耐飞机器人一对话式交互

需求背景:

产品定位:

前期调研:

- 竞品(微软小冰,百度度秘,京东小咚,Allo)
- 对话式交互优缺点

使用场景:

- 基本的日常聊天
- 根据语境发送相关内容
- 了解用户的基本信息和喜好/用户调研
- 测试小游戏,根据测试结果推荐内容
- 客服担当
- 打怪升级,机器人宠物成长

设计流程

- 定义场景
- 梳理逻辑
- 设计应答
- 测试走查 (走查表)
- 迭代

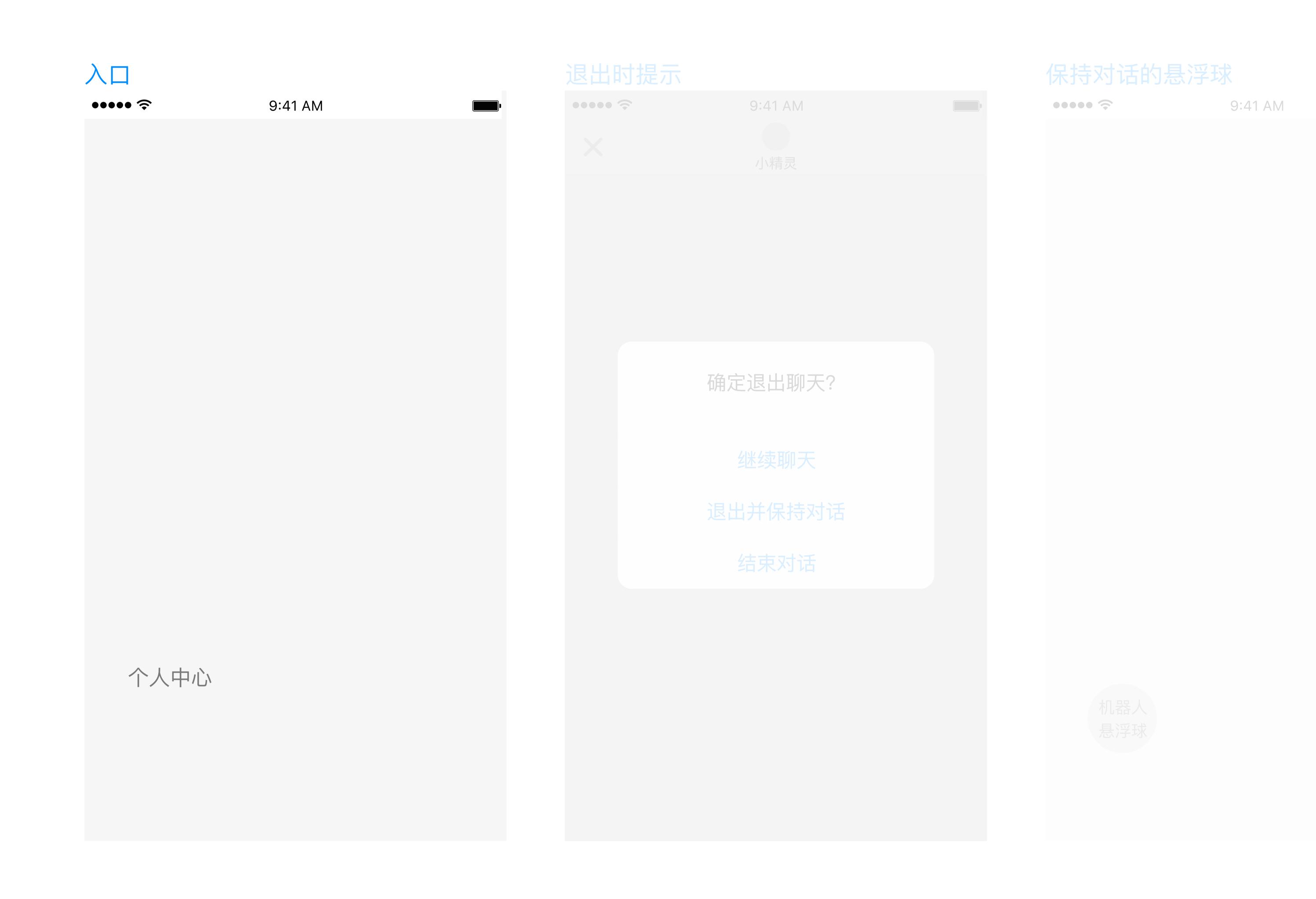
设计原则:

- 1. 保持简洁
- 尊重用户的时间。提供核心路径,不要阻碍用户。
- 2. 给予用户信任
- 人们熟悉对话,也知道如何谈话。所以不需要告诉他们怎么说,或一句一句的教他们。只需要提供最自然的沟通方式,把对话推进下去就可以了。
- 3. 考虑对话的场景
- 对话需要符合场景,并且要能够随着用户当前需求以及所处的环境而适应变化。
- 4. 听起来愉悦,但又不分散用户注意力
- 可以为对话添加人的个性化特性,但又不能太过度,以免妨碍用户完成任务。
- 5. 轮流交谈
- 当轮到用户说话时,不要贸然强行打断。如果是问用户问题,那就不要在他们回答的时候又突然插入一些其他指令。
- 6. 不要猜测用户的意思
- 提供事实信息,让用户自己做决策

设计方案:

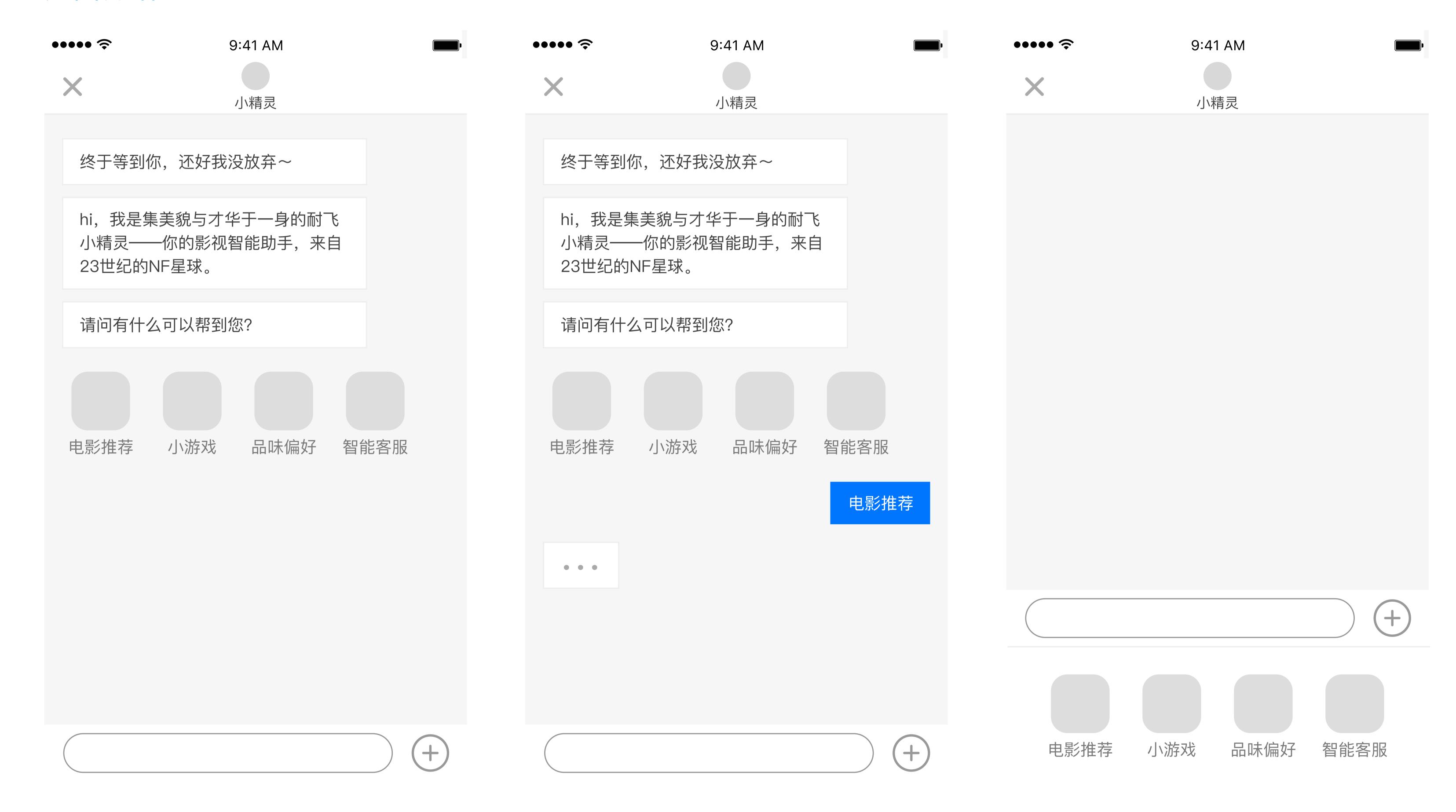


前期入口-个人中心



日常对话

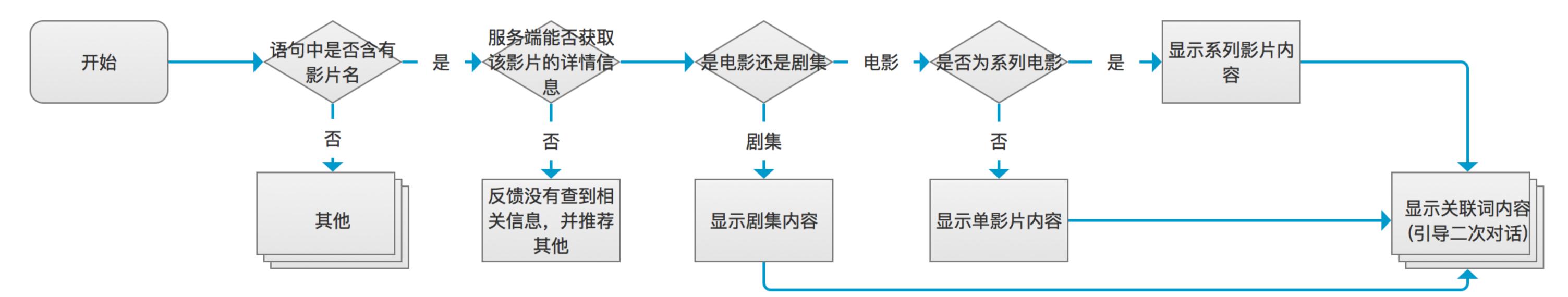
见面介绍



根据语境发送相关内容

场景一:根据影片名发送影片信息

处理逻辑



设计问答

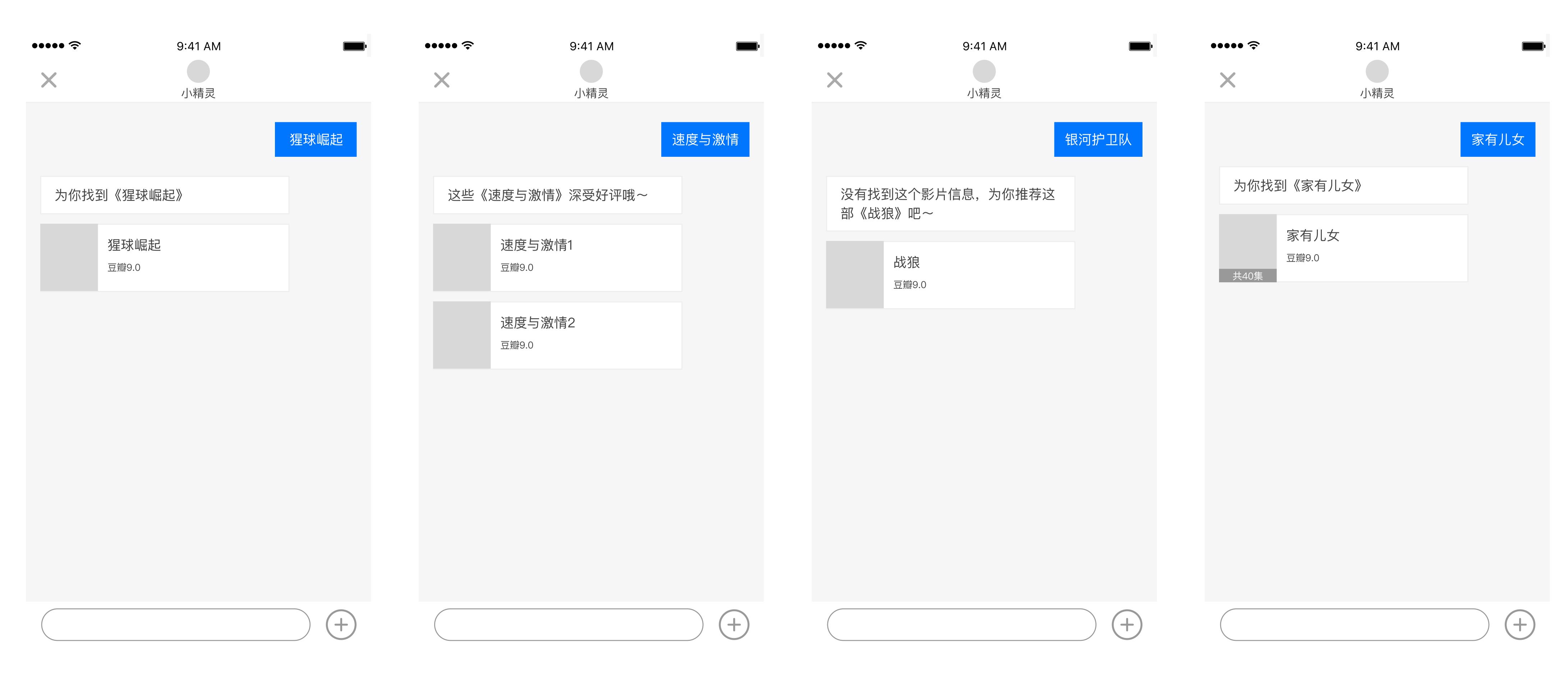
• • • • •

• • • • •

【问】查询影片话指令集 [我][想看|要看](#影片名#) (#影片名#)[好看吗|怎么样|好难看|好烂] (#影片名#)

