

Дизайн на разговор за чатбот

Екатерина Митова

Съдържание

Въведение:

- Conversational UI
- Игра за загрявка
- Опит и примери
- Етика

Разписване на разговор:

Дефиниране на задача, съвети и добри практики

Тестване и поправка на разговора

Заключение



Въведение

Видове UI и тяхната полза

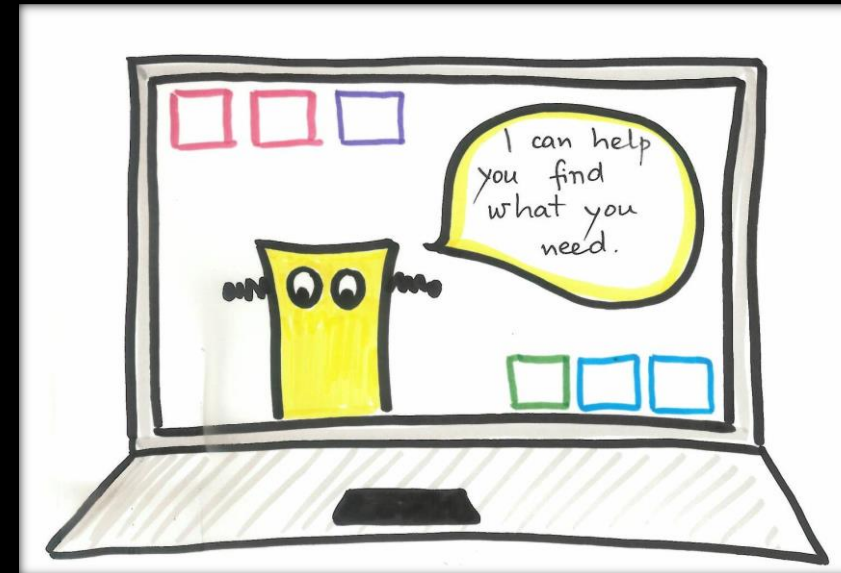
Графичен



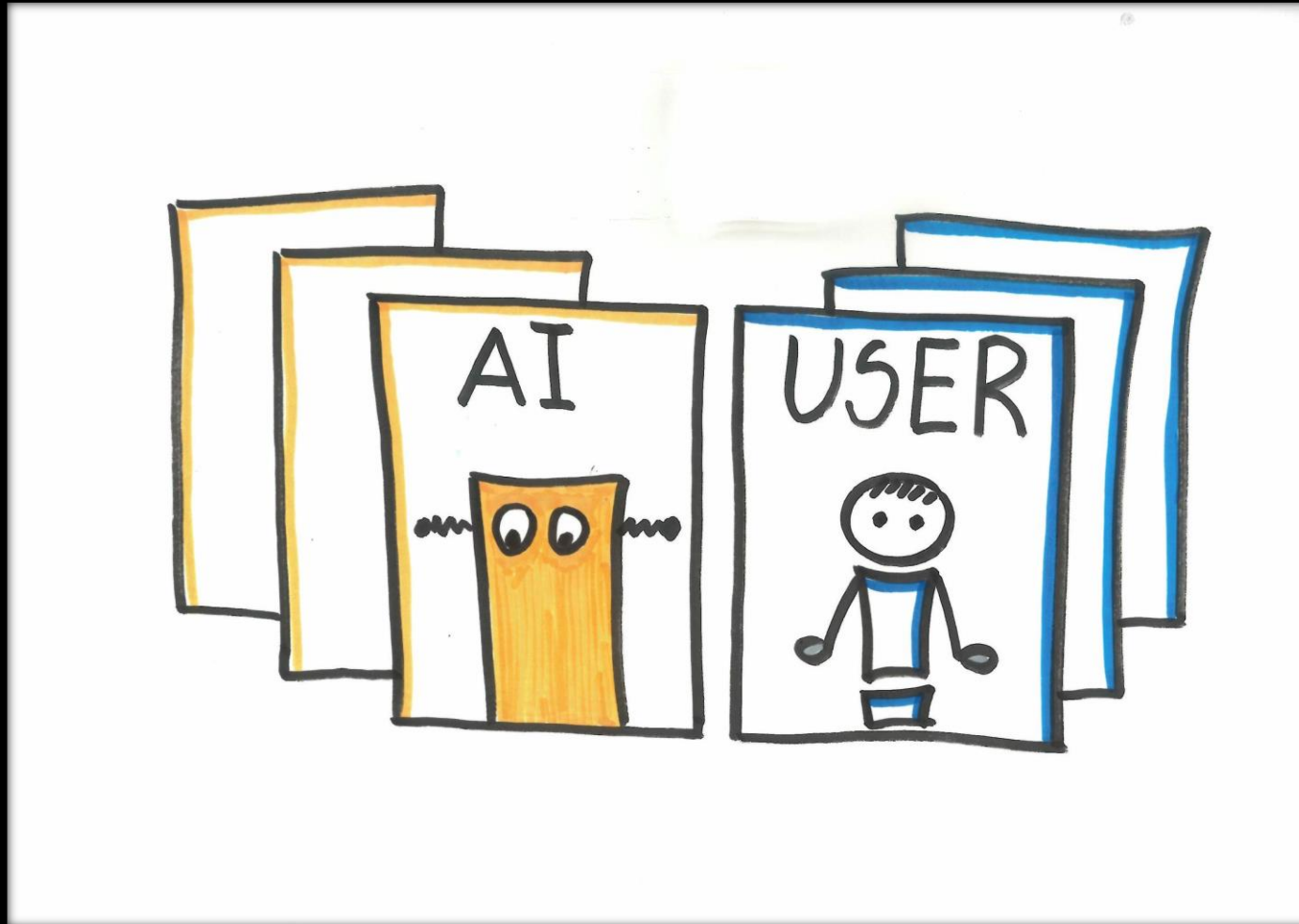
Текстов



Разговорен



Игра



Опит и примери

произход и примери

Настолни игри и книги игри

Чатботове за забавление

Дигитални асистенти

Чатботове при поддръжка

Чатботове за конкретни задачи

Тина

Чатбот прототип за
софтуерна документация

2017

проект Сократ

Проучване в рамките на
цялата компания за
използване на чатботове и
Conversational UI в
продуктите и
документацията

Ще превземе ли AI света?

People are concerned that AI will take over the world. It won't happen, at least not in the foreseeable future. By the way, people thought the ATM would eliminate the need for the friendly teller at your neighborhood bank. Last time I checked, there were still tellers in just about every branch. As a matter of fact, companies that attempt to automate everything, including their customer service, are losing out to those that recognize that focusing on technology alone won't work. Rometty made this very clear: "Man and machine always get a better answer than man alone or machine alone."

... или както младият Танмей
Бакши (Tanmay Bakshi) твърди:

AI is **NOT** replacing us.

Created **by humans**,
to **amplify human skills**.

