



Converse com uma plataforma

Jamil Lopes
RD & MVP Microsoft



Observação

Esse módulo requer uma conta MS (ex: @outlook.com, @live ou @Hotmail) e uma assinatura do Azure. Os serviços criados e usados são gratuitos, mas você precisará de uma assinatura ativa ou versão avaliação para concluir os exercícios. Caso não tenha uma assinatura do Azure, **crie uma conta gratuita** antes de começar.

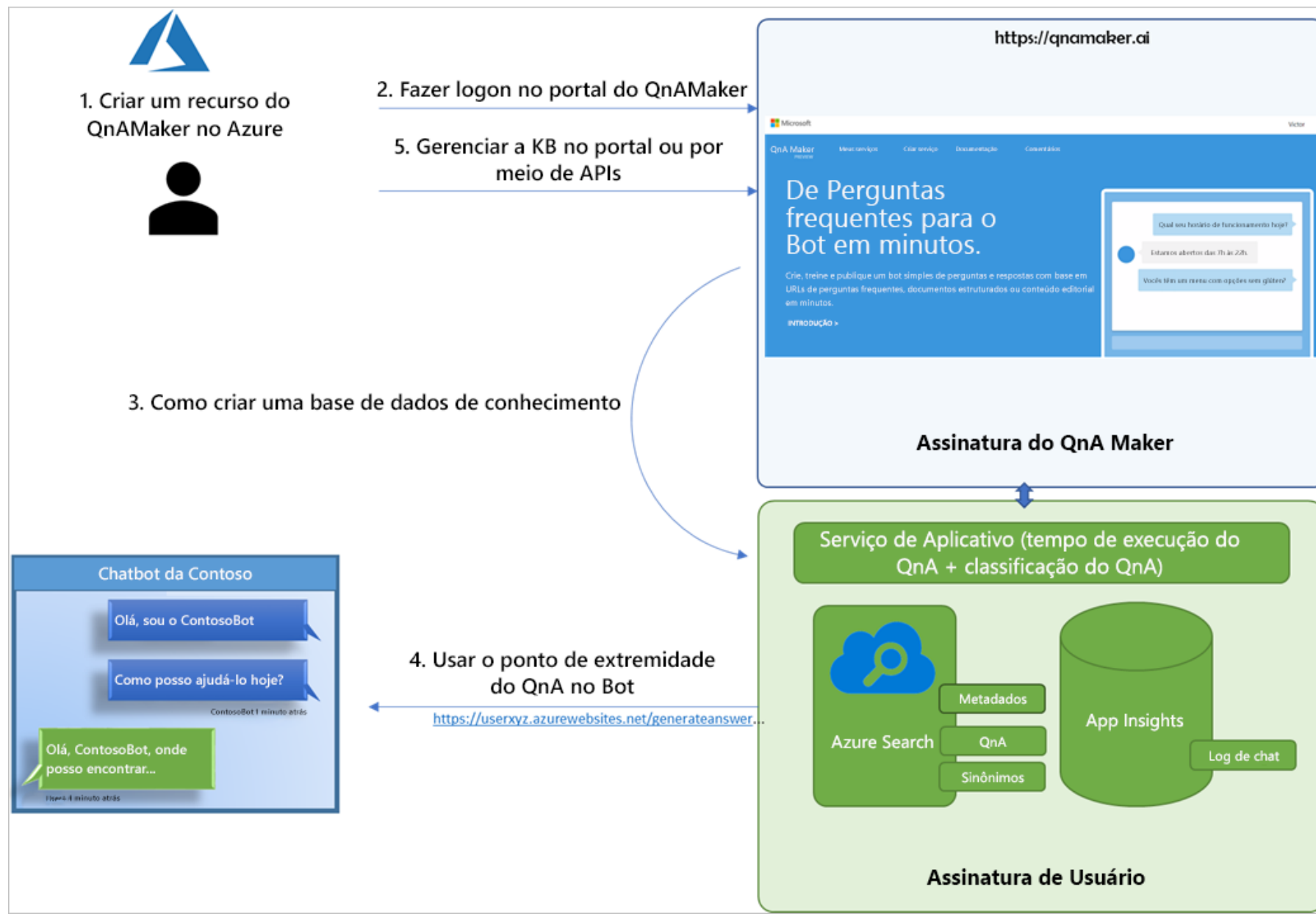
<https://signup.live.com/>

<https://azure.microsoft.com/pt-br/free/>

Visão geral do QnA Maker

Uma maneira de melhorar a satisfação dos clientes é ajudá-los a localizar rapidamente as respostas às suas perguntas.

As informações que eles estão buscando podem estar em uma lista de perguntas frequentes, documentação de suporte ou manuais de produto.



Exercício – criar uma base de dados de conhecimento de QnA

1. Vá para o portal do [QnA Maker](https://www.qnamaker.ai/). - <https://www.qnamaker.ai/>
2. Selecione **Entrar** no canto superior direito e entre com suas credenciais do Azure.
3. A menos que você já tenha uma KB (base de dados de conhecimento), o portal indicará que não há nenhuma.

[QnA Maker](#) [My knowledge bases](#) [Create a knowledge base](#) [Documentation](#) [Feedback](#)

Looking for your Preview knowledge bases? Find them [here](#). Preview support has been extended to January 31st 2019.

My knowledge bases

All tenants

All subscriptions

All services

You currently have no "knowledge bases", build one using the Create a knowledge base menu item. [Learn more](#)

Como criar uma base de dados de conhecimento e um serviço QnA

1. No menu na parte superior do portal, selecione **Criar uma base de dados de conhecimento**.
2. Selecione **Criar um serviço do QnA**. Ao selecionar este botão, você será direcionado ao portal do Azure e fará o logon com as credenciais que usou anteriormente. Você cria o serviço QnA Maker e o serviço de aplicativo do Azure associado que o hospedará neste portal.

Preencha os detalhes do serviço QnA Maker

01. Insira um nome exclusivo para o serviço QnA Maker, tal como **seunome-qna**. Anote esse nome, visto que você o usará posteriormente.
02. Selecione sua assinatura do Azure.
03. Selecione o tipo de preço **F0** para este serviço, que é a camada gratuita.
04. Selecione uma localização para o serviço, que deve ser a mesma região que o serviço de bot e deve ser próximo de sua localização física.
05. Crie um grupo de recursos chamado **LearnRG**.
06. Selecione **F (3 Indexes)**, a camada gratuita, para o tipo de preço de pesquisa.
07. Para a localização da pesquisa, selecione a localização que você usou anteriormente.
08. Verifique se o nome do aplicativo é exclusivo. (Se for, ele terá uma marca de seleção verde.)
09. Selecione a localização para o site, que deve corresponder à localização que você usou anteriormente.
10. Você não usará o Application Insights para esse teste, portanto, desabilite **App Insights**.
11. Selecione **Criar**.

Após um breve processo de implantação, seu recurso será criado para este serviço.

Conectar o serviço QnA Maker à base de dados de conhecimento

1. Volte para a guia do portal da Web do QnA Maker e atualize a página.
2. A página será atualizada. Role para baixo até a **Etapas 2**.
3. As entradas em **Etapas 2** não serão preenchidas, mas um link para as informações da conta será preenchido.
4. Selecione a ID do Azure Directory, o nome de assinatura e o nome do novo serviço QnA que você criou anteriormente.
5. Na **Etapas 3**, dê um nome à base de dados de conhecimento. Vamos usar perguntas frequentes sobre o Microsoft Bot, portanto, você pode dar a ele o nome de **BotFAQ**.

Popular a base de dados de conhecimento

Precisamos de alguns dados para nossa base de dados de conhecimento. Usaremos perguntas frequentes existentes como exemplo.

