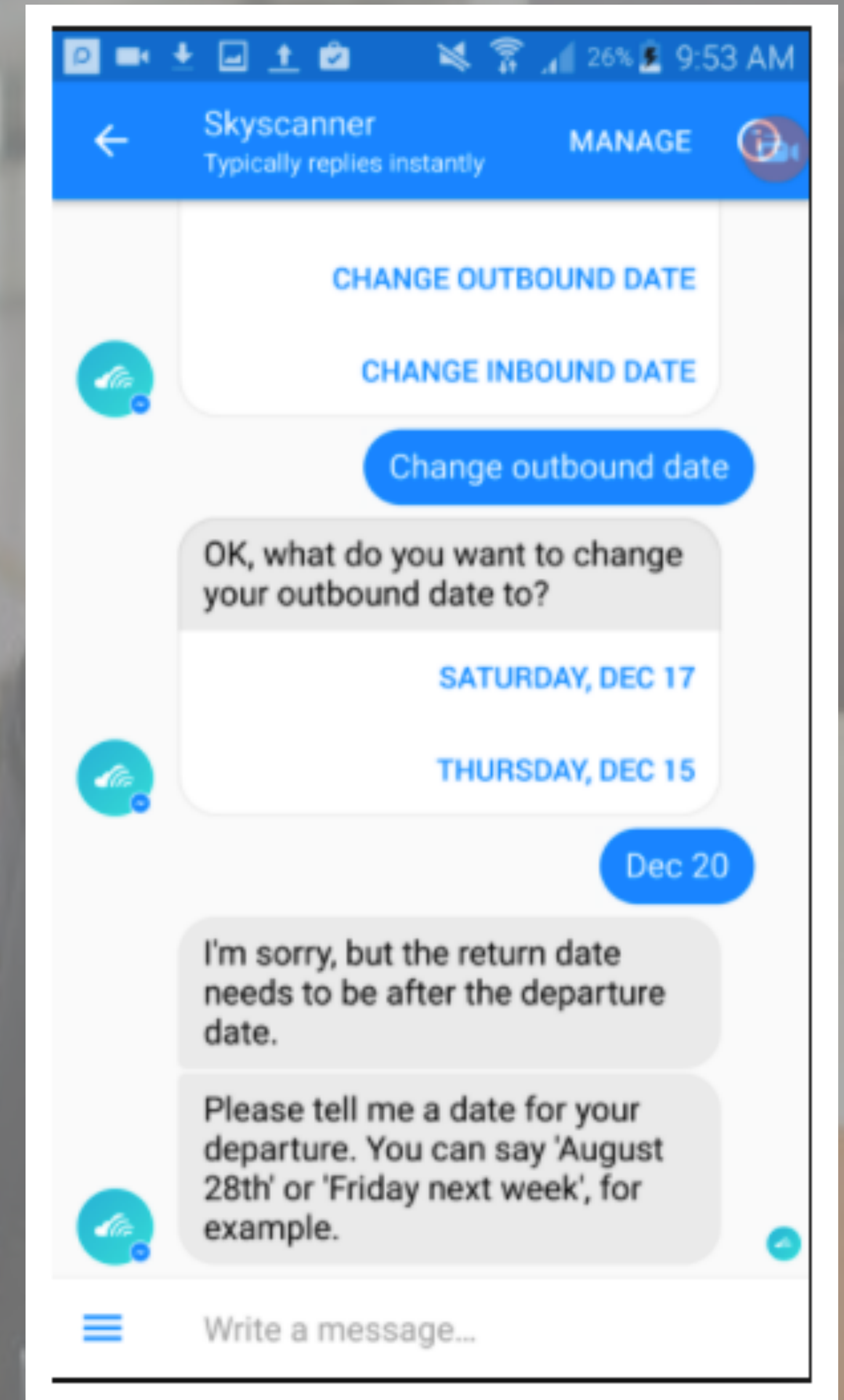
실패 메시지 (Failure Message)

시작 메시지가 챗봇의 대화톤을 설정하는데 도움이 된다면,
실패 메시지는 챗봇의 단점을 보완하는데 도움이 됩니다.
유저가 반응을 보였을 때, 어떠한 상황에서도, 챗봇이 아무런 응대를
하지 않는 일은 없어야 합니다.

응답이 없다면 사용자는 대화를 진행하기 어색한 상태에 빠질 것입니다.
누군가와 대화를 할 때 상대방이 대화를 듣고있다는 리액션이 없다고 상상해보세요.

각 실패메시지는 다음 2가지를 수행해야 합니다.

