

Audi Chatbot - Test Drive

Function Flow

V2.3

2019/1/31

Project Name	Audi Chatbot	Doc. Name	Audi Chatbot_Test Drive Flow	CREATED 2018/04/11	PAGE 1
Kick Off	2018/04	Designer	Dian Lee, Eden Sun, Alice Tsai, FuJung Chang, Jim Chen	REVISED 2019/02/01	

版本資訊



Version No.	Date	Author	Contents
V0.1 (PoC)	2018/04/11	Dian	建制「預約試駕」流程文件，包含： 1. 第一次接觸 2. OTP驗證的正向負向流程 3. 預約試駕流程 4. 預約提醒流程
V0.2 (PoC)	2018/04/12	Dian	此版本包含： 1. 修改OTP流程 2. 建置預約提醒流程 3. 建置取消預約流程 4. 調整輸入形式
V0.3 (PoC)	2018/04/13	Dian	此版本包含： 1. Line Menu的呼叫步驟 2. 增加輸入生日流程 3. 增加同時預約時時段額滿的判斷式以及Error Handling 4. 增加選擇特殊車時詢問地區與展間流程 5. 增加預約完成的需求備註 6. 修改OTP重新發送時的流程 7. 調整此Flow上貼圖及圖片的示意方式
V0.4 (PoC)	2018/04/18	Dian	此版本包含： 1. 增加Follow-up流程 2. 增加每頁Flow上步驟的color code 3. 合併車型選擇 (TD5.2) 至TD3.2與TD4.1當中 4. 修改 #TD-8.1 & #TD-8.3文案 5. 修改 #TD-9.1 & #TD-10.1 & #TD-11.5 元件呈現方式
V0.5 (PoC)	2018/04/23	Dian	此版本包含： 1. 增加「潛在用戶」、「Chatbot會員」、「已綁定車主」試駕流程 2. 增加用戶註冊與綁定流程 3. 調整預約試駕選擇車型流程 4. 調整 Line 與 Messenger 選單
V0.6 (PoC)	2018/04/27	Dian	此版本包含： 1. 增加負向流程P7 – P10 2. 查詢預約記錄流程 3. 修改OTP流程 4. 增加重複預約流程(P20) 5. 調整提醒流程(P21) 6. 調整後續追蹤流程(P22)
V1.0 (SP2)	2018/05/07	Dian	此版本包含： 1. 調整「預約紀錄查詢」流程。 2. 遮擋部分暫不開發流程。 3. 修改第二次預約提醒的發送時間，為前一天中午十二點半。 4. 聯絡客服流程，在經銷商端一律已Mail寄送給各展間經理。 5. 確認Calendar的流程。
V1.1 (SP2)	2018/05/10	Dian	因按鈕元件在兩個平台的限制不一 (Line:4;FB:3)，故調整按鈕元件大於三個選項時的流程： 1.調整各層級用戶的選單，把按鈕元件轉換成牌卡 2.把修改備註的欄位移除 3.把選擇時段的元件統一改成牌卡方式

Version No.	Date	Author	Contents
V1.2 (SP2)	2018/05/21	Dian	此版本以根據2018/05/15的討論進行調整 (紫色模組)，內容包含： 1. 閒聊的邏輯改為，第一則訊息一定是第三個閒聊模組，當用戶再次發送訊息才是隨機的。 2.Chatbot會員註冊加上生日修改流程。 3.預約上限次數修改成一次。 4.車型加上輸入提示。 5.調整選車流程。 6.加入「詢問是否與上次試駕展間相同」流程。 7.加入「詢問是否需特定試駕展間」流程。 8.調整詢問Email流程，並導出不同的預約結果。 10.調整TD-9.1取消預約的文字，試駕車內容調整成完整車型。 11.因Line要配合FB按鈕數的上限 (3個)，故調整修改預約的修改方式 (按鈕->輸入數字)。 12.修改備註提示。 13.修改時段級距 (2hr -> 1.5hr)。 14.後續追蹤增加購車日期流程。 15.調整 Rich Menu。
V1.3 (SP2)	2018/05/22	Dian	此版本以根據2018/05/22的討論進行調整 (紫色模組)，內容包含： 1. 註冊流程加入Email。 2. 加入修改預約選項、身份資料的防堵機制。 3. 調整選擇車型的流程。 4. 增加確認預約的「重複預約」防堵機制。 5. 增加後續購車意願的選項。 6. 貼圖以及影像統一改成發送影像。
V1.4 (SP3)	2018/06/04	Dian	此版本以根據2018/06/01的討論進行調整 (紫色模組)，內容包含： 1. 調整車款選擇方式。 2. 更改預約日期範圍。 3. 調整預約提醒時間。 4. 調整預約查詢流程。 5. 調整地區與展間選擇的流程。
V1.5 (SP3)	2018/06/05	Dian	此版本以根據2018/06/05的討論進行調整 (紫色模組)，內容包含： 1. 調整#TD-9.6取消流程。
V1.6 (SP4)	2018/06/08	Dian	1. 流程文案調整。 2. 增加 #TD-7.4 「不聯絡專人」選項。
V1.7 (SP4)	2018/06/21	Dian	1. 流程文案調整 (紫色部分)。 2. 新增「用戶未預約完成再次預約」流程(24p)。
V1.8 (SP7)	2018/08/03	Dian	1. 流程文案調整 (紫色部分)。 2. 搬移註冊、綁定、OTP、防堵、加入Chatbot時 流程至 Universal FLow 文件。 3. 調整使用性測試後的Feedback 4. 全部流程重新編碼 5. 解除已綁定車主流程的封印，並整理流程。
V1.9 (SP8)	2018/08/14	Dian	1. 流程文案調整 (紫色部分) 2. 調整預約試駕選擇備註流程 3. 調整後續追蹤文案與評分機制 4. 調整預約試駕選擇展間流程
V2.0 (SP8)	2018/08/16	Dian	1. 流程文案調整 (紫色部分) 2. 調整備註文案說明
V2.1 (SP10)	2018/09/19	Dian	依照上線前使用性測試的反饋調整流程，如下： 1. 增強預約完成的結束感，調整「攜帶賓客」以及「偏好」流程 2. 調整文案後續追蹤文案與流程。

Project Name	Audi Chatbot	Doc. Name	Audi Chatbot_Test Drive Flow	CREATED	2018/04/11	PAGE 2
Kick Off	2018/04	Designer	Dian Lee, Eden Sun, Alice Tsai, FuJung Chang, Jim Chen	REVISED	2019/02/01	

