Designing Effective Conversational Experiences Eğitimi

Süre: **1 Gün**

IT Academy

info@bilginc.com

bilginc.com

Bu eğitim, profesyonellere chatbot, voice assistant ve AI destekli sistemler için**insan odaklı konuşma deneyimleri tasarlama, test etme ve değerlendirme** becerileri kazandırmayı amaçlar.

Katılımcılar, belirsiz gereksinimler ve yalnızca flowchart'lara dayanan yaklaşımlar yerine gerçek kullanıcı hedeflerini temel alan açık, dayanıklı ve uygulanabilir konuşmalar tasarlamayı öğrenir. Eğitim herhangi bir kodlama gerektirmez.

Gerçek dünyadan örnekler, ortak tasarım çalışmaları ve canlı role-play testlerinin kullanıldığı programda; doğal konuşmaların nasıl ilerlediği, conversational system'lerin neden başarısız olabildiği ve ambiguity, error ve gerçek kullanıcı davranışlarının tasarım sürecinde nasıl ele alınabileceği incelenir.

Eğitim sonunda katılımcılar:

- Gerçek bir kullanım senaryosu için test edilmiş bir conversational design oluşturmuş,
- Konuşma deneyimlerini tasarlamak ve değerlendirmek için tekrar kullanılabilir bir süreç öğrenmiş,
- Geliştirme başlamadan önce conversation'ları test etmek için pratik yöntemler kazanmış olacaktır.

Önkoşullar

Katılımcıların:

- Digital products, AI veya live services hakkında temel düzeyde bilgi sahibi olması,
- User experience, AI veya conversational systems alanlarına ilgi duyması

yeterlidir.

Önceden conversation design deneyimi veya teknik bilgi sahibi olmak gerekmez.

Kimler Katılmalı

Bu eğitim özellikle:

- Conversational veya AI-enabled product'lar üzerinde çalışan Product Manager ve Product Owner'lar,
- User interaction tasarlayan UX, Service ve Content Designer'lar,
- Conversational system projelerinde görev alan Developer ve AI Practitioner'lar,
- Customer Experience (CX), Innovation ve Digital Transformation ekipleri,
- AI quality, usability ve trust alanlarından sorumlu paydaşlar

için uygundur.

Designing Effective Conversational Experiences Eğitimi

Süre: **1 Gün**

IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Neler Öğreneceksiniz

Eğitim sonunda katılımcılar:

- Conversational experience'ların neden başarısız olduğunu ve tasarımın hangi noktalarda bozulduğunu analiz edebilecek,
- Konuşmaları net user goal'lar ve system responsibility'ler etrafında şekillendirebilecek,
- Conversation'ları collaborative ve goal-driven interaction olarak tasarlayabilecek,
- Flowchart'lara aşırı bağımlı kalmadan gerçekçi sample dialogue'lar oluşturabilecek,
- Ambiguity, misunderstanding ve recovery senaryolarını tasarıma dahil edebilecek,
- Role-play ve Wizard-of-Oz teknikleriyle conversation'ları test edebilecek,
- Product, design ve engineering ekipleri arasında daha etkili iş birliği kurabilecektir.

Eğitim İçeriği

Giriş

Eğitim, günün hedeflerinin ve çalışma yönteminin açıklanmasıyla başlar. Katılımcıların beklentileri değerlendirilirken etkili bir conversational experience'ın temel özellikleri incelenir.

- Karşılama ve eğitim hedefleri
- Günün yapısı
- Katılımcı hedefleri ve beklentileri
- İyi bir conversational experience nasıl görünür?

Modül 1 – Conversational System'ler Neden Başarısız Olur?

Bu bölümde chatbot ve assistant'larda sık karşılaşılan tasarım problemleri incelenir.

- Yaygın conversational failure pattern'leri
- Birbiriyle örtüşmeyen kullanıcı ve sistem hedefleri
- Eksik context
- Hatalı assumption'lar
- Conversation design ile copywriting arasındaki fark
- Conversation design, flow ve prompt writing ayrımı

Uygulama – Conversation Autopsy:
Katılımcılar başarısız bir conversation örneğini analiz ederek temel tasarım problemlerini belirler.

Modül 2 – Konuşmalar Nasıl Çalışır?

Bu modülde conversation, belirli hedeflere ulaşmaya yönelik collaborative interaction olarak ele alınır.

- Goal-oriented conversation
- Turn-taking
- Initiative yönetimi
- Shared context
- Sistemin ne zaman soru sorması gerektiği
- Sistemin ne zaman aksiyon alması gerektiği
- Clarification ve handoff kararları

IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Uygulama – Turn-by-Turn Breakdown:
Kısa bir dialogue adım adım incelenir ve temel conversation design prensipleri kullanılarak geliştirilir.

Modül 3 – Gerçek Dil Kullanarak Conversation Tasarlama

Bu bölüm, yalnızca flowchart oluşturmak yerine gerçek kullanıcı ve sistem diyaloglarının yazılmasına odaklanır.

- Sample dialogue oluşturma
- Ambiguity için tasarım
- Error ve misunderstanding senaryoları
- Tone'un kullanıcı davranışı ve beklentileri üzerindeki rolü

Uygulama – Sample Dialogue Design:
Katılımcılar belirli bir use case için dialogue tasarlar ve elde edilen conversation'ı geliştirir.

Modül 4 – Geliştirmeden Önce Conversation Test Etme

Bu bölümde conversational experience'ların development aşamasından önce nasıl değerlendirilebileceği ele alınır.

- Conversation testing'in önemi
- Role-play testing
- Wizard-of-Oz testing
- Conversation breakdown'larını gözlemleme
- User confusion noktalarını belirleme

Uygulama – Live Role-Play Testing:
Tasarlanan conversation gerçek zamanlı olarak test edilir ve ortaya çıkan failure point'ler kaydedilir.

Modül 5 – Gerçek Dünya Kısıtları Altında Iteration

Katılımcılar testlerden elde edilen bulguları kullanarak conversation tasarımlarını geliştirir.

- Incomplete data ile çalışma
- Off-path user behaviour
- Escalation
- Handoff
- Graceful failure
- User needs ile system limitations arasındaki denge
- Business goal'ların conversation tasarımına dahil edilmesi

Uygulama – Redesign Sprint:
Test sonuçları kullanılarak conversation yeniden tasarlanır ve geliştirilir.

Modül 6 – Conversation Design'ı Organizasyonda Uygulama

Bu bölümde conversation design yaklaşımının mevcut product ve delivery süreçlerine nasıl dahil edilebileceği incelenir.

- Product lifecycle içerisinde conversation design
- Delivery lifecycle içerisinde conversation design

IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

- Developer ve AI team'leriyle çalışma
- Stakeholder collaboration
- Yaygın organizational anti-pattern'ler
- Tasarım problemlerini önleme yaklaşımları

Uygulama – Application Mapping:
Katılımcılar öğrendikleri yaklaşımı kendi organizasyonlarında nerede ve nasıl uygulayabileceklerini belirler.

Modül 7 – Değerlendirme ve Kapanış

- Eğitimin temel kazanımlarının değerlendirilmesi
- Önemli mindset değişiklikleri
- Mevcut ve gelecek projelerde değiştirilebilecek yaklaşımlar
- Kaynaklar
- Sonraki adımlar