

INSTRUKCJA INTELIGENTNEGO ROZWIĄZANIA SMART:BOT ALICJA WERSJA DEMO

Rozwiązanie **SMART:BOT ALICJA DEMO** obsługuje procesy:

1. MODUŁ Q&A (pytania użytkownika)
2. ZAMAWIANIE RECEPT
3. UMAWIANIE WIZYT
4. POTWIERDZANIE WIZYT

Numer telefonu do Voice:бота: **+48 717 282 137**

Link do Chat:бота: <https://proatechnology.com/demo/>

Przypadek użycia: UC-1 Moduł Q&A (pytania użytkownika)

Cel

Umożliwienie użytkownikowi zadawania pytań i uzyskiwania odpowiedzi na podstawie bazy wiedzy kliniki.

Aktorzy

- Smart:bot Alicja
- Użytkownik

Scenariusz główny

1. Bot wita użytkownika i przedstawia dostępne opcje.
2. Użytkownik wybiera opcję zadania pytania.
3. Bot prosi o wpisanie pytania.
4. Użytkownik zadaje pytanie.
5. Bot udziela odpowiedzi na podstawie bazy wiedzy.
6. Bot pyta, czy użytkownik ma kolejne pytania.
7. Po zakończeniu:
 - bot proponuje przejście do:
 - umówienia wizyty
 - zamówienia recepty

Scenariusze alternatywne

- Brak odpowiedzi → bot informuje o braku informacji
- Przejście do innego procesu → bot uruchamia UC-2 lub UC-3

Warunki końcowe

- Zapis rozmowy w systemie

Przypadek użycia: UC-2 Zamawianie recept

Cel

Zamówienie recepty na stale przyjmowane leki.

Aktorzy

- Smart:bot Alicja
- Użytkownik

Scenariusz główny

1. Bot wita użytkownika.
2. Użytkownik wybiera opcję zamówienia recepty.
3. Bot informuje o przetwarzaniu danych i prosi o zgodę.
4. Pobranie danych:
 - PESEL (z potwierdzeniem)
 - imię i nazwisko
 - numer telefonu (z potwierdzeniem)
5. Bot zbiera dane o leku:
 - nazwa leku (z potwierdzeniem)
 - dawka
 - liczba opakowań
6. Możliwość dodania kolejnych leków.
7. Bot prezentuje podsumowanie zamówienia.
8. Bot informuje o wysyłce PIN do recepty SMS-em.
9. Bot kończy rozmowę.

Scenariusze alternatywne

- Brak zgody → przekierowanie do konsultanta
- Błędny PESEL / telefon → ponowne wprowadzenie
- Nieznany lek → zapis bez weryfikacji lub ponowna próba
- Za duża liczba opakowań → przekierowanie do konsultanta
- Dodanie kolejnego leku → powrót do kroku wyboru leku

Warunki końcowe

- Wysłanie zamówienia do systemu
- Wysłanie podsumowania do placówki
- Zapis rozmowy

Przypadek użycia: UC-3 Umawianie wizyty

Cel

Umówienie wizyty u specjalisty.

Aktorzy

- Smart:bot Alicja
- Użytkownik

Scenariusz główny

1. Bot wita użytkownika.
2. Użytkownik wybiera opcję umów wizytę.
3. Bot pyta o specjalizację.
4. Bot prezentuje dostępnych lekarzy.
5. Użytkownik:
 - wybiera lekarza lub
 - wybiera termin bez konkretnego lekarza
6. Bot prezentuje dostępne terminy.
7. Użytkownik wybiera termin.
8. Bot prosi o potwierdzenie wizyty.
9. Bot zbiera dane:
 - PESEL (z potwierdzeniem)
 - imię i nazwisko
 - numer telefonu (z potwierdzeniem)
10. Bot zapisuje wizytę.
11. Bot wysyła SMS z potwierdzeniem.
12. Bot kończy rozmowę.

Scenariusze alternatywne

- Brak specjalizacji → propozycja zmiany
- Brak terminów → informacja + sugestia powrotu później
- Niepasujący termin → propozycje kolejnych
- Brak zgody na przetwarzanie danych → przekierowanie do konsultanta
- Błędne dane → ponowne wprowadzenie
- Przejście do innego procesu → restart flow

Warunki końcowe

- Rejestracja wizyty w systemie
- Zajęcie terminu w kalendarzu
- Wysłanie SMS + e-mail do placówki
- Zapis rozmowy

Przypadek użycia: UC-4 Potwierdzanie wizyt

Cel

Potwierdzenie lub odwołanie wizyty przez telefon.

Aktorzy

- Smart:bot Alicja (inicjuje kontakt)
- Użytkownik

Scenariusz główny

1. Bot inicjuje połączenie telefoniczne.
2. Bot przedstawia się i weryfikuje tożsamość użytkownika.
3. Bot podaje szczegóły wizyty:
 - data
 - godzina
 - lekarz
4. Bot pyta o potwierdzenie wizyty.
5. Użytkownik potwierdza.
6. Bot kończy rozmowę.

Scenariusze alternatywne

- Użytkownik odmawia → wizyta zostaje odwołana
- Brak potwierdzenia tożsamości → zakończenie + mail do placówki
- Brak odpowiedzi → brak zmiany statusu + SMS przypominający
- Niejednoznaczna odpowiedź → przekierowanie do konsultanta

Warunki końcowe

- Aktualizacja statusu wizyty
- Wysłanie SMS do pacjenta
- Wysłanie maila do placówki
- Zapis rozmowy

Dodatkowe zasady

- Bot wykonuje próby kontaktu (N razy)
- Godziny wykonywania połączeń: np. 9:00–17:00