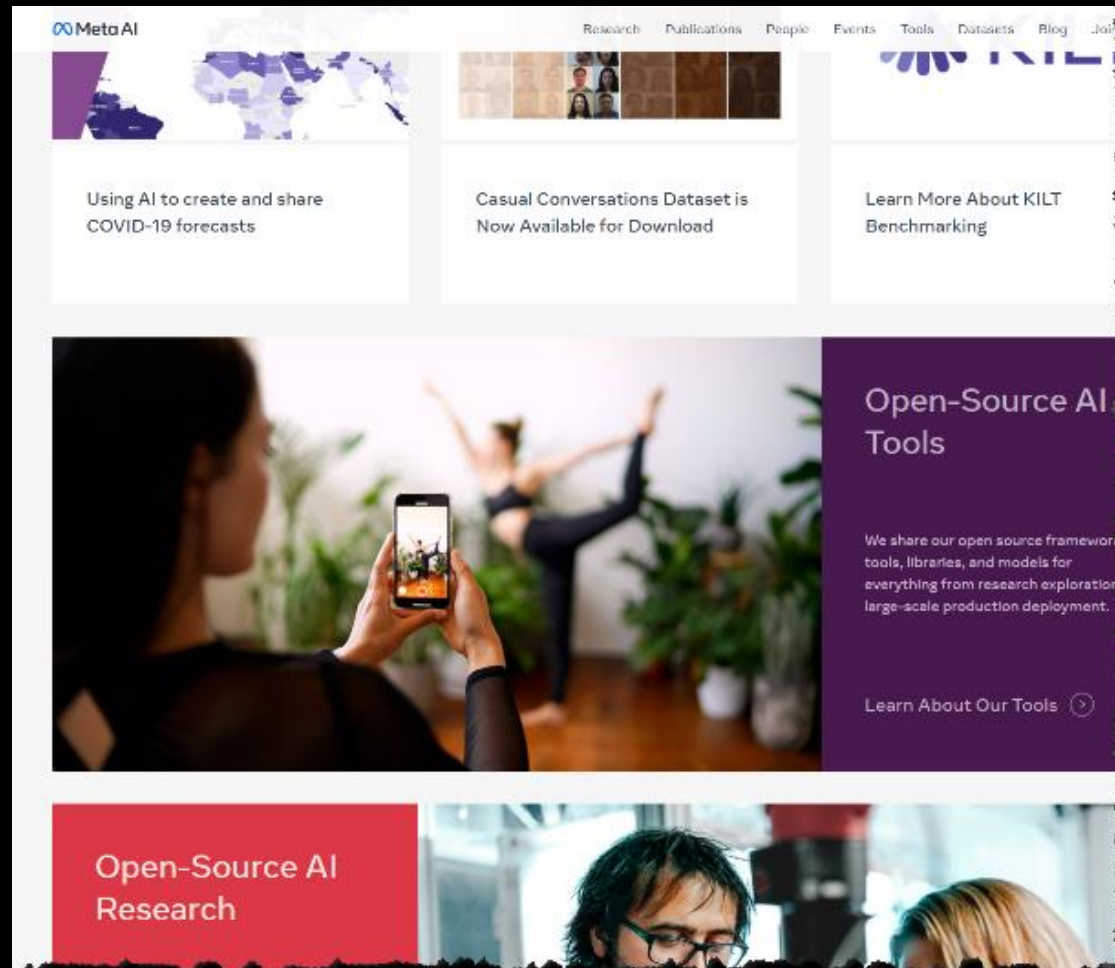
 @TajyMany

Чатботовете вече са ОТЖИВЕЛИЦА

But now we're really changing things up, killing off what was once our sacred cow — a Digit experience built on messaging. We've redesigned our app with a graphical UI to make everything clearer and more intuitive. The old conversational UI is still there, in the background. But all the functions you want are now on tap, not commands to type. And we're happy to admit openly what we've long considered quietly — chatbots aren't the answer for keeping an eye on your money.

Чатботовете еволюират

FACEBOOK'S VIRTUAL ASSISTANT M IS DEAD. SO ARE CHATBOTS



Истината за чатботовете

Чатботовете не могат да минат теста на Тюринг

Интелигентността на чатботовете е съвкупност от IF клаузи

That's because what many people call AI (in the context of chatbots) is, in fact, nothing more than a very fancy set of IF statements. Someone has anticipated the likely questions and programmed how to respond to them (that's why automated FAQs are one use case where chatbots are very effective). That, mixed with the challenge of natural language processing, leads to stunted conversations that are far from the promise of artificial intelligence.

Има ли смисъл от чатботове?

Цел на чатботовете

Чатботовете подобряват начините, по които хората намират точната информация и им помагат да свършат определено нещо като:

- Разпознават намерението на потребителя
- Задават уточняващи въпроси
- Потвърждават изпълняването на някакво действие

Целта на чатботовете не е да водят с хората разговор с отворен край.

