



**Руководство пользователя диалогового
речевого тренажера "Раппорт Топ"**

<https://DialogSimulator.Ru>

1. Введение.

Данное руководство описывает интерфейс и функционал программного продукта «Диалогового речевого тренажера "Раппорт Топ"», разработанного компанией ООО «Раппорт Топ». Программный продукт предназначен для электронных обучающих курсов и направлен на улучшение диалоговых навыков сотрудников, путем диалога и анализа речи сотрудника. Программный продукт открывается в браузере автоматически, на странице с электронным курсом. Поддерживает браузеры Opera, Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Safari (Браузеры необходимо обновить до последней версии). Рекомендуемый браузер Google Chrome. Браузеры Internet Explorer и Microsoft Edge Legacy не поддерживаются!

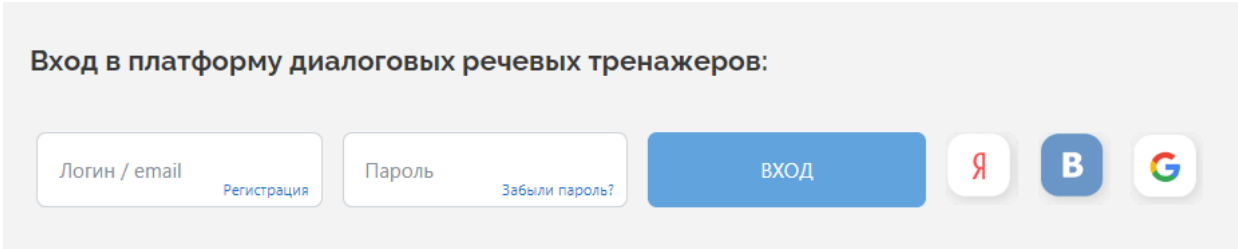
2. Запуск курса.

Запуск курса осуществляется в соответствии с руководством конкретной системы управления обучением пользователя (LMS).

На сайте dialogsimulator.ru запуск демо-курса включает следующие шаги:

1. В адресной строке браузера ввести адрес сайта <https://dialogsimulator.ru/>.
2. На открывшейся странице в поле логин/email (рис. 1) ввести логин пользователя, а в поле пароль ввести пароль пользователя, которые Вы получили на email после отправки формы внизу страницы.
3. На открывшейся странице выбрать курс «Апробация речевого диалогового тренажера» (рис. 2)
4. Нажать кнопку «Войти» для запуска речевого тренажера (рис. 3).

Рис. 1 Форма логина



Вход в платформу диалоговых речевых тренажеров:




Логин / email [Регистрация](#) Пароль [Забыли пароль?](#) **ВХОД**   

Рис. 2 Выбор курса

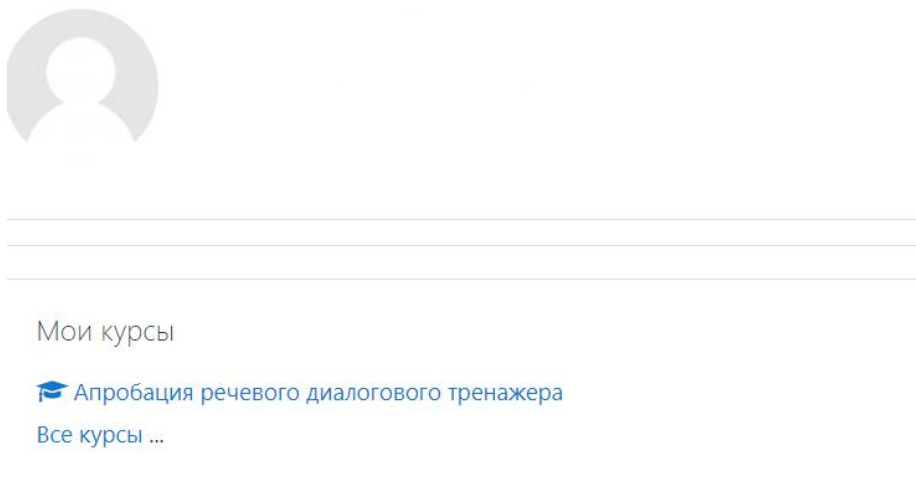


Рис. 3 Запуск речевого тренажера

Демонстрационный древовидный речевой тренажер

Древовидный речевой скрипт банковской тематики. В диалоговом речевом тренажере Вас ждёт Иван Олегович. Сегодня днем он проверил баланс по карте и увидел на три тысячи меньше, чем ожидал. Иван Олегович испугался, что мошенники украли у него с карты деньги. Он сразу обратился в службу поддержки платежных карт...