1. Baixe o **arquivo zip** de perguntas frequentes do Microsoft Bot e extraia-as para seu computador local.
<https://github.com/MicrosoftDocs/mslearn-work-with-vision-cognitive-services/blob/master/Microsoft%20Bot%20FAQ.zip?raw=true>
2. Na **Etapa 4** do processo do portal da Web de QnA, selecione **Adicionar arquivo**, localize o documento do Word que você extraiu na etapa anterior e adicione o documento como uma fonte para preencher sua KB.
3. Em **Bate papo**, selecione **O Profissional** para adicionar uma personalidade predefinida à sua KB. O bate-papo adiciona respostas para as mensagens, tais como *olá* e *adeus*.
4. Selecione **Criar sua KB**.

Após um breve período, sua KB será criada e a página Editar será carregada.

Testar a base de dados de conhecimento

1. Para ter uma ideia de como um bot pode responder a perguntas, selecione Testar no canto superior direito.
2. Um painel de teste é aberto, pronto para uma pergunta.
3. Insira Olá e selecione a tecla Enter. O QnA responderá com "Olá".
4. Insira: **quando a v3 será desativada?** e pressione Enter. O QnA responderá com uma mensagem sobre atualizações da v3 e informações de versão.
5. Insira: **o que é o SDK da v4?** e pressione Enter. Leia a resposta.

Você pode continuar a testar a interação fazendo perguntas e avaliando as respostas para ter uma ideia de como a KB de QnA é sondada para obter respostas.

Exercício – publicar uma base de dados de conhecimento

Agora que criou uma base de dados de conhecimento de QnA, é hora de publicá-la para que você possa acessá-la de um aplicativo cliente.

1. Na página da base de dados de conhecimento do QnA Maker, na qual você estava testando no exercício anterior, selecione **PUBLISH** no menu na parte superior da página.
2. Leia a mensagem na próxima página. Ela indica que a sua KB passará de teste para produção. Também indica que a KB estará disponível como um ponto de extremidade que você pode usar em aplicativos e bots.
3. Selecione **Publicar**.
4. Depois de um curto período, uma mensagem de sucesso será exibida (se não ocorrer nenhum erro).
5. Observe as informações da URL que são exibidas. Você pode usar as informações fornecidas para testar a KB com Postman ou curl.

Se necessário, você pode selecionar Editar Serviço para voltar para a KB e fazer edições.

Exercício – integrar o QnA a um bot

Agora que você criou e publicou sua base de dados de conhecimento do QnA, é hora de aprender a integrá-la a um bot. Neste exercício, você criará um chatbot no Azure e o integrará à base de dados de conhecimento do QnA Maker criada anteriormente.

1. No portal do QnA Maker, vá para a página Publicar e publique sua base de dados de conhecimento, se ela ainda não estiver publicada.
2. Selecione **Criar Bot**. O portal do Azure é aberto com a configuração de criação do bot.
3. Insira as configurações para criar o bot:
 - a. Dê um nome adequado ao seu bot
 - b. Escolha o serviço de assinatura que você vem usando para este curso
 - c. Selecione o grupo de recursos adequado
 - d. Escolha o local para o bot. Lembre-se de que é melhor usar o mesmo local que outros serviços
 - e. Selecione o tipo de preço **F0**
 - f. O nome do aplicativo deve ser populado automaticamente
 - g. Escolha **C#** como a linguagem de programação do SDK
 - h. Deixe os campos restantes no seu padrão.
4. Clique em **Criar**. Em alguns minutos, seu bot deve ser criado.

Conversar com o bot

1. No portal do Azure, abra o novo recurso de bot por meio da **notificação**.
2. Do gerenciamento de bot, selecione **Testar no Webchat** e teste o QnA fazendo perguntas ao bot.
3. É possível conectar-se a diversos **Canais**

Limpeza

Para evitar custos inesperados na sua conta do Azure, exclua o grupo de recursos **LearnRG**. Isso remove todos os recursos que você criou neste módulo.

Siga estas etapas:

1. Encontre o grupo de recursos **LearnRG**. Selecione **Grupos de recursos** na barra lateral do Azure para localizá-los rapidamente.
2. Selecione o grupo de recursos e clique com o botão direito do mouse na linha ou use o botão de reticências (...) à direita da linha para abrir o menu.
3. Selecione **Excluir grupo de recursos**.
4. Digite o nome do grupo de recursos e selecione **Excluir**. O Azure removerá todos os recursos.