Правила на разговора

Качество: даваме само вярна информация

Количество: даваме точното количество информация, нито повече, нито по-малко

Приложимост: даваме информация, която е в полза на потребителя и подпомага за извършването на определена задача

Сигурност: пазим личните данни на потребителя и не го подвеждаме

Отношение: уважаваме потребителя, не го обиждаме и не го поставяме в неудобни ситуации

Етика на разговора

Прозрачност: чатботовете трябва изрично да казват, че са такива

Доверие: чатботовете трябва да са надеждни и винаги да казват истината

Поверителност: чатботовете трябва да събират от потребителя само нужната информация за изпълнение на задачата

Честност: чатботовете трябва да са неутрални, да не дискриминират потребителите по нито един показател

Отговорност: всичко, което един чатбот каже или направи, трябва да може да се проследи

Разписване на разговор

Задачата

Чатбот, който отговаря на въпроси на посетителите за конкретната конференция, на която са в момента.

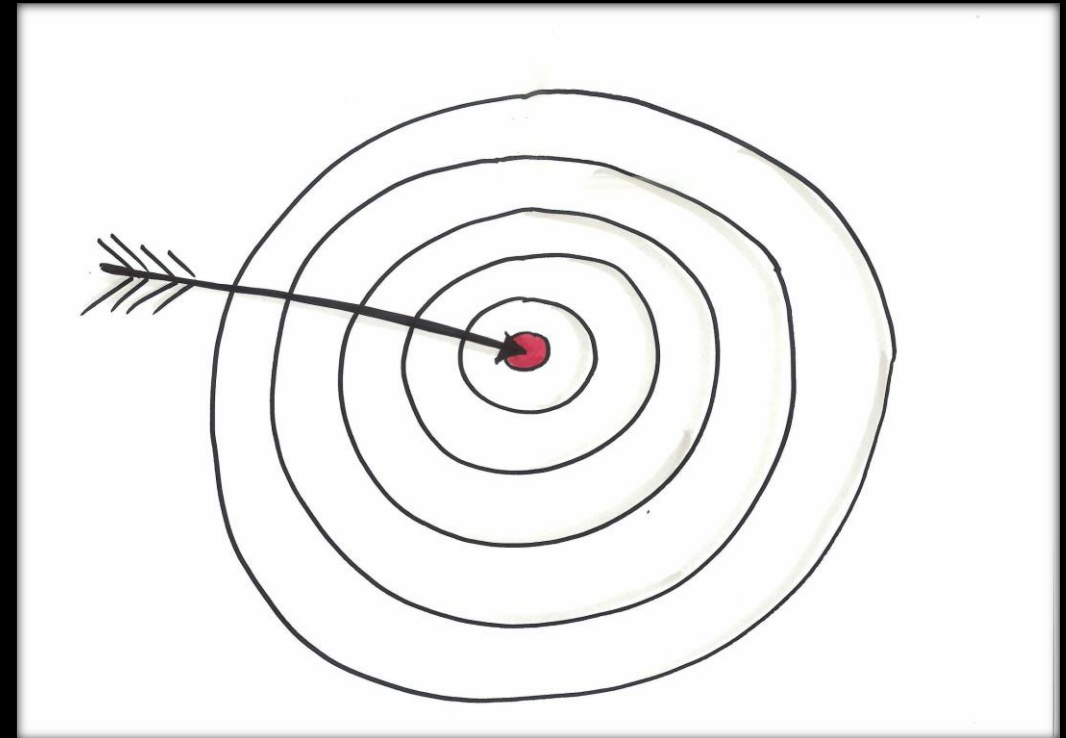
1. Цели
2. Задачов и обектен анализ
3. Сценарий на разговор
4. Редактиране и подобряване на разговора



Цели

Целите на посетителите на конференции са:

1. Да се възползват максимално от събитието
 - Да се забавляват
 - Да се срещнат с колеги от други области/фирми
 - Да хапнат
 - Да разгледат (ако са в друг град/държава)
2. Да засилят позицията си като професионалист
 - Да научат: от сесии, от колеги
 - Да разпространят: twitter, блогове
 - Да се срещнат с хора с общи интереси