版本資訊



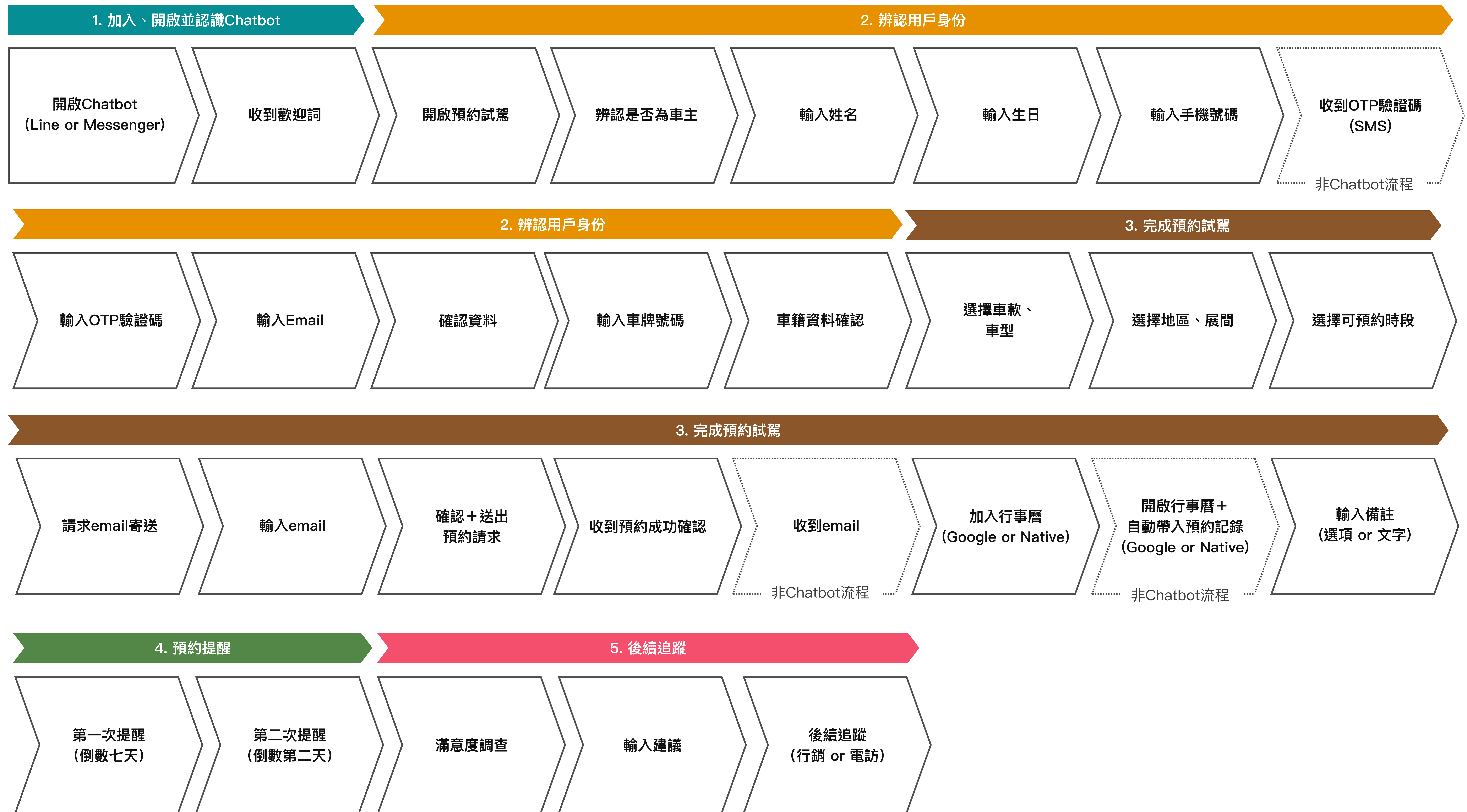
Version No.	Date	Author	Contents
-------------	------	--------	----------

V 2.3	2019/02/01	Eden	調聯絡展間文案，以適應透過“購車資訊”入口導入的User 對應需求：Trello “Rich – Menu 聯絡展間牌卡流程問題”
-------	------------	------	--

Version No.	Date	Author	Contents
-------------	------	--------	----------

Project Name	Audi Chatbot	Doc. Name	Audi Chatbot_Test Drive Flow	CREATED 2018/04/11	PAGE 3
Kick Off	2018/04	Designer	Dian Lee, Eden Sun, Alice Tsai, FuJung Chang, Jim Chen	REVISED 2019/02/01	

情境流程#1：非會員初次預約



Project Name	Audi Chatbot	Doc. Name	Audi Chatbot_Test Drive Flow	CREATED	2018/04/11	PAGE 4
Kick Off	2018/04	Designer	Dian Lee, Eden Sun, Alice Tsai, FuJung Chang, Jim Chen	REVISED	2019/02/01	

情境流程#2：車主初次預約

「Chatbot會員」的定義為資料庫有用戶基本資料（姓名、手機、生日...等），但無用戶車籍資料（無做綁定帳號動作或沒有Audi車款）。



Project Name	Audi Chatbot	Doc. Name	Audi Chatbot_Test Drive Flow	CREATED	2018/04/11	PAGE 5
Kick Off	2018/04	Designer	Dian Lee, Eden Sun, Alice Tsai, FuJung Chang, Jim Chen	REVISED	2019/02/01	

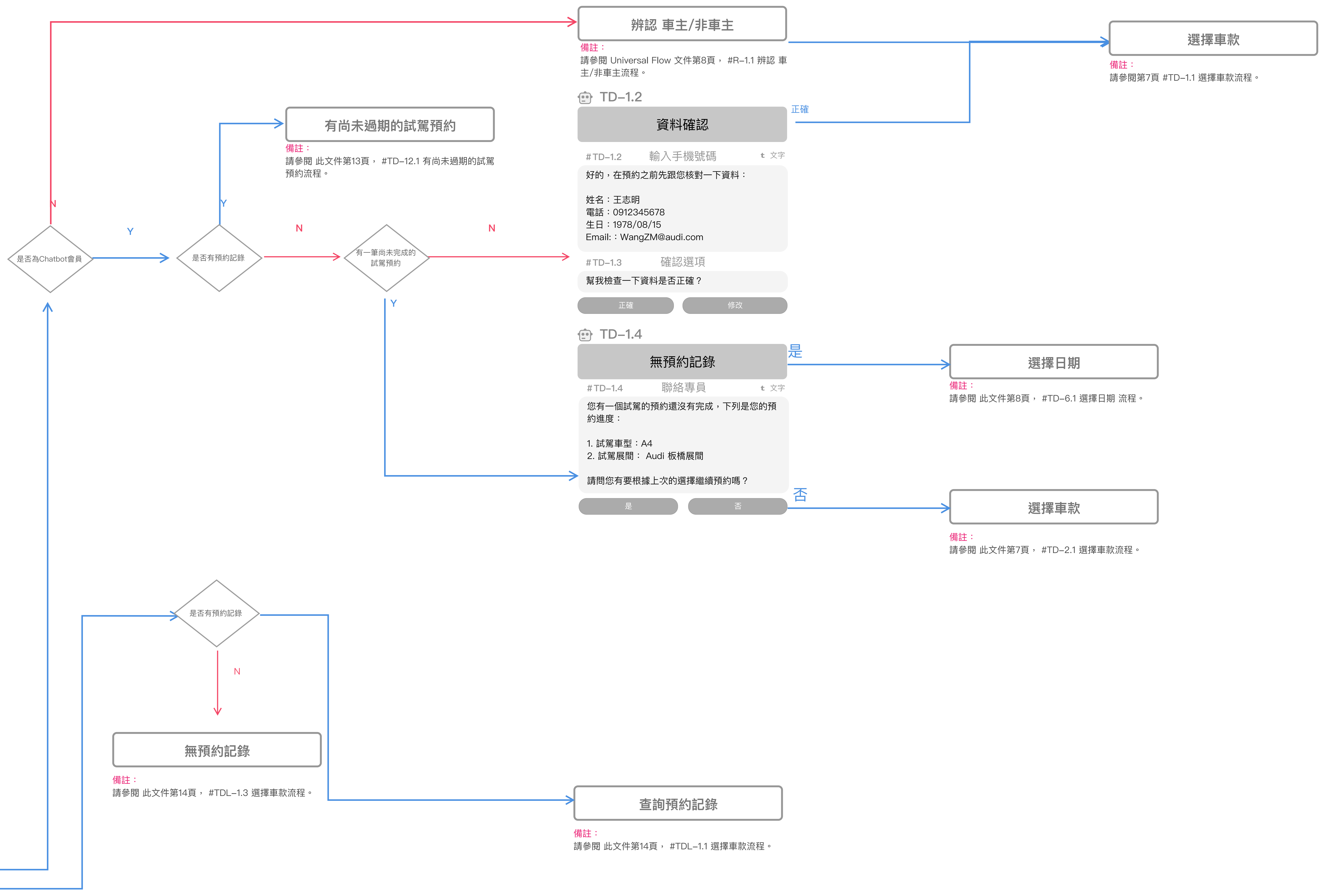
情境流程#3：非車主，已成為Chatbot會員初次預約

「已綁定車主」的定義為資料庫擁有完整的用戶基本資料以及車籍資料。



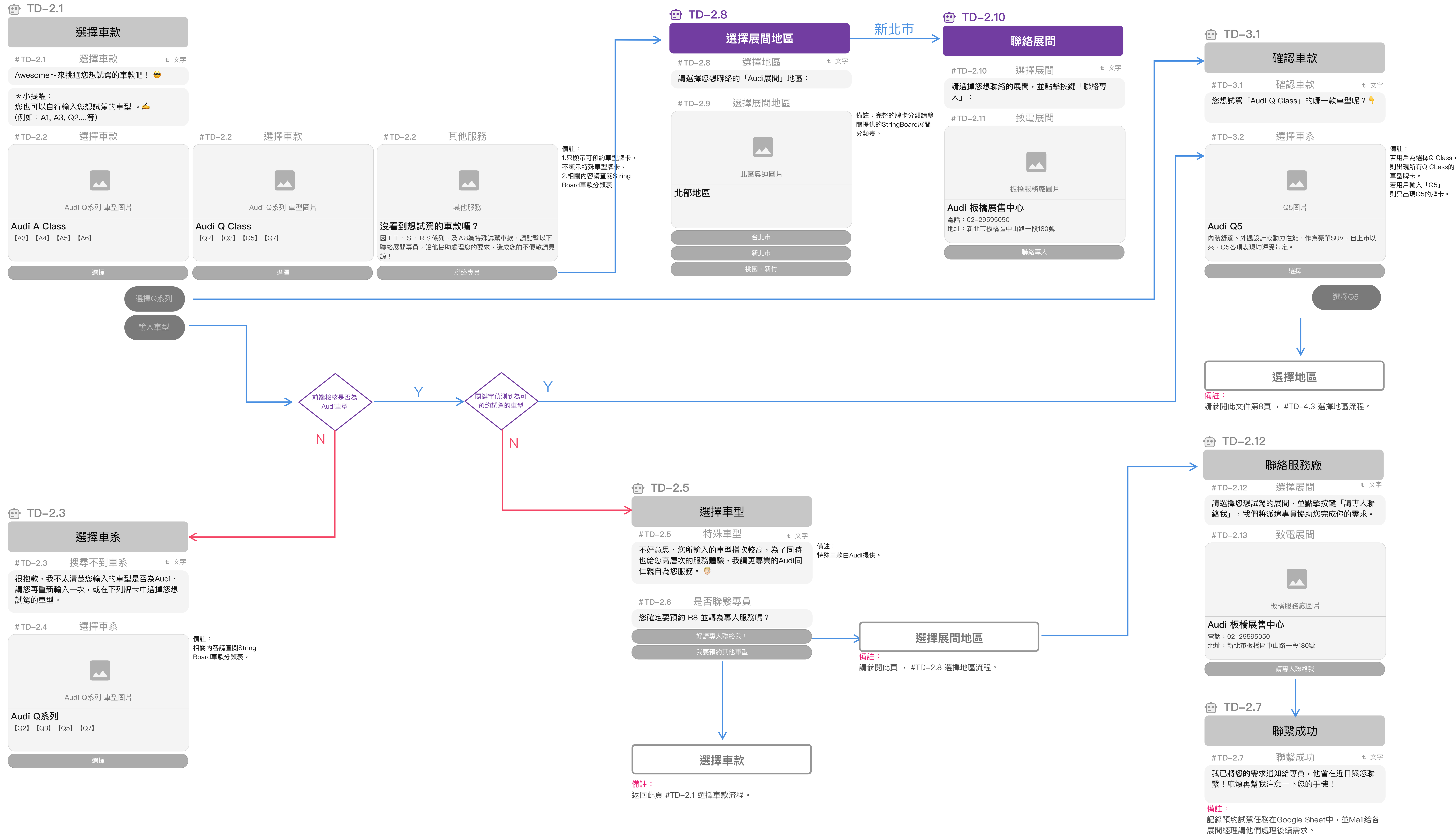
Project Name	Audi Chatbot	Doc. Name	Audi Chatbot_Test Drive Flow	CREATED	2018/04/11	PAGE 6
Kick Off	2018/04	Designer	Dian Lee, Eden Sun, Alice Tsai, FuJung Chang, Jim Chen	REVISED	2019/02/01	

