שיחת בוט · דוגמה בדיונית להמחשה

יש שגיאת כתיב צריך להתחיל מחדש?

תגובה חלשה

לקוחה: אייך מבטלים תמנוי?

בוט: לא הבנתי

נסחי את השאלה מחדש

מזהים את הכוונה גם כשהכתיב אינו מושלם

תגובה חזקה

נראה שהתכוונת לביטול המנוי

אפשר לבקש ביטול באזור האישי, תחת ניהול מנוי

בדוגמה קיים באתר מסלול מאושר להגשת בקשת ביטול

שיחת בוט · דוגמה בדיונית להמחשה

כמה זה עולה?
קודם מבררים על מה

תגובה חלשה

לקוחה: כמה זה עולה?
בוט: המחיר הוא 99 שקלים בחודש

מידע חסר דורש בירור, לא ניחוש

תגובה חזקה

על איזה מוצר או שירות
תרצי לדעת את המחיר?

בדוגמה לא צוין מוצר או שירות בשיחה

שיחת בוט · דוגמה בדיונית להמחשה

לא הבנתי
למה אותה תשובה?

השיחה שנתקעת

לקוחה: לא הבנתי איך מבקשים ביטול
בוט: עברי לניהול מנוי
לקוחה: לא הבנתי איפה זה
בוט: עברי לניהול מנוי

כשאותה תשובה לא עוזרת, משנים את ההסבר

תגובה חזקה

אנסה להסביר שלב אחד בכל פעם
את כבר בתוך האזור האישי,
או שצריך להתחיל מהכניסה אליו?

בדוגמה לא ידוע באיזה מסך הלקוחה נמצאת

שיחת בוט · דוגמה בדיונית להמחשה

ביקשתי נציגה למה עוד תפריט?

השיחה שנתקעת

לקוחה: אני רוצה לבטל ולדבר עם נציגה
בוט: מה הסיבה לביטול?
לקוחה: אני מעדיפה להסביר לנציגה
בוט: בחרי סיבה כדי להמשיך

הבקשה לנציגה צריכה לשנות את המסלול

תגובה חזקה

אני מענה אוטומטי
אנסה להעביר את השיחה לנציגה,
בלי שאלות שימור נוספות

בדוגמה קיימת במערכת אפשרות לבקש העברה לנציגה