# **Utterances that will be handled:**

1. I want to see my ration card details.

2. I want to check my ration card details.

3. Show me the detail of 055000162270 ration card

4. View ration Card details.

# 

# **Web and Voice on Web Flow**

Audio responses will be added on web flows which will be accessible to the user by using the mic button. For WhatsApp, we will be re-creating the same flow without the web UI elements

| Sr. No. | Master Flow | Error Scenario |
| --- | --- | --- |
| 1 | **U**: I want to view my Ration Card Details  (UMANG Login will happen) | **If the bot does not understand the question at all, it will respond:**  **B**: Sorry! I couldn't understand, are you looking for these services?  **Hindi:** माफ़ करना! मैं समझ नहीं पायी, क्या आप इन सेवाओं की तलाश कर रहे हैं?  **Voice on Web**: Sorry! I couldn't understand, are you looking for these services?  **Hindi Voice on Web**: माफ़ करना! मैं समझ नहीं पायी, क्या आप इन सेवाओं की तलाश कर रहे हैं?  **(Quick link of all the services will be shown)**  **If the bot understands a few keywords in the question, it will respond:**  **B:** I am still learning, you can choose from below or call UMANG Customer Care at [1800115246](https://web.umang.gov.in/web_new/).  **Hindi**: मैं अभी भी सीख रहा हूं, आप नीचे से चुन सकते हैं या 1800115246 पर UMANG कस्टमर केयर पर कॉल कर सकते हैं।  **Voice on web:** I am still learning, please choose one of the options displayed or call UMANG Customer Care at 1800115246  **Hindi Voice on Web:** मैं अभी भी सीख रहा हूं, कृप्या प्रदर्शित विकल्पों में से एक चुनें या 1800115246 पर उमंग कस्टमर केयर पर कॉल करें|  **(disamb questions related to the keyword will be generated)**  **If the user is not UMANG registered**  **B**: Sorry! You are not registered with UMANG. Do you want to register yourself?  **Hindi**: माफ़ करना! आप उमंग के साथ पंजीकृत नहीं हैं। क्या आप अपना पंजीकरण कराना चाहते हैं?  **Voice on web**: Sorry! You are not registered with UMANG. Do you want to register?  **Hindi Voice on web**: क्षमा करें! आप उमंग के साथ पंजीकृत नहीं हैं। क्या आप पंजीकरण करना चाहते हैं?  **\*Registration flow will continue here\*** |
| 2 | **B:** Please enter your 12-digit Ration Card Number for example, 055000162270.  **Hindi**: कृप्या अपना 12 अंकों का राशन कार्ड नंबर दर्ज करें, उदाहरण के लिए 055000162270|  **Voice on Web**: Please tell me a 12-digit ration card number.  **Voice on web hindi**: कृप्या मुझे 12- अंको का राशन कार्ड नंबर बताएं।  **U :** (enters number) | **Error 1 may occur when the user doesn’t input a 12-digit ration card number.**  **The bot will allow the user to give the correct 12-digit ration card number for 3 times.**  B: Sorry, you have not entered a 12-digit ration card number. Please try again.  **Hindi**: क्षमा करें, आपने 12 अंकों का राशन कार्ड नंबर दर्ज नहीं किया है।कृप्या पुन: प्रयास करें।  **Voice on web:** Sorry, you have not said a 12-digit ration card number. Please try again.  **Voice on web hindi:** क्षमा करें, आपने 12 अंकों का राशन कार्ड नंबर नहीं बताया है। कृप्या पुन: प्रयास करें।  **Error 2 may occur when a user enters an invalid Ration Card number.   The bot will give the user 3 chances to enter the correct number.**  **B**: Sorry, you have entered an invalid ration card number.  **Hindi:** क्षमा करें, आपने एक अमान्य राशन कार्ड नंबर दर्ज की है।  **Voice on Web:** Sorry, you have said an invalid ration card number.  **Hindi voice on web:** क्षमा करें, आपने एक अमान्य राशन कार्ड नंबर कहा है।  **If error occurs more than three times, the flow will end with a graceful exit from step 5.** |
| 3 | **(Final response will be shown in UI)**  **Voice on web:** Please see your ration card details displayed on your screen.  **Hindi Voice on web**: कृप्या अपने स्क्रीन पर प्रदर्शित अपने राशन कार्ड के विवरण देखें। | **API Error Message:**  **B**: I am sorry; the Mera Ration services are unavailable at the moment. Please try asking the question after some time.  **Hindi:** मुझे अफ़सोस है; मेरा राशन सेवाएं इस समय उपलब्ध नहीं हैं। कृप्या कुछ समय बाद प्रश्न पूछने का प्रयास करें।  **Voice on web**: I am sorry, the Mera Ration services are unavailable at the moment. Please try asking the question after some time.  **Hindi voice on web:** मुझे खेद है, मेरा राशन सेवाएं इस समय उपलब्ध नहीं हैं। कृप्या कुछ समय बाद प्रश्न पूछने का प्रयास करें। |
| 4 | **B**: Do you want to check the details for another Ration Card?  Yes / No  **Hindi:** क्या आप दूसरे राशन कार्ड के विवरण की जांच करना चाहते हैं?  हाँ/ नहीं  Voice on web: Do you want to check the details for another Ration Card?  Yes / No  Hindi Voice on web: क्या आप दूसरे राशन कार्ड के विवरण की जांच करना चाहते हैं?  हाँ/ नहीं  If “Yes” the flow starts from step 2.  If “No” the flow will end with graceful exit  from step 5 |  |
| 5 | B: Thank you for using UMANG to view your Ration Card Details.  Hindi: अपना राशन कार्ड विवरण देखने के लिए उमंग का उपयोग करने के लिए धन्यवाद।  Voice on web: Thank you for using UMANG to view your ration card details.  Hindi Voice on Web: अपना राशन कार्ड विवरण देखने के लिए उमंग का उपयोग करने के लिए धन्यवाद। |  |