1. 명확한 말투로 실패를 알린다
2. 실패를 극복할 수 있는 선택지 주기 혹은 앞으로 발생할 실패를 막기 위해 사용자로부터 의견을 끌어낸다

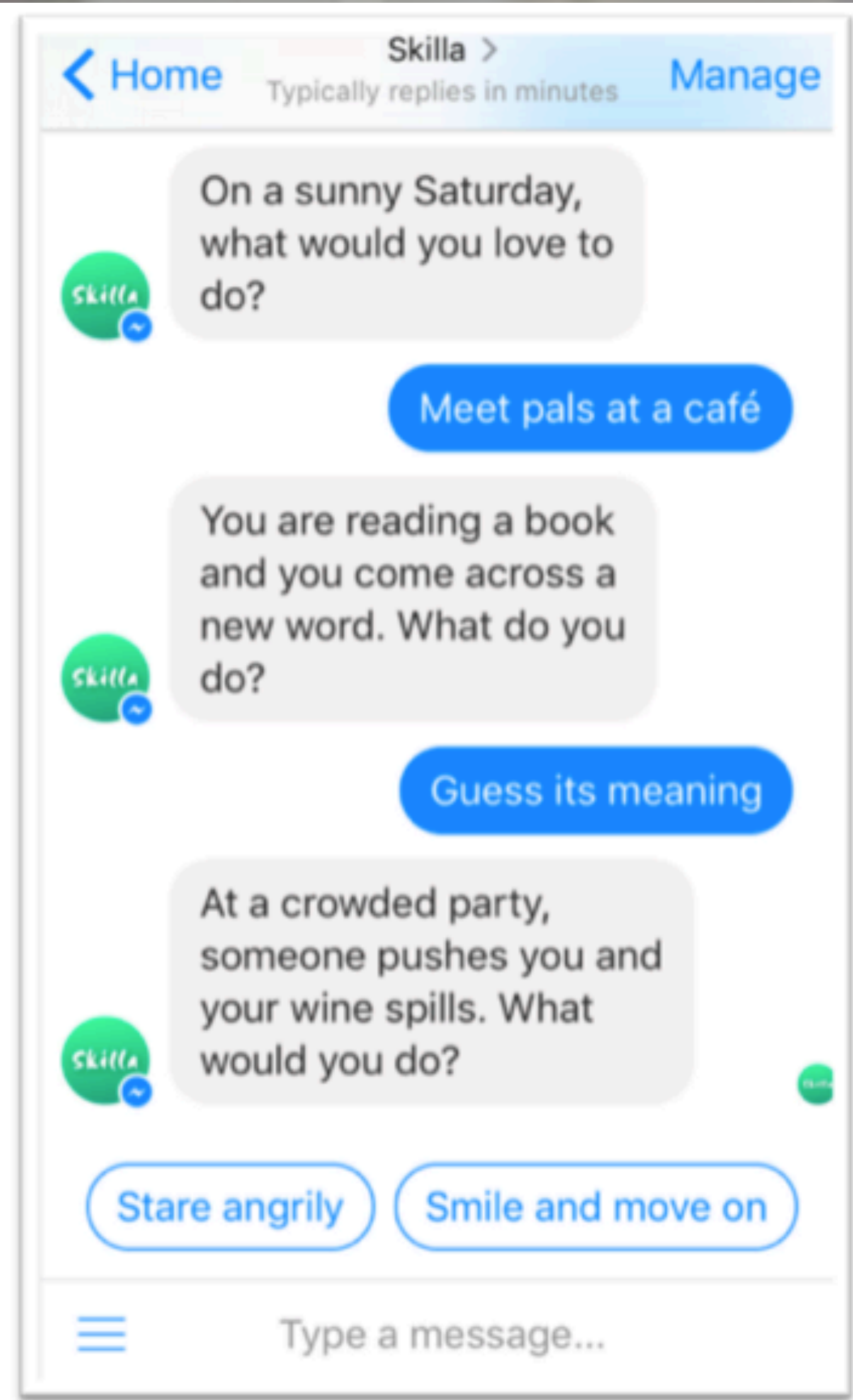
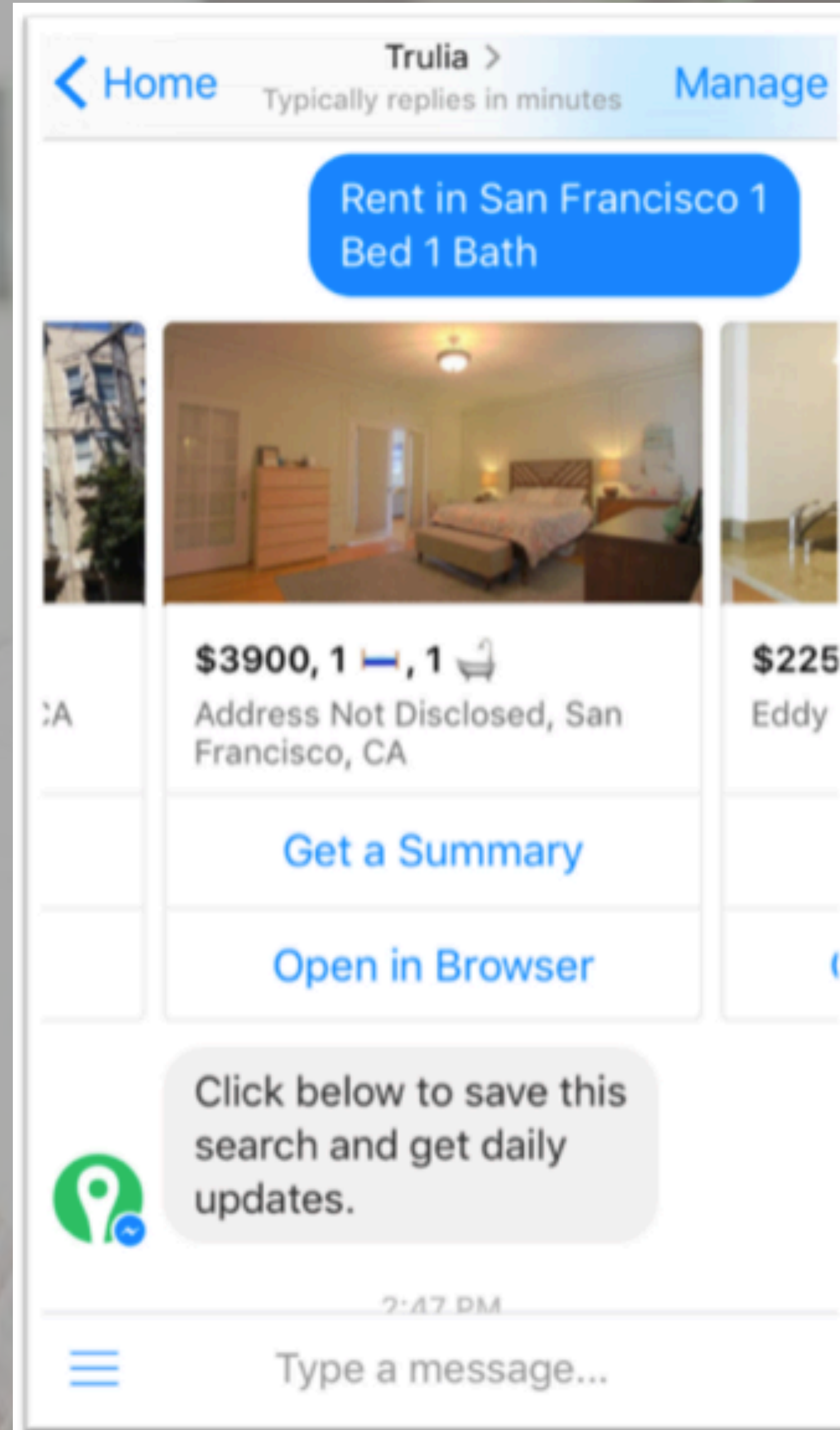


03

응답 버튼 (Response Buttons)

때로는 대답을 입력하는 것보다 버튼을 누르는 것이 더 빠릅니다.
그리고 AI, ML 및 NLP 분야가 더 발전하기 전까지,
챗봇이 응답하기 곤란한 대화는 종종 발생할 것입니다.
응답 버튼을 사용하여 클릭 가능한 메뉴를 생성하는 것은
사용자가 궁극적으로 찾고있는 답변으로 효과적으로 안내 할 수있는 훌륭한 방법입니다.