1.1 預約試駕流程 – 各用戶開啟預約試駕



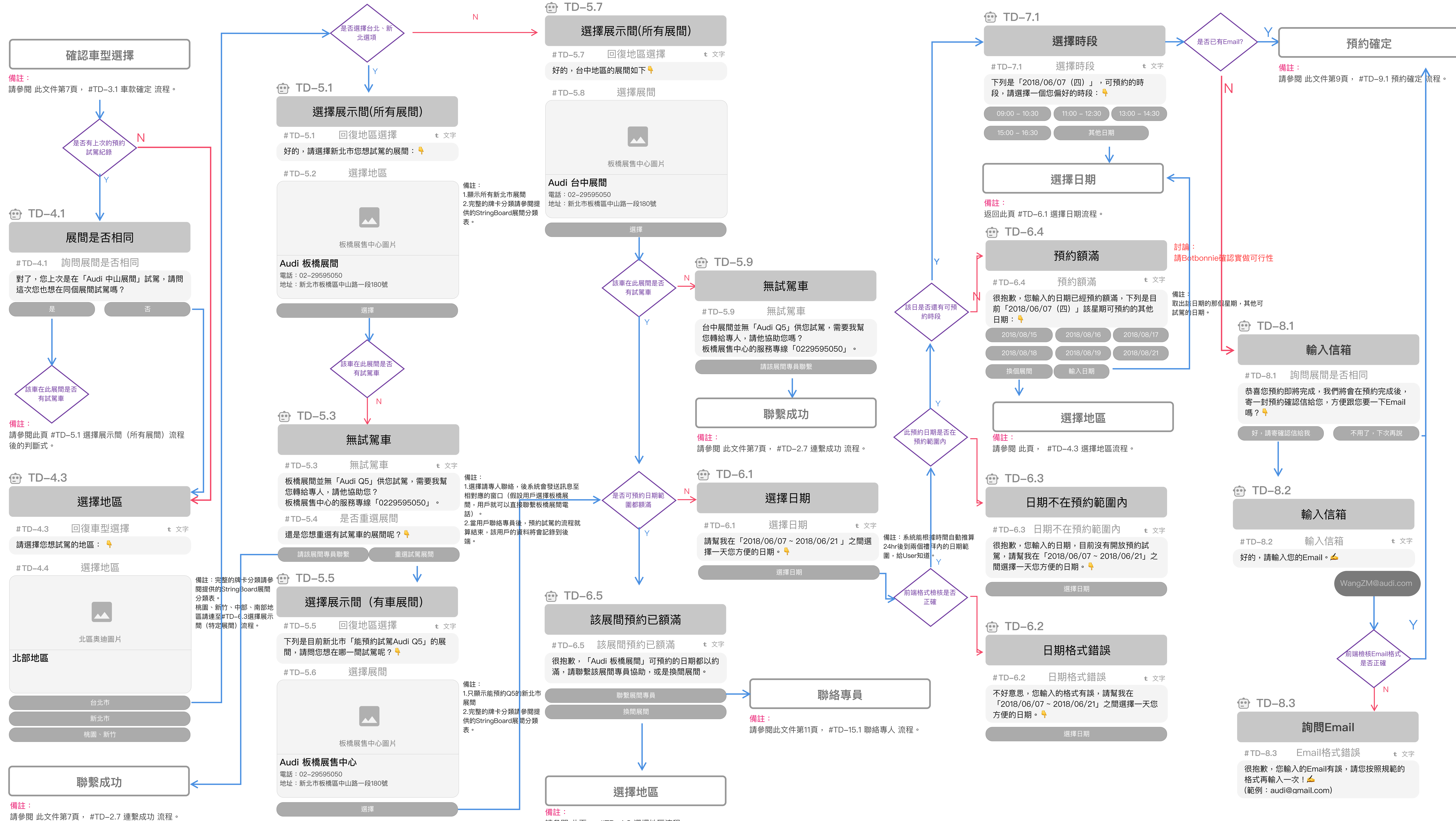
Project Name	Audi Chatbot	Doc. Name	Audi Chatbot_Test Drive Flow	CREATED	2018/04/11	PAGE 7
Kick Off	2018/04	Designer	Dian Lee, Eden Sun, Alice Tsai, FuJung Chang, Jim Chen	REVISED	2019/02/01	

1.2 預約試駕流程 – 選擇車型



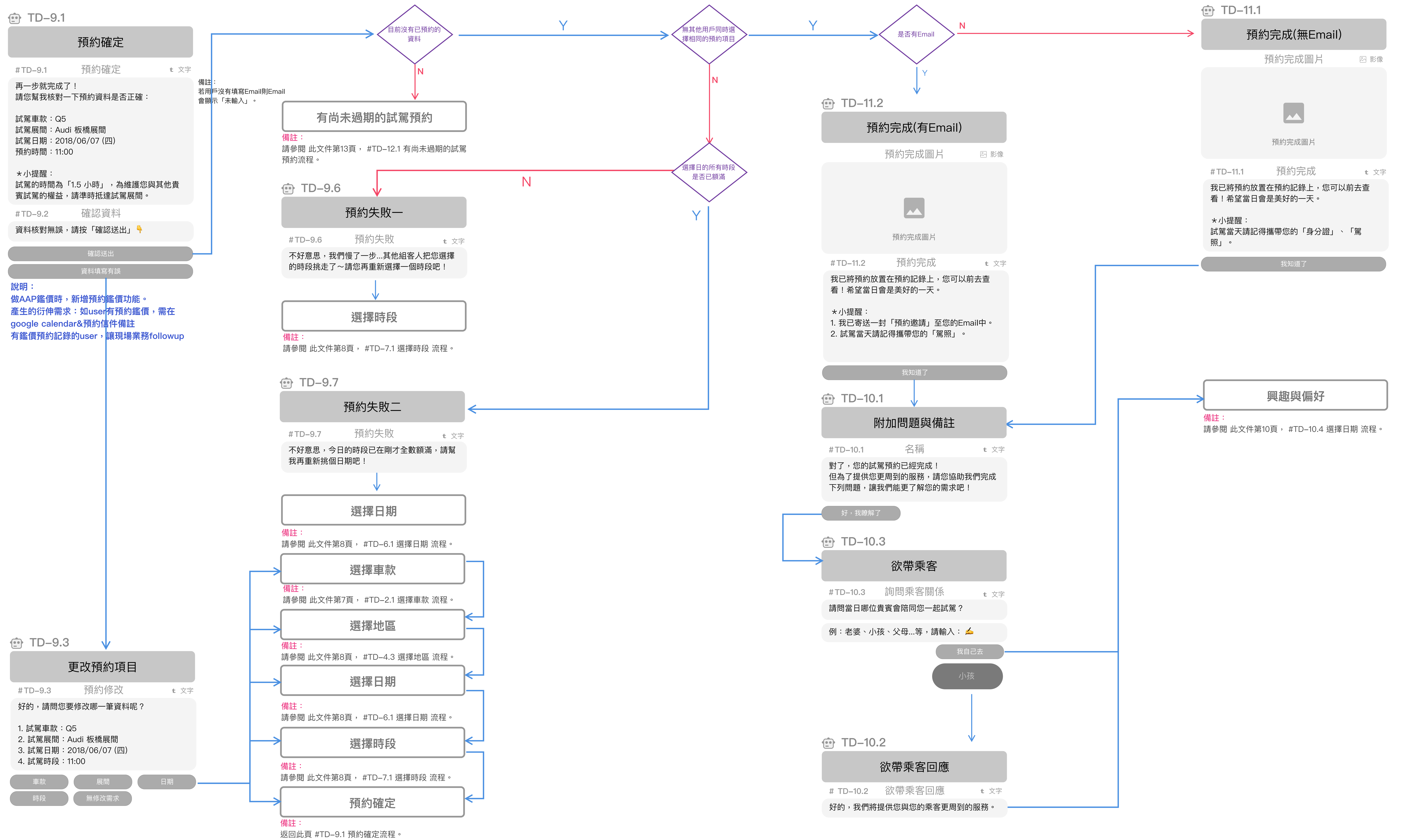
Project Name	Audi Chatbot	Doc. Name	Audi Chatbot_Test Drive Flow	CREATED	2018/04/11	PAGE 8
Kick Off	2018/04	Designer	Dian Lee, Eden Sun, Alice Tsai, FuJung Chang, Jim Chen	REVISED	2019/02/01	

1.3 預約試駕 – 選擇日期與時間



Project Name	Audi Chatbot	Doc. Name	Audi Chatbot_Test Drive Flow	CREATED	2018/04/11	PAGE 9
Kick Off	2018/04	Designer	Dian Lee, Eden Sun, Alice Tsai, FuJung Chang, Jim Chen	REVISED	2019/02/01	

1.4 預約試駕 – 完成預約與輸入備註



Project Name	Audi Chatbot	Doc. Name	Audi Chatbot_Test Drive Flow	CREATED	2018/04/11	PAGE 10
Kick Off	2018/04	Designer	Dian Lee, Eden Sun, Alice Tsai, FuJung Chang, Jim Chen	REVISED	2019/02/01	

1.4 預約試駕 – 完成預約與輸入備註

欲帶乘客/欲帶乘客回應

備註：
請參閱 此文件第9頁， #TD-10.3 欲帶乘客 & #TD-10.2 欲帶乘客回應 流程。

TD-10.4 興趣與偏好

#TD-10.4 興趣與偏好
您對Audi的哪些事情感興趣呢？

- 我沒其他感興趣的事
- 想體驗動力規格
- 想體驗特定配備
- 也想看看Audi其他車款
- 額外用文字輸入其他備註

TD-10.15 沒有輸入興趣與偏好

#TD-10.15 沒有輸入興趣與偏好
好的，已經幫您把「Audi Q5」的規格表與相關訊息找出來了，您可以先參考一下。
希望當日您能有個愉快的試駕體驗！

試駕車型資訊

備註：
請參閱此頁， #TD-10.13 試駕車型資訊流程。

TD-10.8 選擇其他車款系列

#TD-10.8 選擇其他車款
好的，請問您額外對哪款「Audi車款」感興趣？

#TD-10.9 車系選擇

A 系列

[A1] [A3] [S3] [A4] [S4] [S5] [A6] [S6] [A7]

#TD-10.9 車系選擇

Q 系列

[A1] [A3] [S3] [A4] [S4] [S5] [A6] [S6] [A7]