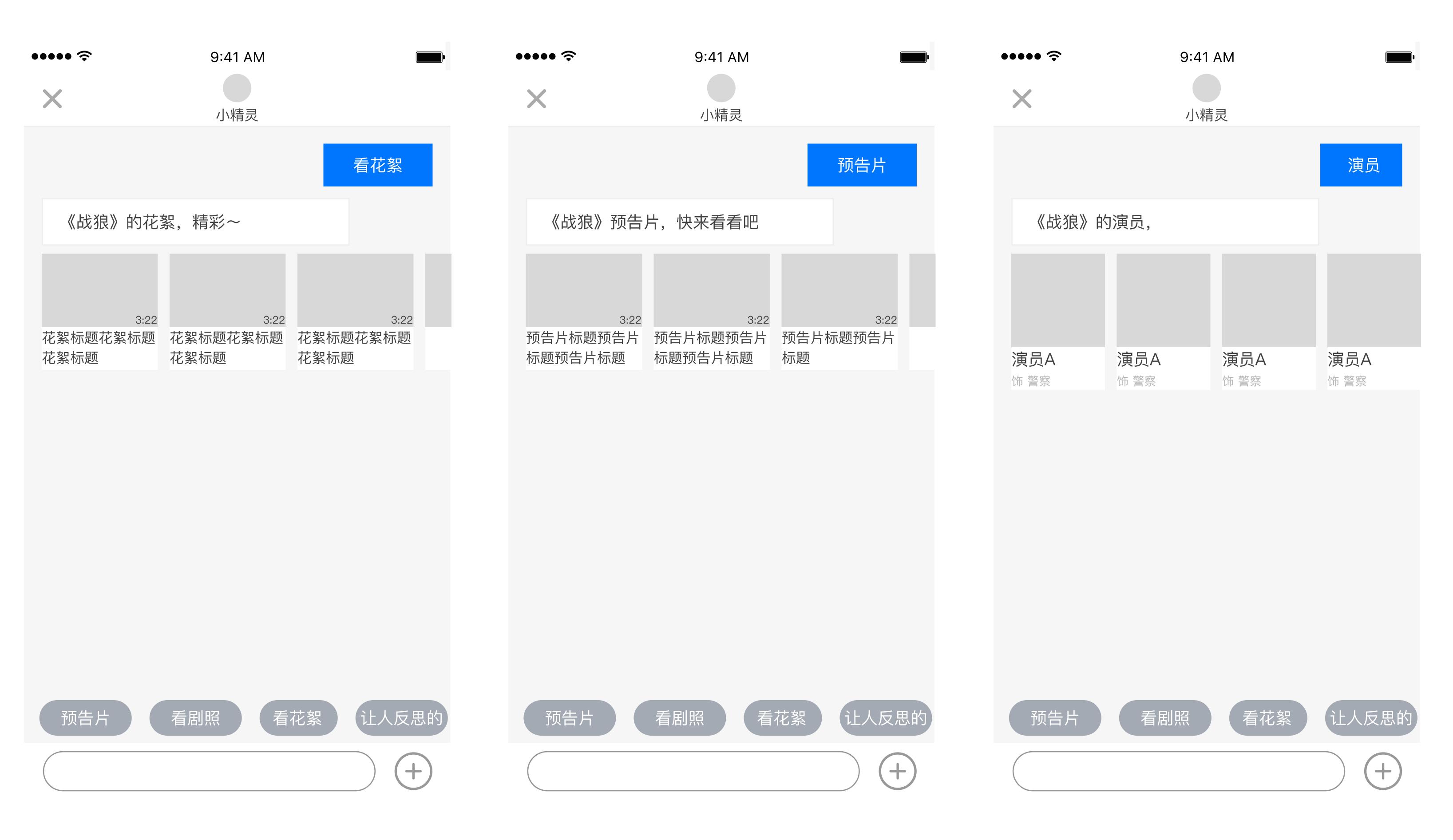
【答】 为你找到《#影片名#》 这些《#影片名#》深受好评哦

设计呈现