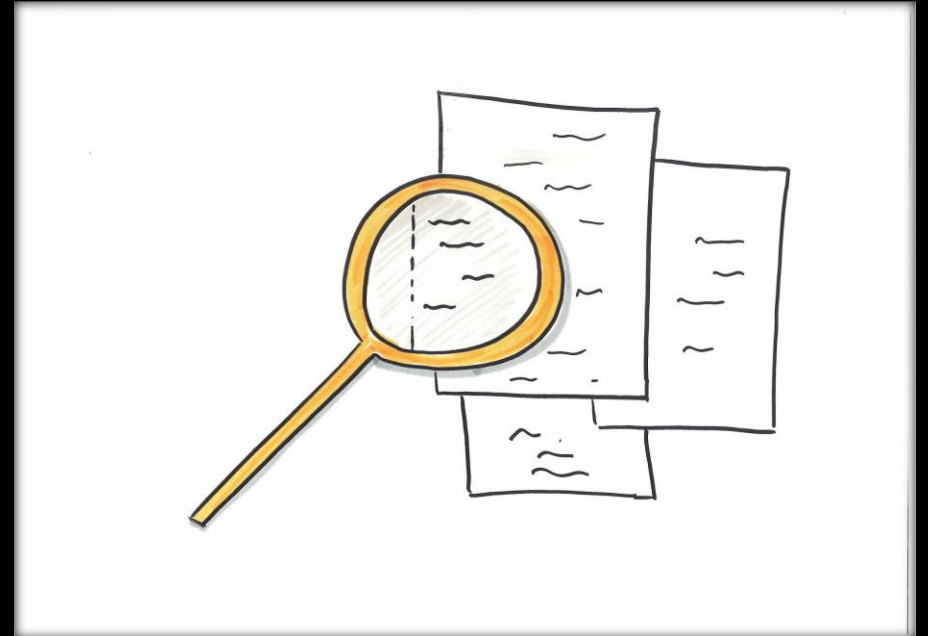
Задачов и обектен анализ

Кои са задачите на посетителите

Кои са основните обекти, с които трябва да работим: например, сесия, лектор

Целева група: посетители на конференция

Извън нашето внимание: организатори



Анализ на нуждите на чатбота

Разработваме образ на чатбота: как ще се казва, как ще се обръща към потребителя, какви думи и реплики ще използва ...

От какво има нужда чатботът, за да върне адекватен отговор на посетителя?

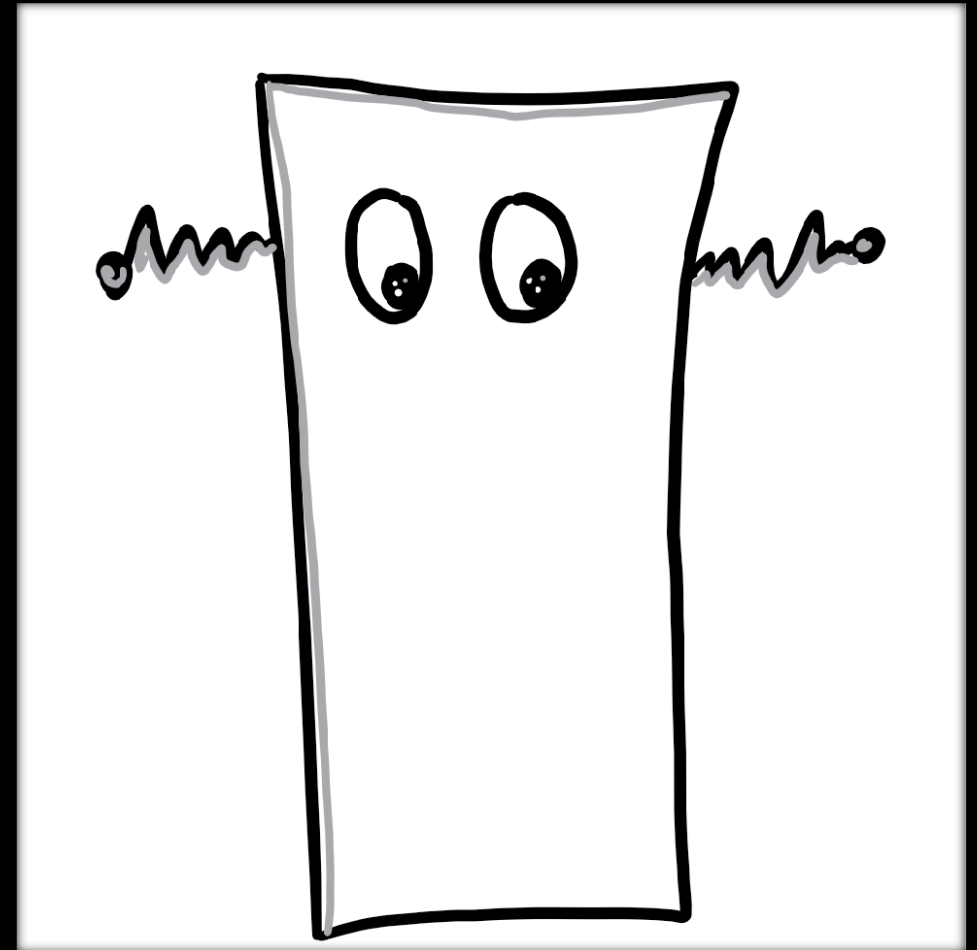
Пример: да знае каква е професията на посетителя