좋은 UX를 위한 세번째 요소



04

평가 버튼 (Rating Buttons)

사용자의 피드백을 받을 수 있는 방법을 꼭 마련하세요.
평가 버튼은 대화에 방해가 되지 않게 간접적으로 배치해야 합니다.
해당 기능을 통해 불만족스러운 상황이 발생했을 때
사용자로부터 피드백을 받을 수 있고,
이 데이터를 토대로 실패 메시지를 보완할 수 있습니다.

좋은 UX를 위한 네번째 요소



Casey Phillips

Jan 16, 2018 11:55 AM

How do I set up an auto log out transaction on a Poynt device?



Poynt Bot

Jan 16, 2018 11:55 AM

[@cphillips](#) - To set up auto log out after each transaction on the Poynt terminal: You can enable automatic sleep, our auto sign-out after 1) after every transaction or when the device goes to sleep. This can be done from Mission Control under Edit Store OR can be completed by the merchant in their own poynt.net Portal.



Poynt Bot

Jan 16, 2018 12:01 PM

[@cphillips](#) - I'm sorry that answer wasn't helpful. If you have any feedback to help improve this answer feel free to respond with it, otherwise, respond with 'No' to move on and ask a new question.

05

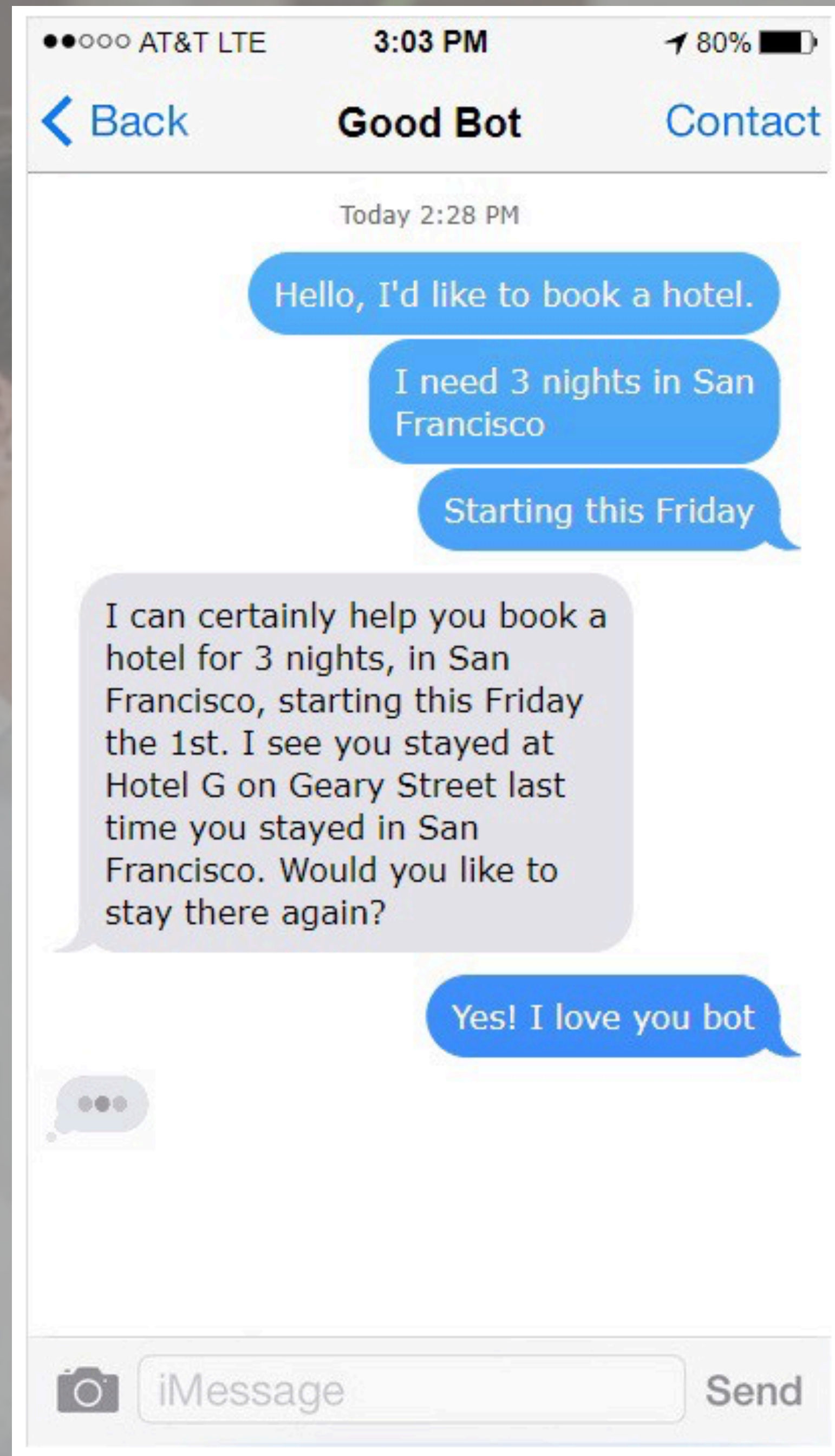
입력 인디케이터 (Typing Indicators)

챗봇이 사용자와 더 자연스럽게 상호작용할 수 있게 도와줍니다.
IOS iMessage에서 상대방이 타이핑할 때 입력중 표시가 뜨는 것을 생각해보세요.

챗봇이 사용자에게 여러개의 메시지를 보내야 할 경우, 메시지 사이에
조금씩 대기하는 것이 실제 대화와 가장 유사하고 이상적인 ux입니다.
또한, 챗봇이 여러개의 메시지를 즉각적으로 응답하는 것보다 자연스러워 보입니다.

이 경우, 타이핑 인디케이터가 없다면 사용자는 대화가 중단된것으로 여겨
불쾌함을 느낄 수 있습니다.

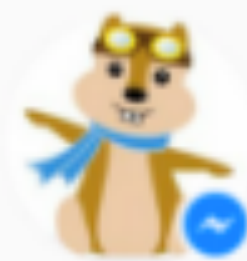
좋은 UX를 위한 다섯번째 요소



06

아바타 (Avatars)

아바타는 그냥 대화보다 더 친숙한 느낌을 주고, 챗봇에게 퍼소나를 부여할 수 있습니다. 챗봇의 컨텍스트에 따라 고유한 음성을 제공하는 방법으로 퍼소나를 더 향상시킬 수도 있습니다. 모든 유스케이스에 적용할 수는 없겠지만 약간의 유머와 챗봇을 결합하면 더 나은 UX를 제공할 수 있습니다.



Confirming credit card purchase for \$712.85. Just kidding, I didn't understand what you were asking. Try asking me something like, "flights from San Francisco to Miami, 1/20 to 1/23" or, "Hotels in New York City, 1/20 to 1/23"

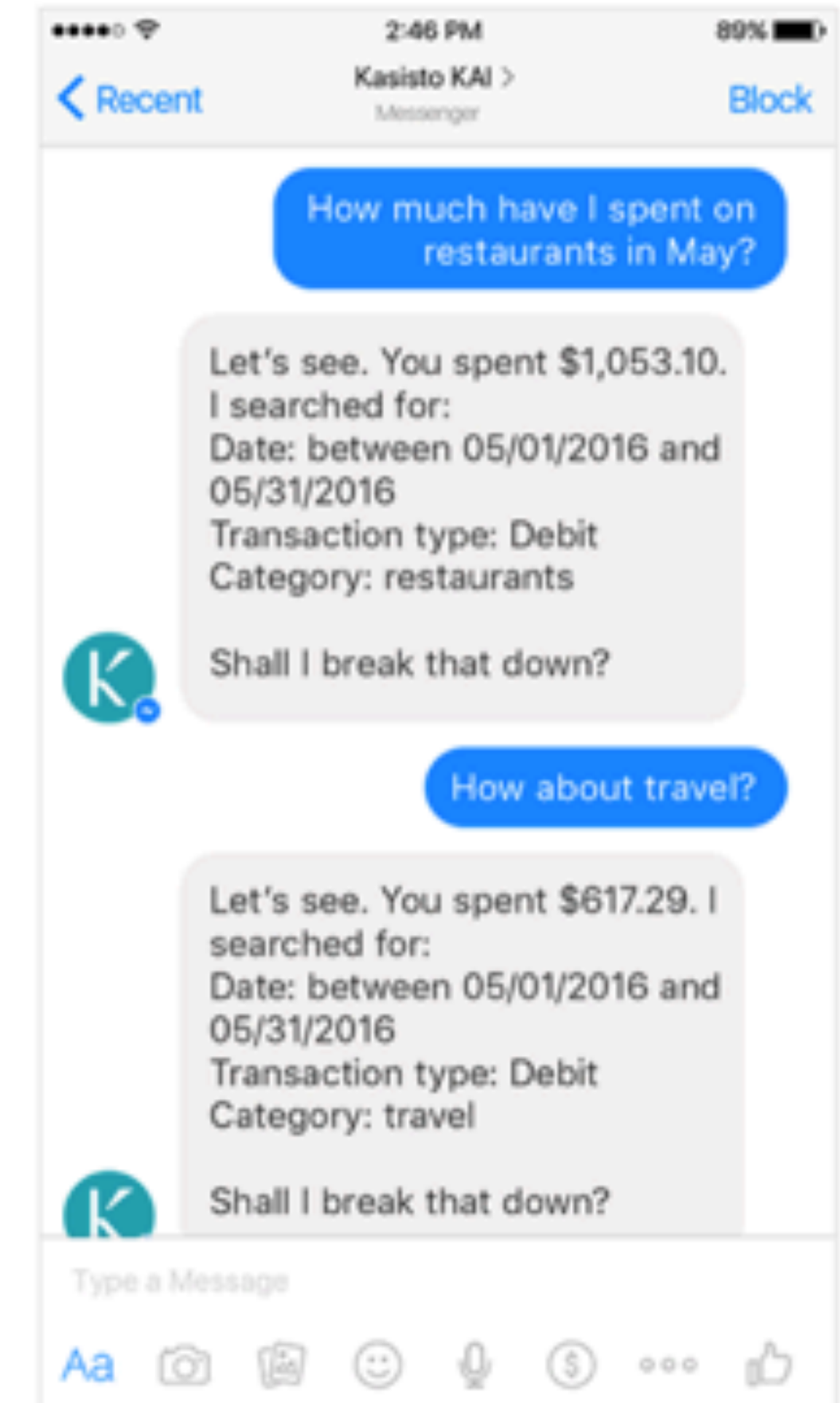
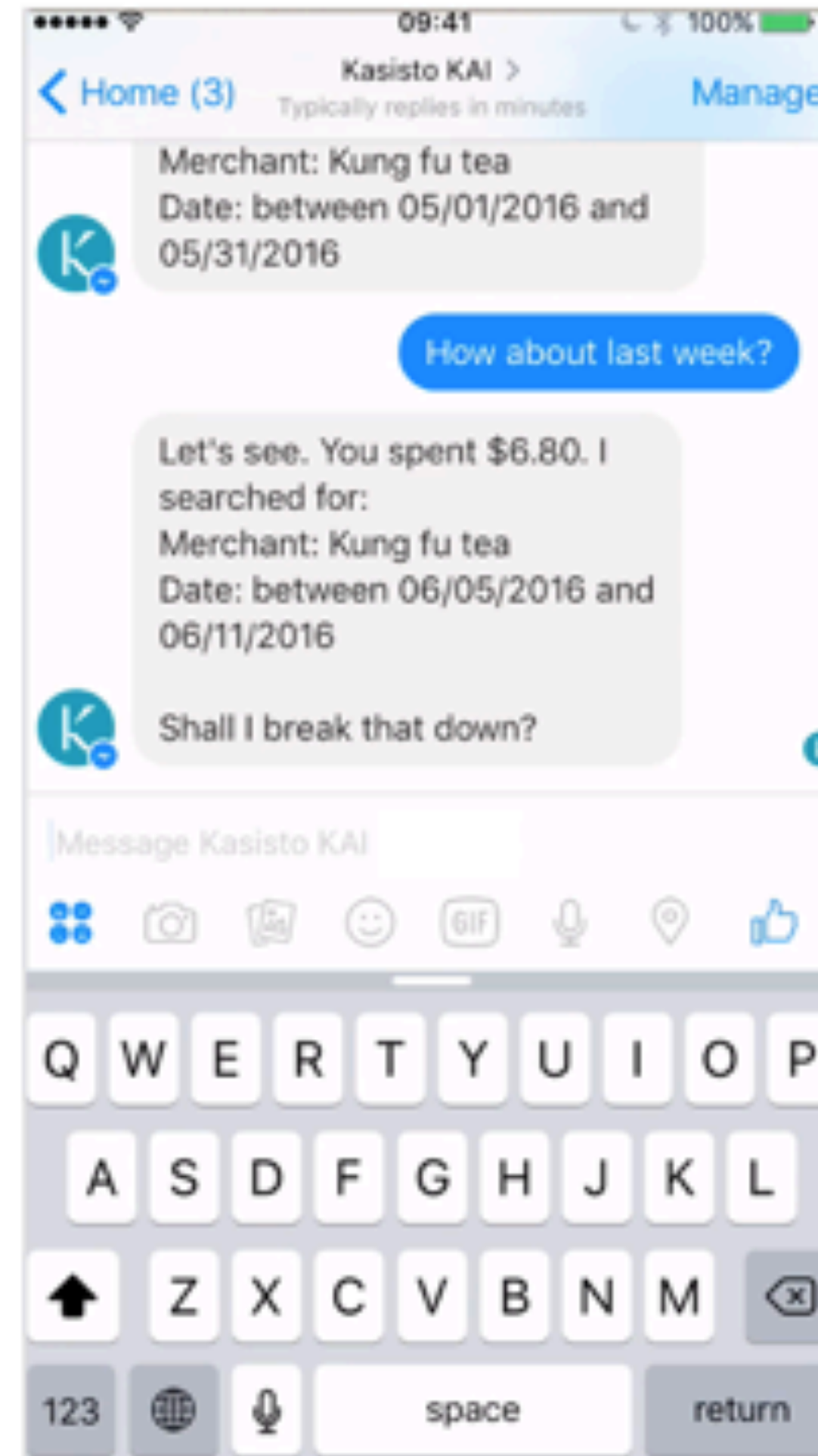