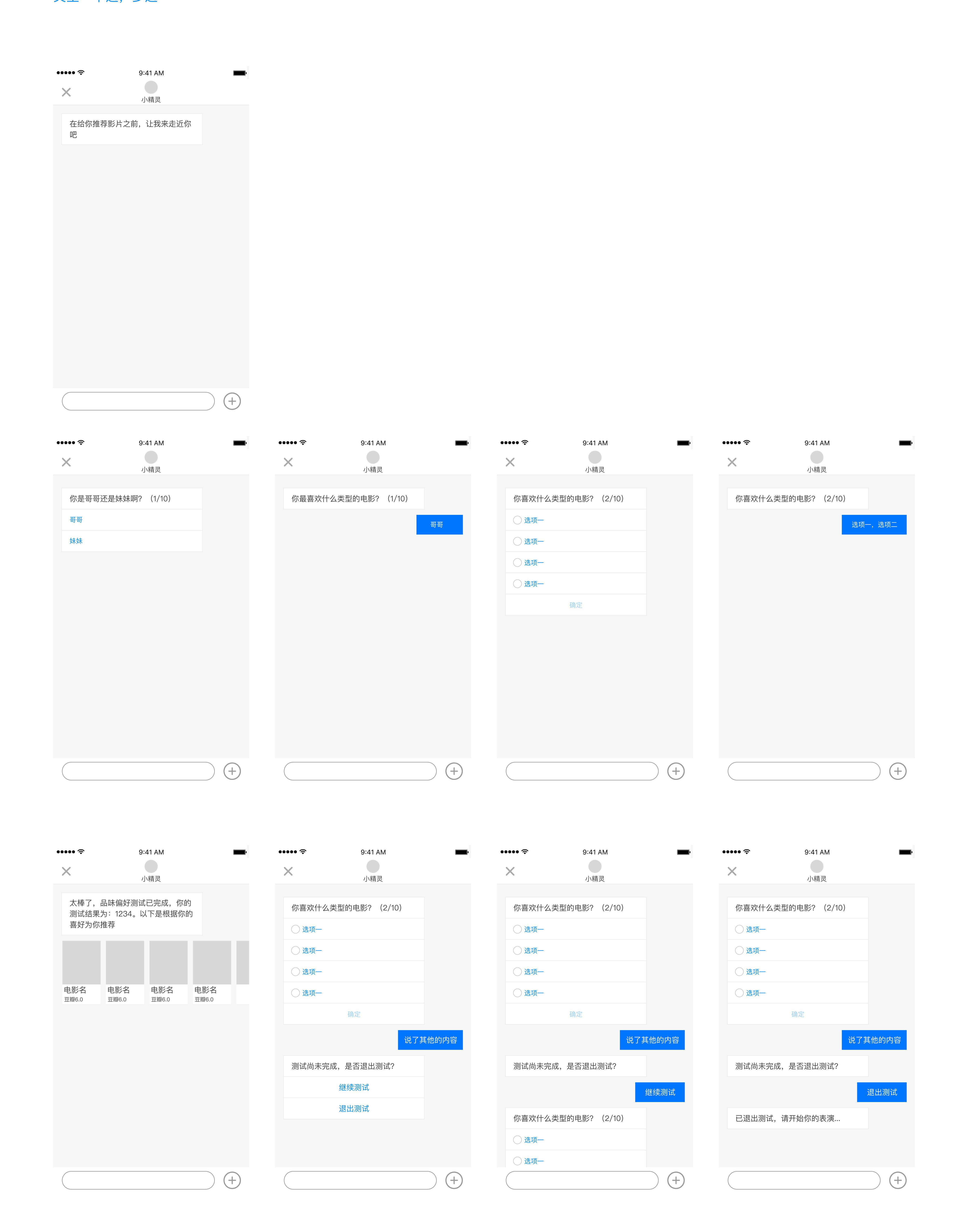
二次对话(处理逻辑暂略)





品味偏好/用户调研/测试小游戏

类型: 单选, 多选



智能客服

场景:

