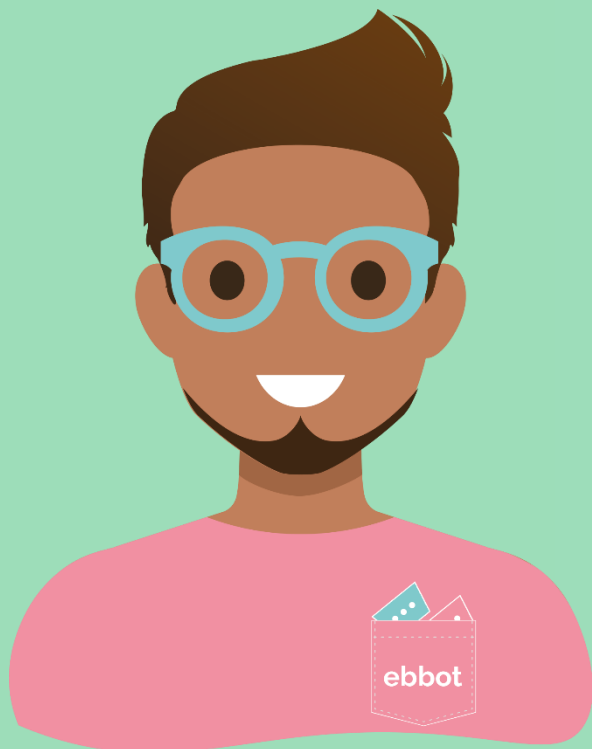


Ebbot

Guide till förberedelsematerial

En guide för hur man dokumenterar scenarios och skriver som en bot



Ebbot

Guide till förberedelsematerial

Syfte med guiden

Syftet med guiden är att skapa förtydligande mellan kundens förväntade resultat och leverans av IT Software. Genom att följa guiden kan förberedelsematerialet fyllas i på ett sådant sätt att implementeringen underlättas och effektiviseras.

Inför Intake förväntas det att kund ritat upp scenarioträdet, samt fyllt i det bifogade Excel-arket som IT Software skickat. Under Intake kommer IT Software tillsammans med kund gå igenom det som kund ritat upp samt fyllt i.

Hur guiden är tänkt att användas

Uppritat scenarioträd och Excel-arket används tillsammans för att skapa en holistisk vy över vad som ska åstadkommas. Det är därför av stor vikt att båda dessa fylls i av kund innan Intake.

”Hur man skriver som en bot”-avsnittet kan användas för att förtydliga sina botsvar och bör således läsas igenom av kund, innan kund ritar upp scenarioträd och fyller i Excel-arket.

Innehåll

Syfte med guiden	1
Hur guiden är tänkt att användas	1
Så skriver man som en bot.....	3
Jag-form? Vi-form?	3
Repetera besökarens input	3
Börja inte med ja eller nej	4
Ha inte för långa svar	4
Dela upp svaren.....	4
Använd knappar, listor och bilder	5
Emojis	6
Så fyller ni i Excel-arket.....	6
Scenario	7
Ämne	7
Frågor till Ebbot.....	7
Vad ska Ebbot svara?.....	8
Övriga kommentarer	8
Scenario skapat (ITS klickar i)	9
Så dokumenterar ni ett scenariotråd	10
Val av ritverktyg.....	10
Vad ni ska rita i ert scenariotråd	10
Bra att tänka på	10

Så skriver man som en bot

Vi har samlat lite tips att tänka på när man skriver botsvar.

Det är självklart upp till er att välja tonalitet och hur ni vill att botten ska uttrycka sig, men vissa saker kanske man inte tänker på när man ska skriva botsvar för första gången.

Jag-form? Vi-form?

Ibland väljer man att ge botten liv i form av en avatar (här kan man skapa en enkelt: <https://getavataaars.com>) och ett namn. Då blir det naturligt att botten skriver i jag-form.



Hej, hur kan jag hjälpa dig? 🤖

Annars kan man välja en mer “opersonlig” språkstil och bara leverera information. Man kan också skriva i vi-form, där vi:et är t.ex. kundservice.

Repetera besökarens input

Det är viktigt att vara tydlig med vad man svarar på. När vi bygger våra bottar jobbar vi med språkförståelse, och det finns ju extremt många sätt att uttrycka sig på.

För att minimera risken för missförstånd mellan besökaren och botten, kan botten med fördel repetera den tänka frågan som den svarar på.

vilken bil passar mig

Undrar du vilken bil som passar dig?

För att hjälpa dig att svara på den frågan, behöver jag ställa några frågor.

I vilken miljö kör du ofta bil?

I stan

På landet

Både i stads- och landsmiljö

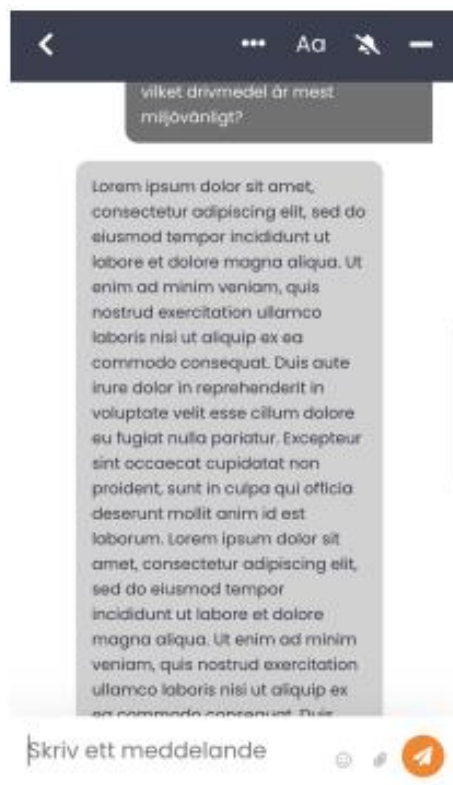
Börja inte med ja eller nej

Det finns alltid risk för missförstånd och om man bara skriver "Ja, det gör vi!" så kan vi ha svarat fel på en fråga, om besökaren från börjat har uttryckt sig på ett sätt som inte botten har lärt sig ännu (och missförstår).

Ha inte för långa svar

När man skriver väldigt långa svar så riskerar man att besökaren tappar intresset och tycker att det är övermäktigt. Det är inte särskilt kundvänligt.

Vissa svar kan vara svåra att få korta. Då är det bättre att hänvisa vidare, t.ex. med en knapp ut till en hjälpartikel eller annan vidare information.



Dela upp svaren

En chatt ska kännas levande utan att det för den sakens skull upplevs som att botten spammar besökaren med meddelanden. Det är en hårfin linje.



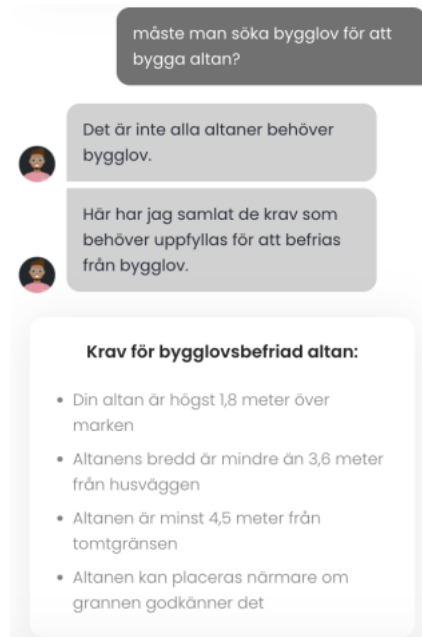
Om man har lyckats att korta ner sina svar så kan man tänka att man kan ha en ny pratbubbla vid varje ny mening. Det är ingen regel, men ett tips på hur man kan tänka.

Använd knappar, listor och bilder

Knappar är ett bra sätt att samla in information på och få kunden att komma vidare i konversationen.



Använd gärna listor för att göra information lättare att ta in.



Ibland kan en bild ringa in informationen på ett bra sätt. Bilden är klickbar för besökaren.



Emojis

I Ebbot kan du använda emojis i dina botsvar. Du kan även använda emojis som besökare och som agent. Inkludera emojis i era botsvar i frågeställningsarket redan från start!

Så fyller ni i Excel-arket

I excel-arket som du mottagit från IT Software hittar du sex kolumner. I Excel-arket hittar du även ett exempelscenario som du kan ta inspiration ifrån när du själv ska fylla i excel-arket.

Excel-ark för scenario					
Scenario	Ämne	Frågor till Ebbot	Vad ska Ebbot svara?	Övriga kommentarer	Scenario skapat (ITS klickar i)
1	Felanmälan	Jag kan inte öppna min mail	Är detta på er mobil eller dator?		FALSE
1.1		Dator	Vilket program gäller detta?		FALSE
1.1		Användare anger program	Har ni testat starta om enheten?	Anteckna program i ärendet	FALSE
1.1		Ja	Funkar programmet att starta nu?		FALSE
1.1		Nej	Testa att stänga ner och starta enheten på nytt. Funkar det nu?		FALSE
1.1		Ja	Avsluta ärende		FALSE
1.1		Nej	Då skapar vi ett ärende till en kollega som kommer hjälpa dig		FALSE
					FALSE
					FALSE
					FALSE

I det här avsnittet förklarar vi hur det är tänkt att fylla i dessa kolumner. Se till att excel-arket är ifyllt innan Intake.

Scenario

Under kolumnen "Scenario" finner du löpnumret för ditt scenario. Detta används av våra botbyggare för att säkerställa att rätt scenario hänger ihop med rätt del i scenarioträdet.

Excel-ark för scenario					
Scenario	Ämne	Frågor till Ebbot	Vad ska Ebbot svara?	Övriga kommentarer	Scenario skapat (ITS klickar i)
1	Felanmälan	Jag kan inte öppna min mail	Är detta på er mobil eller dator?		FALSE
1.1		Dator	Vilket program gäller detta?		FALSE
1.1		Användare anger program	Har ni testat starta om enheten?	Anteckna program i ärendet	FALSE
1.1		Ja	Funkar programmet att starta nu?		FALSE
1.1		Nej	Testa att stänga ner och starta enheten på nytt. Funkar det nu?		FALSE
1.1		Ja	Avsluta ärende		FALSE
1.1		Nej	Då skapar vi ett ärende till en kollega som kommer hjälpa dig		FALSE
					FALSE
					FALSE
					FALSE

I denna kolumn kan du därför numrera dina scenarion, men se bara till att dessa siffror överensstämmer med scenarioträdet du ritat!

Ämne

I kolumnen "Ämne" kan du fylla i vad ditt scenario är tänkt att användas för, exempelvis "felanmälan" eller "beställning".

Excel-ark för scenario					
Scenario	Ämne	Frågor till Ebbot	Vad ska Ebbot svara?	Övriga kommentarer	Scenario skapat (ITS klickar i)
1	Felanmälan	Jag kan inte öppna min mail	Är detta på er mobil eller dator?		FALSE
1.1		Dator	Vilket program gäller detta?		FALSE
1.1		Användare anger program	Har ni testat starta om enheten?	Anteckna program i ärendet	FALSE
1.1		Ja	Funkar programmet att starta nu?		FALSE
1.1		Nej	Testa att stänga ner och starta enheten på nytt. Funkar det nu?		FALSE
1.1		Ja	Avsluta ärende		FALSE
1.1		Nej	Då skapar vi ett ärende till en kollega som kommer hjälpa dig		FALSE
					FALSE
					FALSE
					FALSE

Genom att fylla i ämnesraden hjälper du våra botbyggare att förstå hur ett scenario ska starta och skapar struktur för bygget.

Frågor till Ebbot

Under kolumnen "Frågor till Ebbot" skriver du de frågor eller konstateranden som era användare kan tänkas skriva till Ebbot.

Excel-ark för scenario					
Scenario	Ämne	Frågor till Ebbot	Vad ska Ebbot svara?	Övriga kommentarer	Scenario skapat (ITS klickar i)
1	Felanmälan	Jag kan inte öppna min mail	Är detta på er mobil eller dator?		FALSE
1.1		Dator	Vilket program gäller detta?		FALSE
1.1		Användare anger program	Har ni testat starta om enheten?	Anteckna program i ärendet	FALSE
1.1		Ja	Funkar programmet att starta nu?		FALSE
1.1		Nej	Testa att stänga ner och starta enheten på nytt. Funkar det nu?		FALSE
1.1		Ja	Avsluta ärende		FALSE
1.1		Nej	Då skapar vi ett ärende till en kollega som kommer hjälpa dig		FALSE
					FALSE
					FALSE
					FALSE

Exempelvis skulle ett konstaterande i den här kolumnen vara "Jag kan inte öppna min mail"

Vad ska Ebbot svara?

I kolumnen "Vad ska Ebbot svara?" skriver du det svaret som Ebbot ska ge baserat på vad du fyllt i under kolumnen "Frågor till Ebbot".

Excel-ark för scenario					
Scenario	Ämne	Frågor till Ebbot	Vad ska Ebbot svara?	Övriga kommentarer	Scenario skapat (ITS klickar i)
1	Felanmälan	Jag kan inte öppna min mail	Är detta på er mobil eller dator?		FALSE
1.1		Dator	Vilket program gäller detta?		FALSE
1.1		Användare anger program	Har ni testat starta om enheten?	Anteckna program i ärendet	FALSE
1.1		Ja	Funkar programmet att starta nu?		FALSE
1.1		Nej	Testa att stänga ner och starta enheten på nytt. Funkar det nu?		FALSE
1.1		Ja	Avsluta ärende		FALSE
1.1		Nej	Då skapar vi ett ärende till en kollega som kommer hjälpa dig		FALSE
					FALSE
					FALSE
					FALSE

Om "Jag kan inte öppna min mail" står i kolumnen "Frågor till Ebbot", skulle ett svar under kolumnen "Vad ska Ebbot svara?" kunna vara "Är detta på er mobil eller dator?".

Om ett scenario innehåller flera frågor och svar, vänligen märk detta genom "x.1, x.2, x.3 etc."

Excel-ark för scenario					
Scenario	Ämne	Frågor till Ebbot	Vad ska Ebbot svara?	Övriga kommentarer	Scenario skapat (ITS klickar i)
1	Felanmälan	Jag kan inte öppna min mail	Är detta på er mobil eller dator?		FALSE
1.1		Dator	Vilket program gäller detta?		FALSE
1.1		Användare anger program	Har ni testat starta om enheten?	Anteckna program i ärendet	FALSE
1.1		Ja	Funkar programmet att starta nu?		FALSE
1.1		Nej	Testa att stänga ner och starta enheten på nytt. Funkar det nu?		FALSE
1.1		Ja	Avsluta ärende		FALSE
1.1		Nej	Då skapar vi ett ärende till en kollega som kommer hjälpa dig		FALSE
					FALSE
					FALSE
					FALSE

Övriga kommentarer

Under kolumnen "Övriga kommentarer" har ni möjlighet att kommentera scenarios med extra information som inte ska ingå i själva scenariot. Exempelvis skulle en övrig kommentar kunna vara vad som tekniskt ska hända i scenariot, såsom integrationer eller när information ska sparas.