Write a message...

챗봇이 주는 가치는 무엇일까?

1. 정보 탐색 과정의 간소화

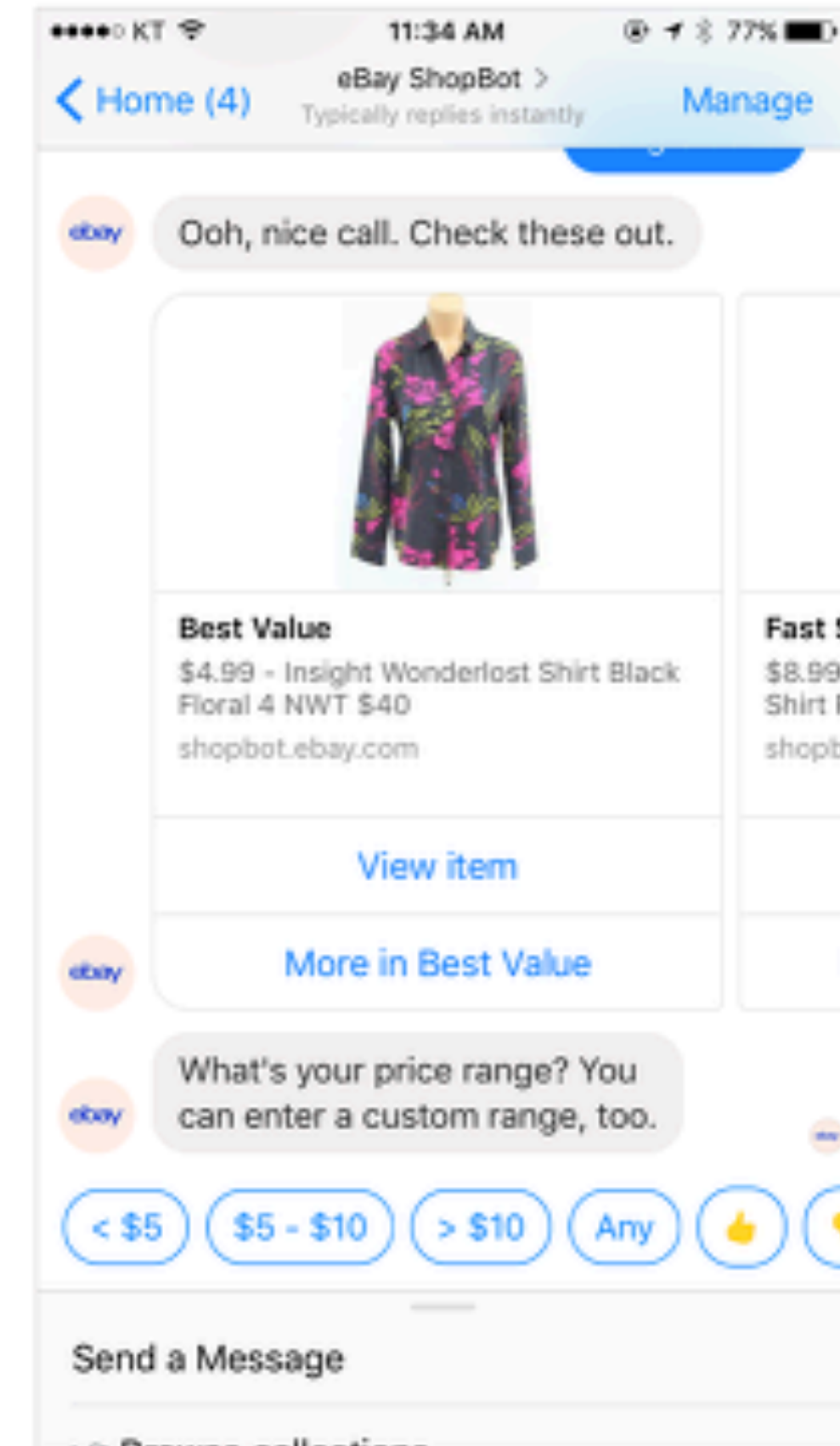
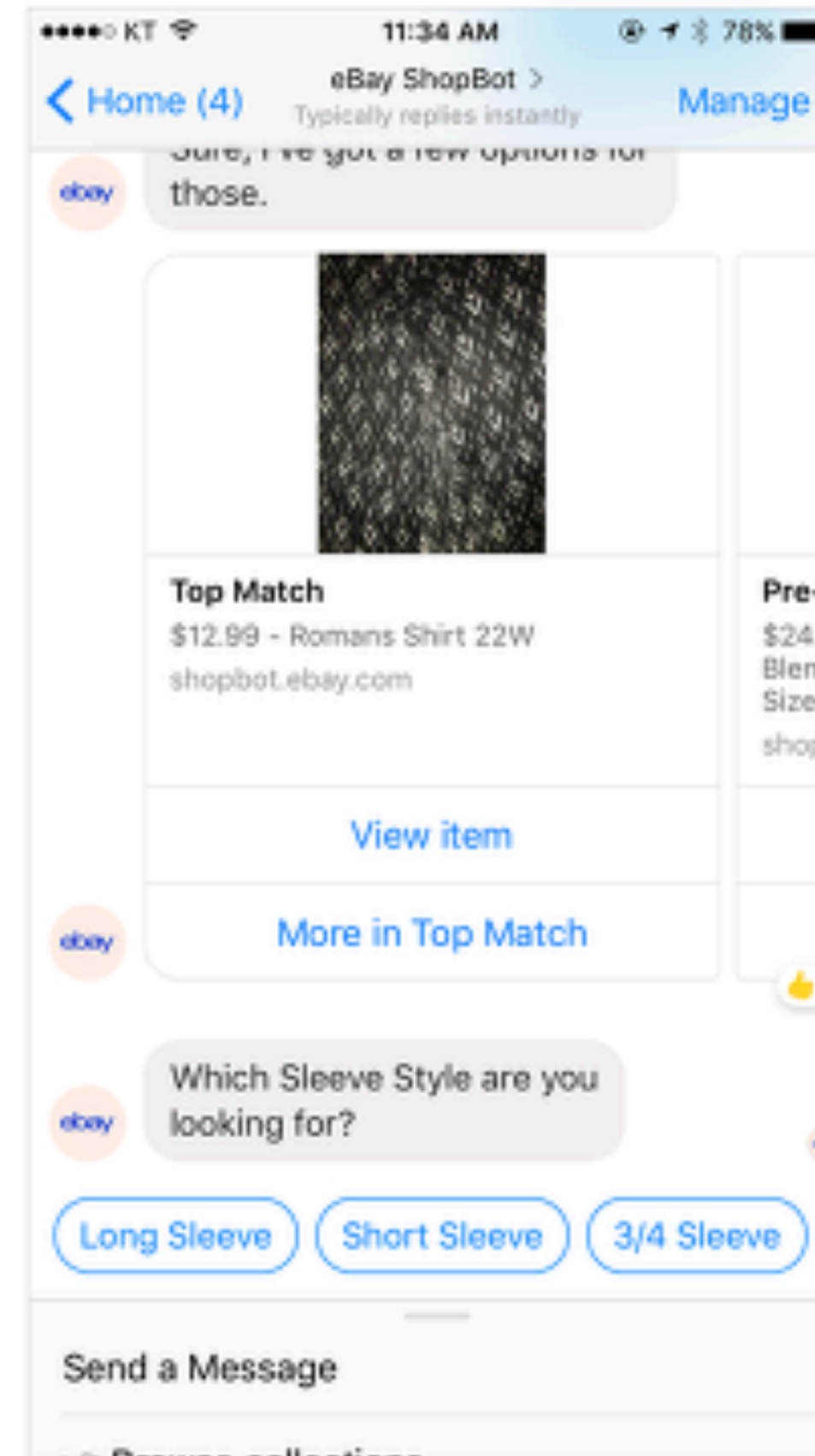
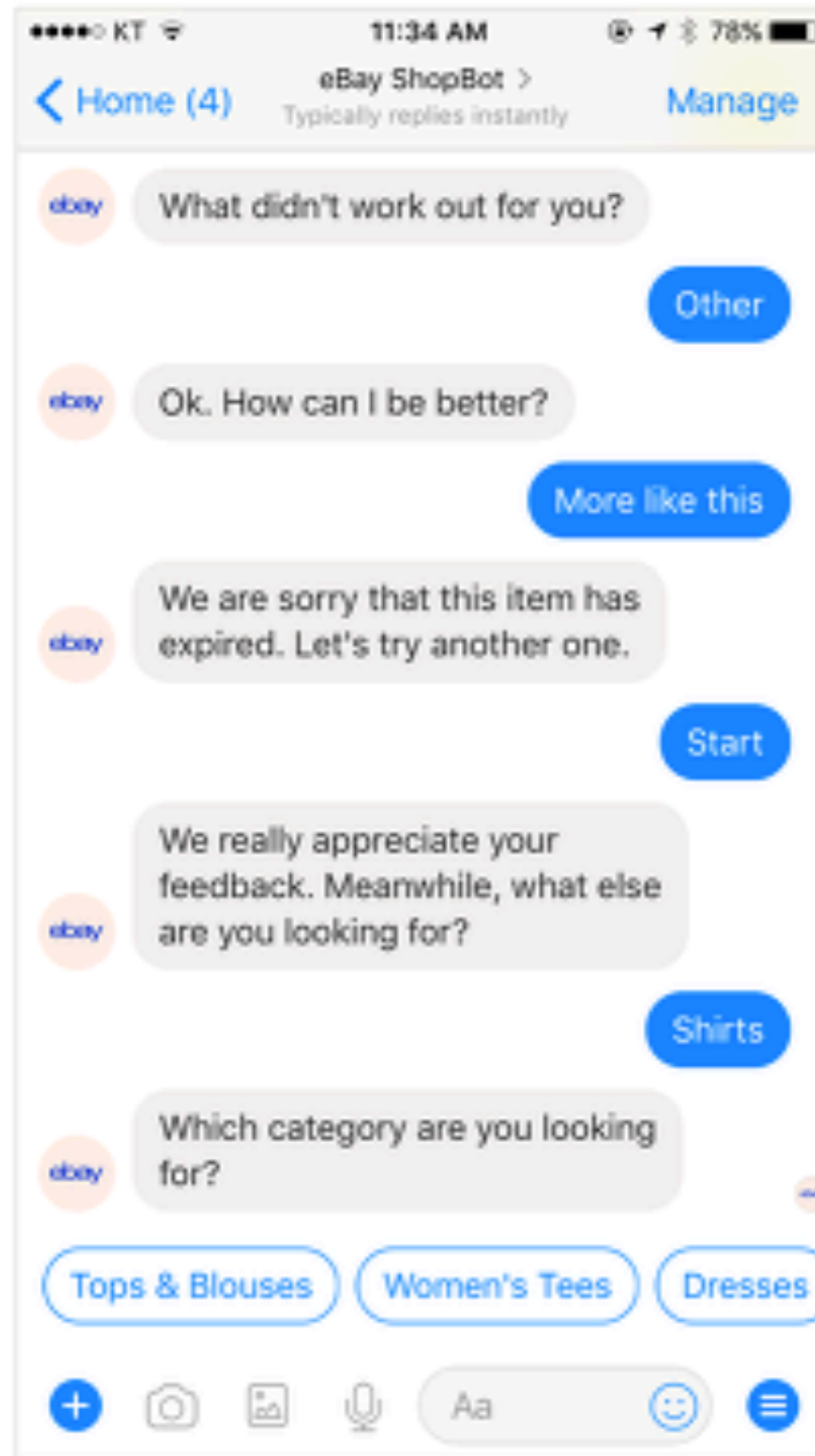
- 모바일 퍼스트 시대가 되면서 하나의 앱에서 너무 많은 기능 제공
- 수많은 메뉴 중 사용자가 원하는 정보에 도달하기가 어려움
- 챗봇은 메뉴 탐색 없이 정보를 빠르게 얻을 수 있음