#TD-10.9 選擇其他感興趣的事

選擇其他感興趣的事

TD-10.6 特定配備偏好

#TD-10.6 不同配備選擇
好的，請問您對下列Audi哪種「特定配備」感興趣？

#TD-10.7 科技配備

科技配備

您對於Audi產品的哪項科技配備感興趣呢？

試虛擬座艙配備

Matrix 矩陣式LED極光頭燈

HUD 抬頭顯示器

#TD-10.7 安全配備

安全配備

您對於Audi產品的哪項安全裝置感興趣呢？

定速巡航系統

停車輔助系統

#TD-10.9 選擇其他感興趣的事

選擇其他感興趣的事

TD-10.16 不同動力規格偏好

#TD-10.16 不同動力規格
好的，請問您對下列Audi哪種「動力規格」感興趣？

#TD-10.17 動力與性能

動力規格

您對於Audi產品的引擎、還是驅動裝置感興趣呢？

引擎

前驅與四區

#TD-10.9 選擇其他感興趣的事

選擇其他感興趣的事

TD-10.5 輸入興趣與偏好

#TD-10.5 輸入額外需求
好的，請在下方輸入您額外的偏好：

TD-10.10 選擇其他車型

#TD-10.10 車款選擇

A1 系列

A1 敘述

選擇 A1 Sportback

TD-10.11 再次選擇興趣與偏好

#TD-10.11 其他備註需求
Okay, Noted!
請問您還有其他偏好嗎？

- 我沒其他感興趣的事
- 想體驗動力規格
- 想體驗特定配備
- 也想看看Audi其他車款
- 額外輸入其他偏好

我沒其他感興趣的事

用戶是否只選擇「額外輸入其他偏好」項目

TD-10.14 保護文字

#TD-10.14 保護文字
好的，我已把您的偏好記錄下來了，您可以先參考以下您感興趣的資訊；希望當日您能有個愉快的試駕體驗！

TD-10.13 quattro 四輪傳動

quattro 四輪傳動

quattro 四輪傳動

利用quattro系統，能大幅提升循跡性和提供卓越的推進動力，征服所有難行路面。無論是彎道或是直線，皆能將駕駛者視線維持在操控範圍內。

查看詳細資訊

quattro 四輪傳動

說明：
quattro 四輪傳動介紹，連至Audi官網。

TD-10.12 保護文字

#TD-10.12 保護文字
好的，我已把您的偏好記錄下來了！下列為「Audi Q5」相關資訊，您可以參考一下。希望當日您能有個愉快的試駕體驗！

TD-10.13 試駕車型資訊

#TD-10.13 車款選擇

Q5

Q5 敘述

規格表

車款型錄

備註：
若該車型有複數車款，則顯示該車型所有車款的牌卡。
(例：A4車型，則顯示A4 Avant, A4 Sedan兩張牌卡)

車型目錄

說明：
車型目錄連至Audi官網。

規格表

說明：
規格表連至Audi官網。

其他服務

其他服務

查看預約記錄

查看 Audi Q5 相關訊息

返回主選單

備註：
系統會因用戶選擇的偏好項目，而呈現該項目的介紹牌卡給用戶看。

查詢預約記錄

備註：
請參閱此文件第14頁， #TDL-1.1 查詢預約記錄流程。

試駕車型資訊

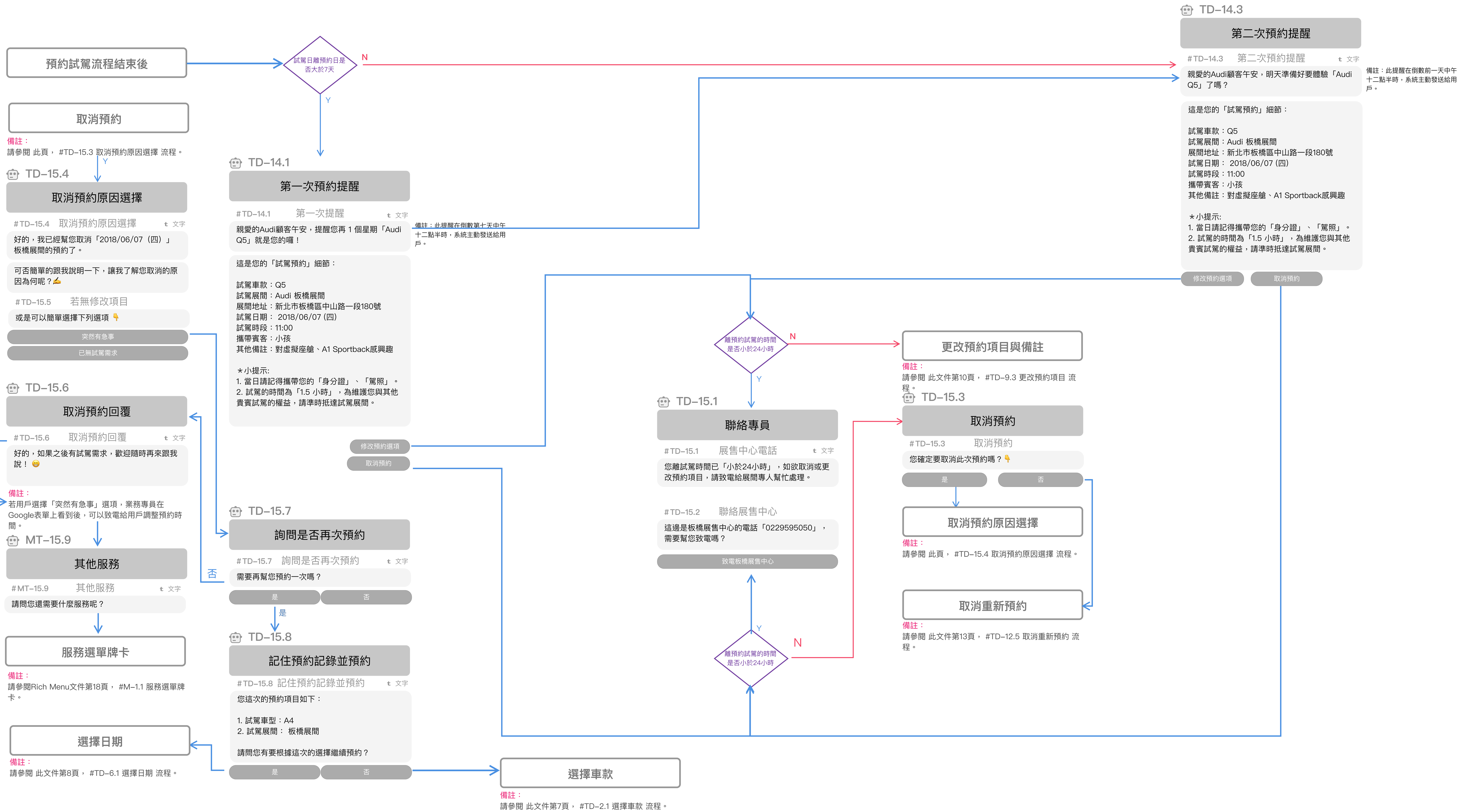
備註：
請參閱此頁，試駕車型資訊流程。

服務選單牌卡

備註：
請參閱Rich Menu文件第18頁， #M-1.1 服務選單牌卡。

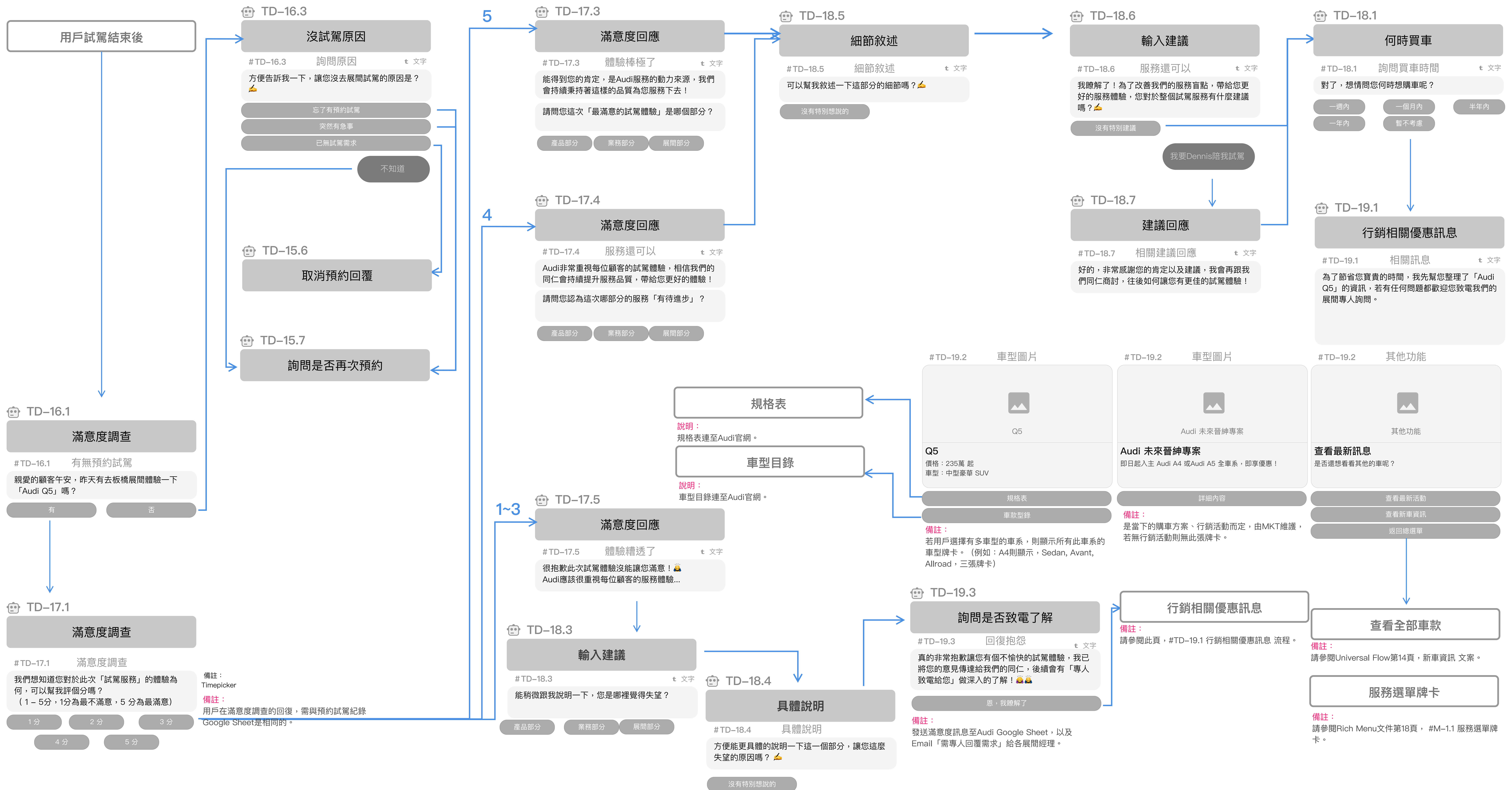
Project Name	Audi Chatbot	Doc. Name	Audi Chatbot_Test Drive Flow	CREATED	2018/04/11	PAGE	11
Kick Off	2018/04	Designer	Dian Lee, Eden Sun, Alice Tsai, FuJung Chang, Jim Chen	REVISED	2019/02/01		

2. 預約提醒



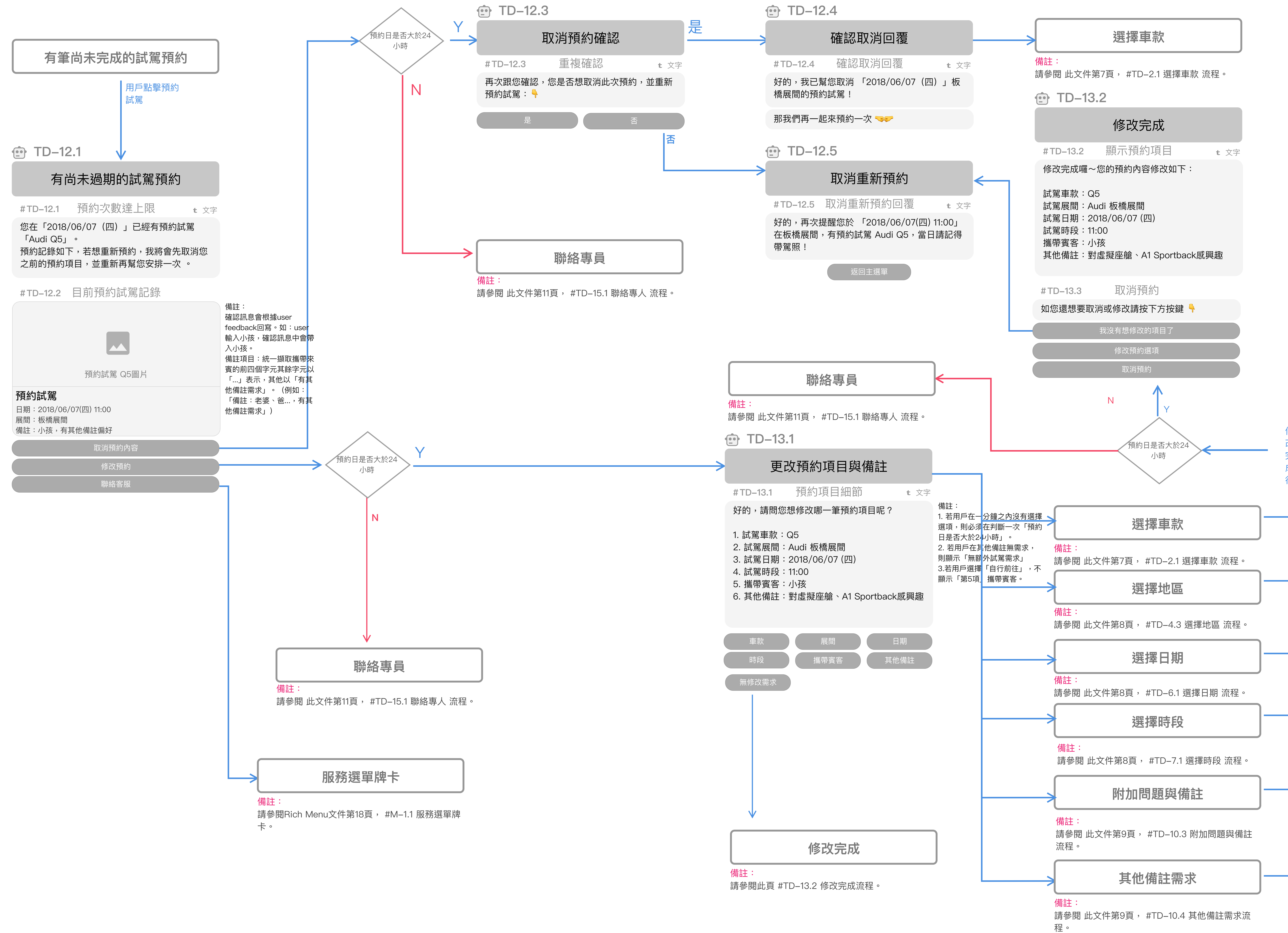
Project Name	Audi Chatbot	Doc. Name	Audi Chatbot_Test Drive Flow	CREATED	2018/04/11	PAGE 12
Kick Off	2018/04	Designer	Dian Lee, Eden Sun, Alice Tsai, FuJung Chang, Jim Chen	REVISED	2019/02/01	