Excel-ark för scenario					
Scenario	Ämne	Frågor till Ebbot	Vad ska Ebbot svara?	Övriga kommentarer	Scenario skapat (ITS klickar i
1	Felanmälan	Jag kan inte öppna min mail	Är detta på er mobil eller dator?		FALSE
1.1		Dator	Vilket program gäller detta?		FALSE
1.1		Användare anger program	Har ni testat starta om enheten?	Anteckna program i ärendet	FALSE
1.1		Ja	Funkar programmet att starta nu?		FALSE
1.1		Nej	Testa att stänga ner och starta enheten på nytt. Funkar det nu?		FALSE
1.1		Ja	Avsluta ärende		FALSE
1.1		Nej	Då skapar vi ett ärende till en kollega som kommer hjälpa dig		FALSE
					FALSE
					FALSE
					FALSE

Genom att fylla i den här kolumnen blir det tydligare för våra botbyggare vad som ska ske vid respektive scenario.

Scenario skapat (ITS klickar i)

I kolumnen "Scenario skapat (ITS klickar i)" behöver du inte fylla i någonting. I den här kolumnen kommer våra botbyggare fylla i information vartefter varje scenario byggs. Denna kolumn är till för att skapa struktur och transparens mellan ITS leverans och kundens önskade resultat.

Excel-ark för scenario					
Scenario	Ämne	Frågor till Ebbot	Vad ska Ebbot svara?	Övriga kommentarer	Scenario skapat (ITS klickar i)
1	Felanmälan	Jag kan inte öppna min mail	Är detta på er mobil eller dator?		FALSE
1.1		Dator	Vilket program gäller detta?		FALSE
1.1		Användare anger program	Har ni testat starta om enheten?	Anteckna program i ärendet	FALSE
1.1		Ja	Funkar programmet att starta nu?		FALSE
1.1		Nej	Testa att stänga ner och starta enheten på nytt. Funkar det nu?		FALSE
1.1		Ja	Avsluta ärende		FALSE
1.1		Nej	Då skapar vi ett ärende till en kollega som kommer hjälpa dig		FALSE
					FALSE
					FALSE
					FALSE

Så dokumenterar ni ett scenarioträd

Val av ritverktyg

När ni ska rita ett scenarioträd så rekommenderar vi att använda gratisverktyget Draw.io (<https://app.diagrams.net/>).

Har ni andra ritverktyg som fungerar på samma sätt kan ni självklart använda dessa också. Använder ni draw.io och sparar filen i formatet ".drawio", så kan vi på IT Software öppna och redigera filen.

Vad ni ska rita i ert scenarioträd

När ni ritar ert scenarioträd är syftet att visualisera alla de steg som er användare kommer ta sig igenom från att den första initiala frågan ställs fram till att slutet på konversationen nås. Det är därför av stor vikt att ni ritar upp dessa steg så utförligt som det går, för att säkerställa att processen är genomarbetad och underlättar för våra botbyggare. För exempel så hänvisar vi till bilagan "Exempel scenario". Ni får gärna ta inspiration från den exempelfilen när ni ritar upp ert scenarioträd.

Det man vill undvika är att väva ihop vad som skulle kunna vara ett separat scenario ihop med ett annat. Likaså undvika att dela upp ett scenario till flera när det faktiskt hade kunnat vara en förgrening i ett och samma scenario, se förgreningen 1.1 Dator och 1.2 Mobil i exempelfilen "Exempel Scenario". Dessa vill man behålla under ett och samma scenario. Hade ursprungs scenariot för respektive förgrening skilt sig från varandra hade det varit lämpligt att dela upp de i var sitt scenario.

Bra att tänka på

- Se till att färgkoda era scenarion där det tydligt framgår vad Ebbot ska kommunicera ut mot kund och vart kunden kommer svara till Ebbot. Exempelvis:
 - Vad för frågor Ebbot ska ställa till kund?
 - Vilka alternativa knappar skall finnas vid en fråga?
 - Vilken funktionalitet mot integrationer ska ske?
 - När kunden kommer mata in fritext?
- Numrera i scenariot så det tydligt framgår hur flödet är tänkt att vara samt vilken förgrening som eventuellt kommer att ske i scenariot. Löpnummer på scenario ska stämma överens med excel-arket.
- Använd olika figurer för olika funktionaliteter när ni ritar ert scenario och se till att anteckna vad respektive figur & färgkodning har som betydelse.