**軟體品質管理專案報告**

照顧您皮膚的美膚秘書

趙伯元

動機：根據統計2025年之後90%消費者都是數位用戶，消費者由於數位科技普及，智慧型手機、社群媒體、通訊軟體…等，將改變生活型態。以傳統媒體去發展行銷策略的作法已經逐漸無法切合消費者新的生活情境，以數位載體為核心發展行銷策略將成為主流。

　　現在，LINE在台灣的每月活躍用戶已達1900萬、全台人口滲透率82.6％（高於臉書1800萬用戶）；透過LINE開發聊天機器人將能有效提供貼近民眾，進而提高服務感受。且聊天機器人客服跟人類客服最大不同在於不受勞動規範的限制，可以24小時不間斷地工作，甚至還能以一抵十開啟多工運作模式。

　　天氣的變化時敏感性皮膚就會出現脫皮、乾癢、刺痛及紅腫等狀況，民眾如何得知外出的天氣情況，來決定外出時所要使用的保養方式？以及針對民眾情況，提供最適合的日常保養方式，以上問題的保養方式都是民眾經驗法則及過去學習的保養模式。

目的：面對現在萬變的氣候及充滿資訊的生活，提供一個保養小秘書，簡便解決每日操煩的保養決定。

需求分析：

　　開發Line聊天機器人-美膚秘書的功能有1.可每日或隨時提醒天氣資訊。2.藉由天氣資訊提供民眾保養意見，3.提供保養小技巧資訊，4.導流商品購買。

　　透過聊天機器人建構對話式商務生態體系，提供更直覺、即時的消費體驗，改變廠商和消費者的互動情境，需要針對以下步驟進行分析及系統設計。

* 1. 保養與氣候資料的關聯性分析
  2. 氣象局與其它開放資料結構析
  3. 知識範圍界定：整理出機器人應該要聽懂哪些問題。
  4. 意圖分類：將可能被問的問題，分類為若干類型。
  5. 腳本設計：針對各個問題類型，設計回答文案或劇情。