После нажатия на кнопку "Войти" тренажер запустится в отдельном окне. Пожалуйста, разрешите всплывающее окно в браузере!

Количество попыток: Неограничено

Выполнено попыток: 1

Оценка за попытку 1: 0%

Метод оценивания: Лучшая попытка

Оценка передана: 0%

Войти

3. Интерфейс и основы работы с диалоговым тренажером «РаппортТоп».

Интерфейс диалогового тренажера «РаппортТоп» представлен серией модальных окон с кнопками управления курсом и модулем распознавания речи, анализирующим произносимые пользователем реплики диалога. Для продвижения по курсу пользователю необходимо сочетать нажатие на кнопки интерфейса с произнесением в микрофон реплик, в соответствующих разделах курса. После анализа речи пользователь получает от модуля обратную связь с оценкой интонирования¹ и темпа² речи, а также рекомендациями по улучшению качества раппорта³.

Этапы прохождения типового курса в диалоговом тренажере «Раппорт Топ»:

1. После загрузки курса (рис. 4) пользователю предлагается ознакомиться с целью и задачами курса, для продолжения требуется нажать на кнопку «Начать».
2. Страница запросит разрешение на использование микрофона, это необходимое условие для использования диалогового тренажера «Раппорт Топ». Для продолжения использования тренажера, пользователю необходимо нажать «разрешить» (рис. 5). В дальнейшем разрешение будет сохранено в настройках разрешений для сайтов. Запись голоса осуществляется только после нажатия кнопки «начать запись» (см. пункт 4), используется только для контроля прохождения курса и анализа речи пользователя.
3. Для начала прохождения курса, пользователю необходимо нажать кнопку «Старт» и после фразы клиента произнести в микрофон ответ (рис. 6). Далее все реплики клиента будут проигрываться автоматически после перехода на новую фразу клиента.
4. На следующем этапе пользователь произносит ответ из представленных вариантов. Для этого в появившемся окне «Выберите и произнесите ответ в микрофон» (рис. 7) необходимо нажать кнопку «начать запись» и произнести выбранный ответ в микрофон. Для достижения наилучшего результата следует произносить фразу четко, с темпом и уровнем выразительности речи схожим с темпом и выразительностью речи клиента. После произнесения ответа пользователь может нажать кнопку «закончить запись» или дождаться, пока запись завершится автоматически.

¹ Интонационная выразительность речи - измеряется в % и определяет насколько сильно человек стремится передать свои эмоции и чувства собеседнику.

² Темп речи - скорость речи, измеряемая в количестве слогов за секунду.

³ Раппорт - доверительный контакт

5. В случае, если фраза совпадает с одним из вариантов ответа, пользователю будет дана обратная связь с рекомендациями по улучшению раппорта и начислены баллы за ответ (рис.8). Баллы начисляются за выбор ответа и за соответствие речи заданным параметрам речи. В зависимости от настроек конкретного курса, пользователю будут доступны различные кнопки:
 - 5.1 Кнопка «Далее» позволяет продолжить прохождение курса (переход на следующую сцену).
 - 5.2 Кнопка «Прослушать» позволяет проконтролировать свой ответ, прослушав его запись.
 - 5.3 Кнопка «Повторить» позволяет проиграть сцену заново.
6. Если фраза пользователя не соответствует ни одному из вариантов ответа курса или на записи отсутствует голос/качество записи недостаточно для анализа/возникли технические проблемы с микрофоном, будет показано окно (рис. 9), и предложено прослушать свой ответ (кнопка «Прослушать», см. п. 5.2) или повторить сцену (кнопка «Повторить», см. п. 5.3).
7. После ответа на последнюю фразу клиента появится окно с итоговым результатом, в котором будет указан итоговый балл (среднее значение по всем ответам), набранным пользователем в ходе прохождения курса. Тренажер закрывается автоматически, либо можно нажать на кнопку «Заккрыть», после чего на странице отобразится попытка прохождения тренажера с набранным баллом.