3. 後續追蹤



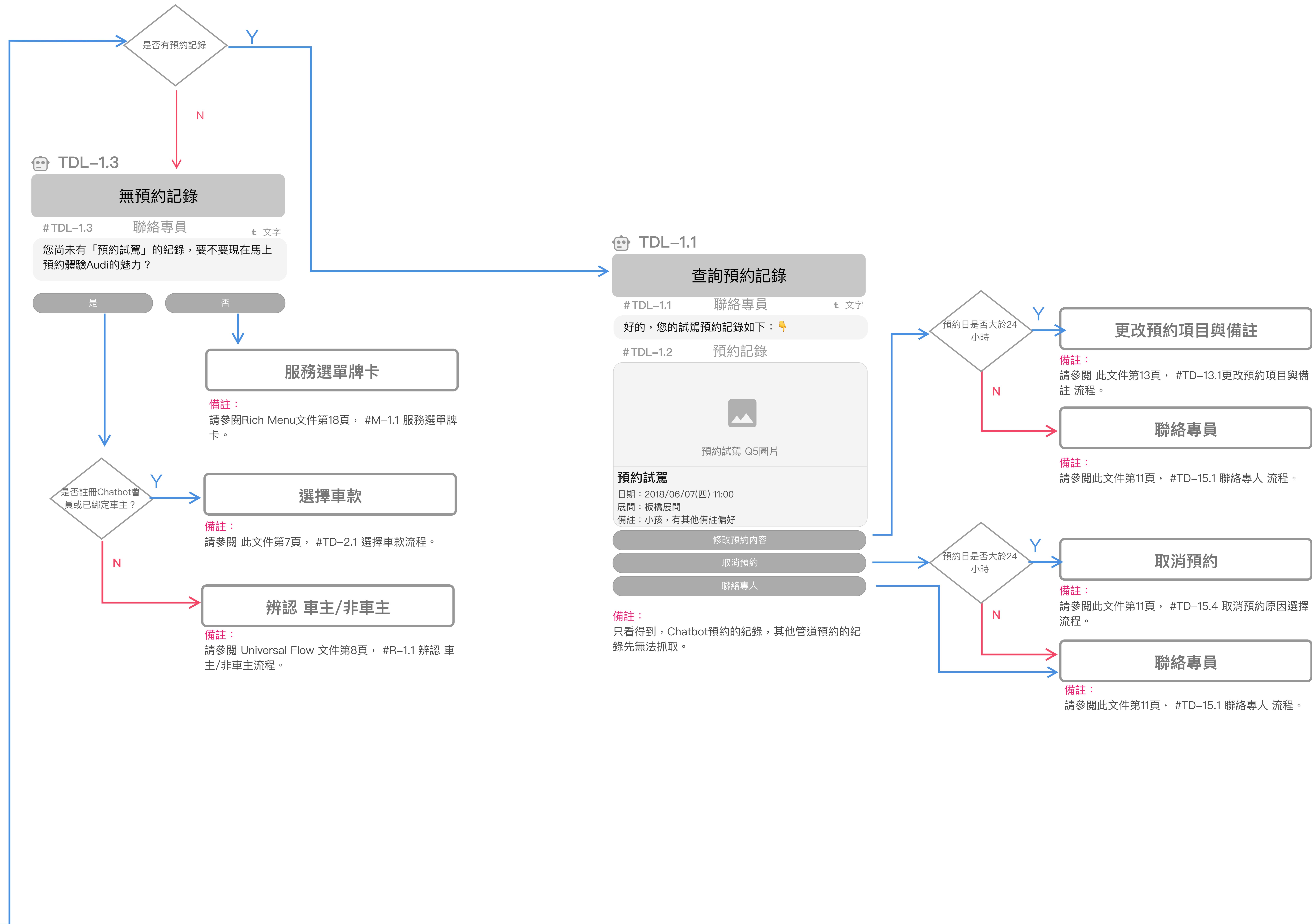
Project Name	Audi Chatbot	Doc. Name	Audi Chatbot_Test Drive Flow	CREATED	2018/04/11	PAGE 13
Kick Off	2018/04	Designer	Dian Lee, Eden Sun, Alice Tsai, FuJung Chang, Jim Chen	REVISED	2019/02/01	

4. 用戶重複預約 & 修改預約項目



Project Name	Audi Chatbot	Doc. Name	Audi Chatbot_Test Drive Flow	CREATED	2018/04/11	PAGE 14
Kick Off	2018/04	Designer	Dian Lee, Eden Sun, Alice Tsai, FuJung Chang, Jim Chen	REVISED	2019/02/01	

5. 查詢預約記錄



Project Name	Audi Chatbot	Doc. Name	Audi Chatbot_Test Drive Flow	CREATED	2018/04/11	PAGE 15
Kick Off	2018/04	Designer	Dian Lee, Eden Sun, Alice Tsai, FuJung Chang, Jim Chen	REVISED	2019/02/01	