Kaisto: 내 은행 계좌의 정보를 챗봇에게 물어보면 관련된 정보를 찾아 응답합니다.

2. 대화 흐름에 따라 자연스럽게 원하는 정보를 탐색하는 과정

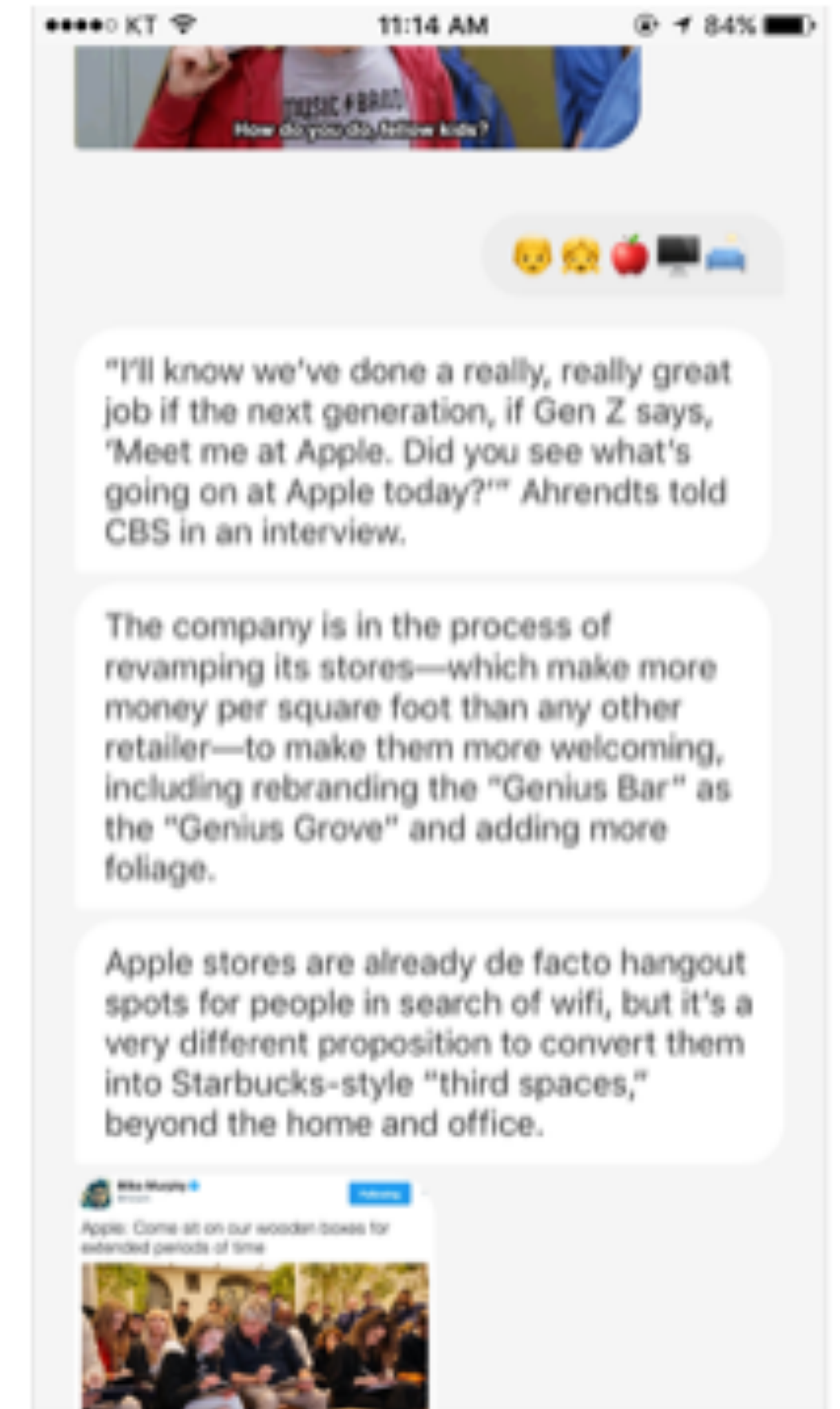
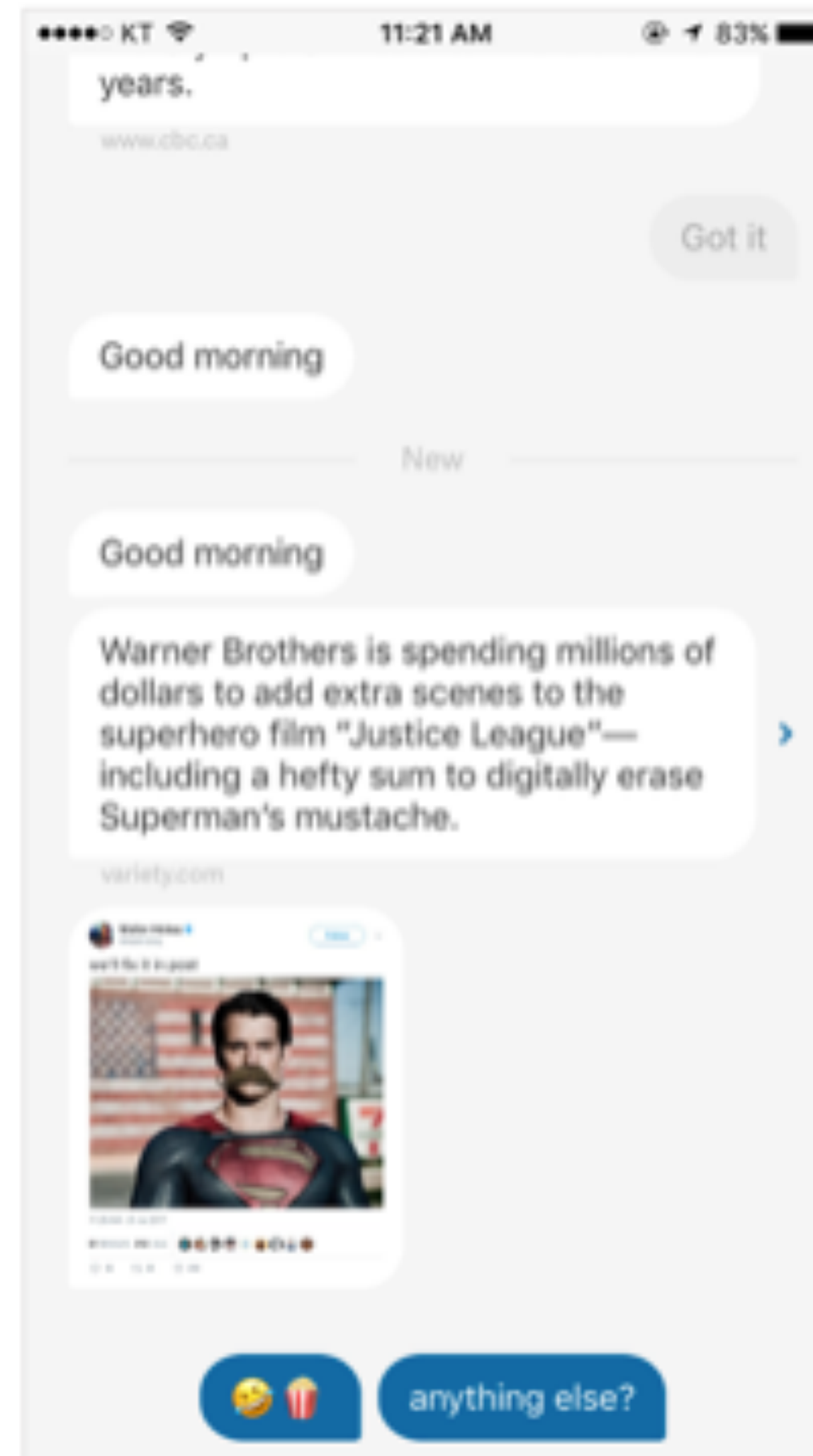
- 정보의 홍수 시대에서 정보의 양보다 질이 중요해짐
- 모바일 쇼핑을 하려면 특정 브랜드 검색 -> 원하는 상품 검색 -> 원하는 디자인, 컬러 탐색 -> 해당 상품의 사이즈 품질 여부 확인
- 챗봇을 이용하면 복잡한 필터링 옵션이 필요한 상품을 상품탐색흐름에 따라 찾을 수 있음



Ebay Facebook messenger: 챗봇과 대화하다보면 어느새 상품 범위가 좁혀져 있습니다.

3. 대화를 통한 재미

- 버튼을 통해 탐색하는 과정은 단조로움
- 딱딱하고 지루한 콘텐츠를 제공할 때 CUI를 적용해 색다르고 재미있게 제공할 수 있음
- 데이터를 수집해 개인화가 가능함, 맞춤 큐레이션



Quartz: 이모지와 짤을 통해 재미를 제공합니다.