Рис. 4 Начало курса

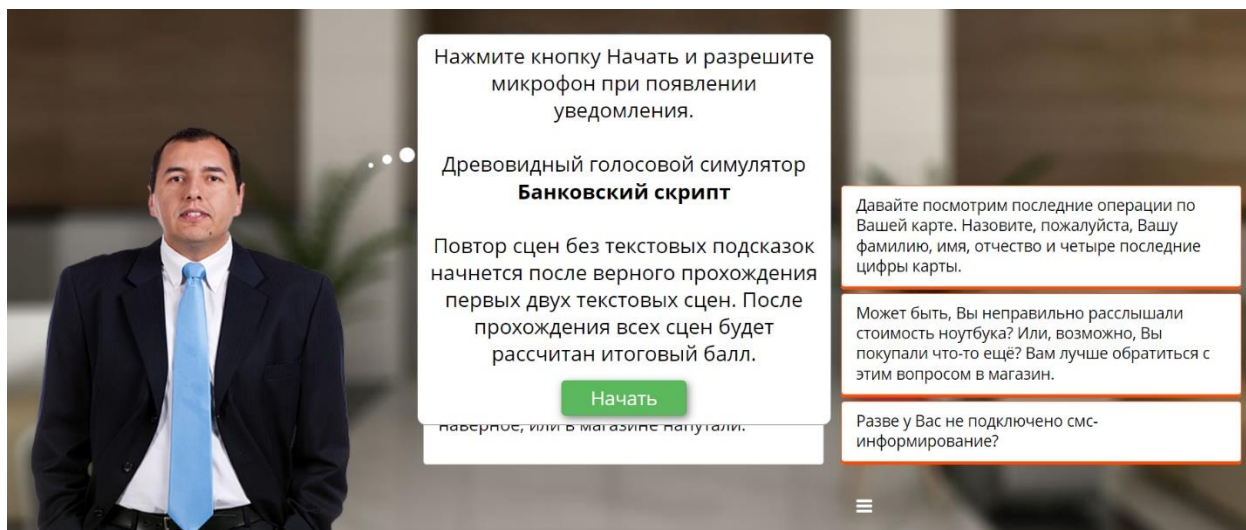


Рис. 5 Запрос разрешения на использование микрофона

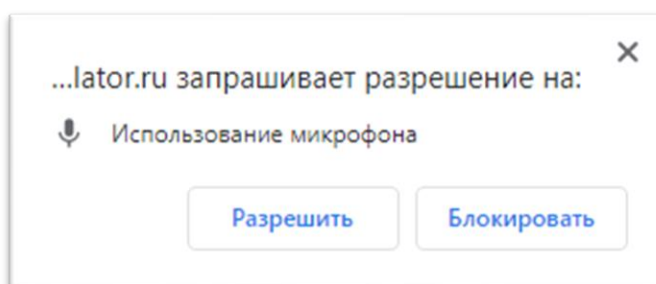


Рис. 6 Старт курса

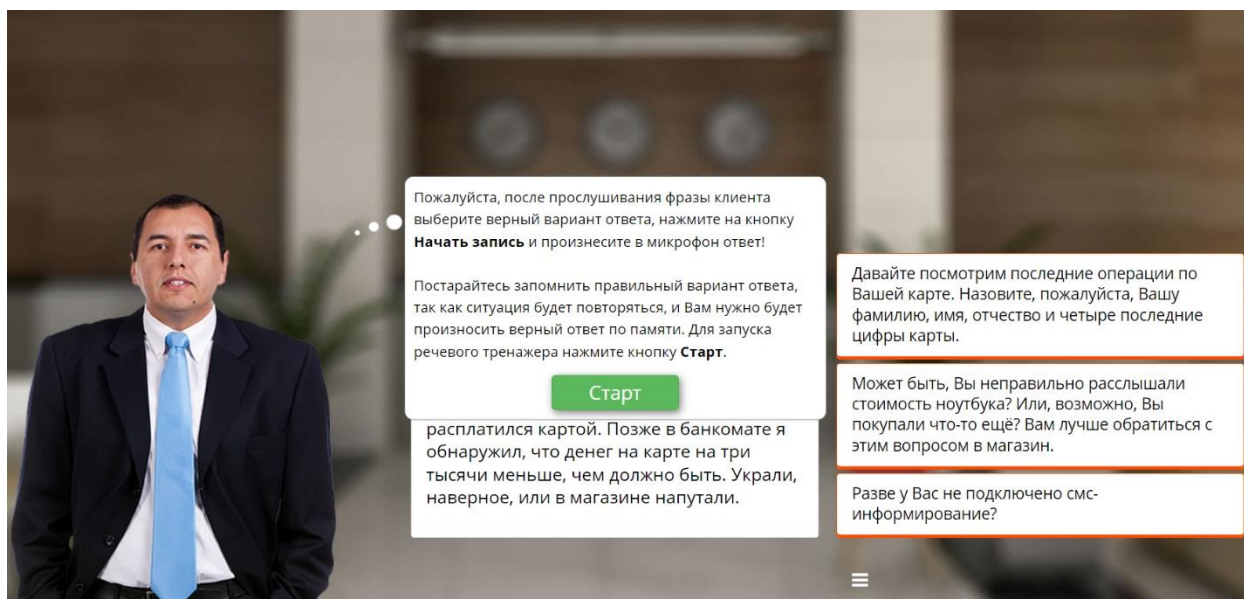


Рис. 7 Выбор и произнесение ответа

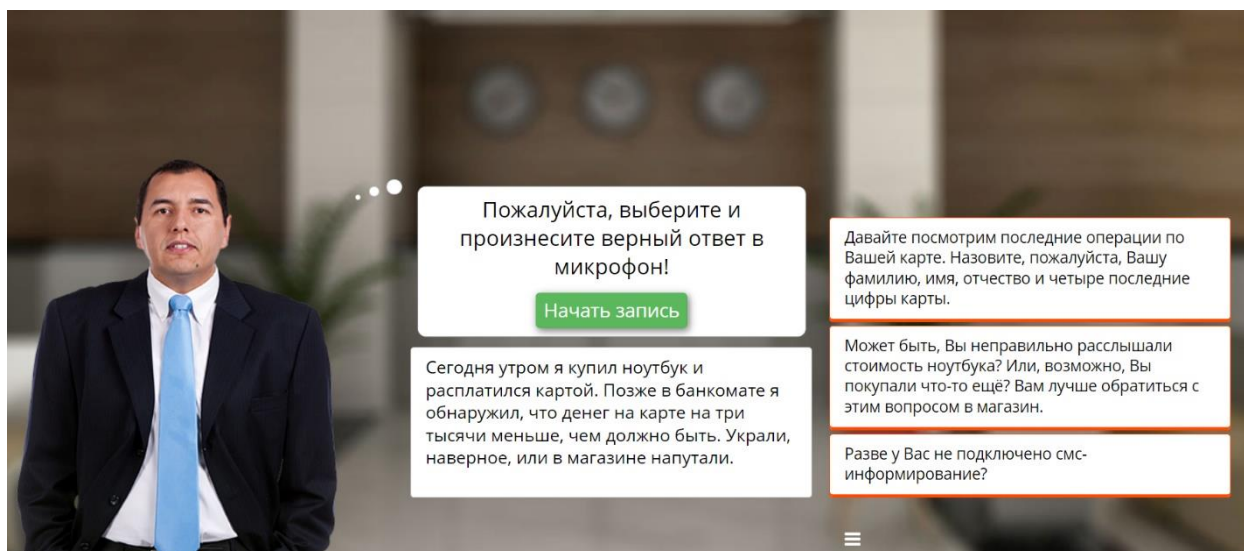


Рис. 8 Обратная связь от речевого модуля

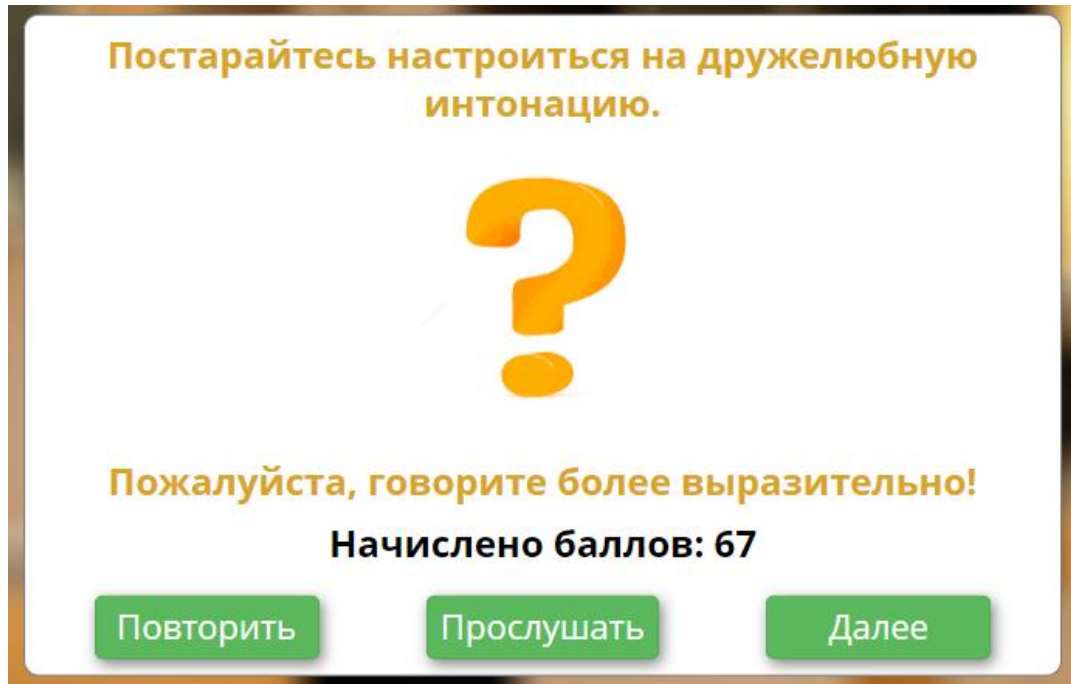
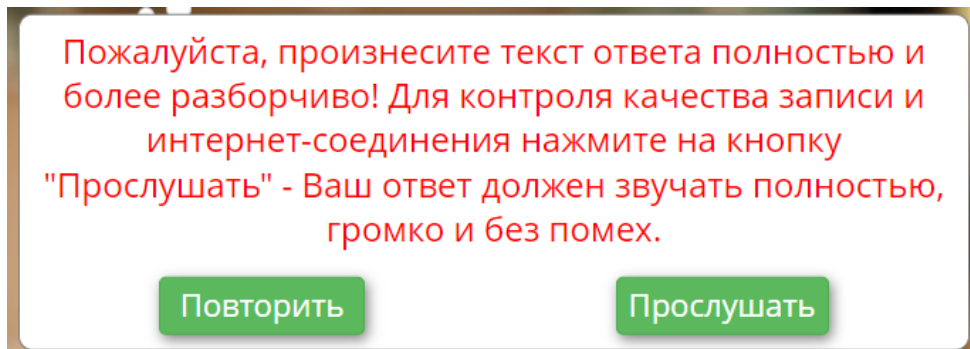


Рис. 9 Обратная связь в случае неподходящей записи



4. Решение проблем.

При возникновении проблем пользователю необходимо убедиться, что он использует рекомендованный браузер последней версии. Если следуя указаниям курса проблема не была решена, обратитесь в техподдержку ООО «Раппорт Топ»: info@dialogsimulator.ru