user: Which session should I choose at 14:00?

bot: Are you a software developer?

user: No, I'm a UI developer.

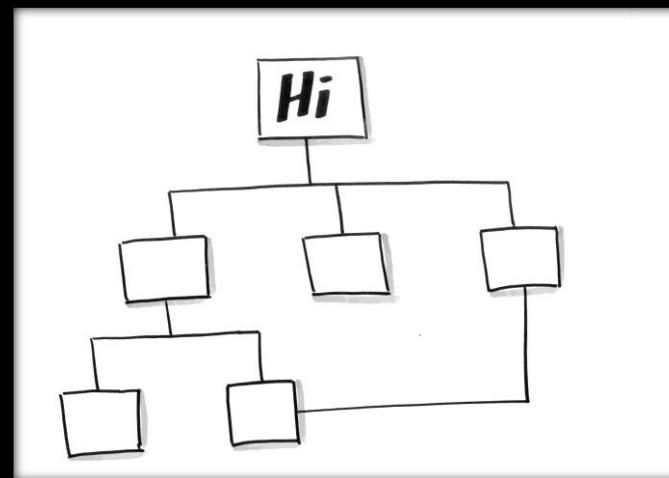
bot: I recommend The Bias Talk, then.



Упражнение 1: напишете сценарий

Групова задача:

1. Да намеря сесия
2. Да намеря лектор
3. Да намеря място
4. Общи въпроси за мястото на конференцията и самата конференция
5. Изненадай ме



Използвайте примерния шаблон и анализа на задачите и обектите

Препоръки и добри практики

Бъдете много кратки

Не досаждайте

Не правете чатбота на човек

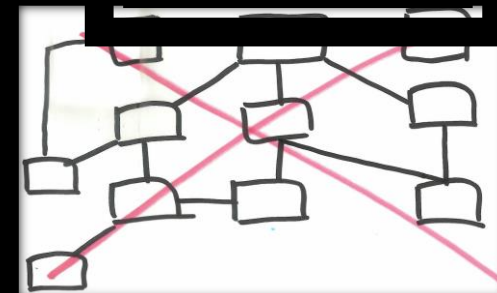
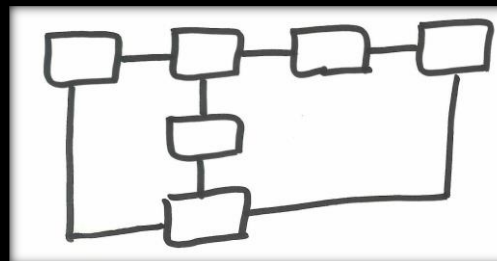
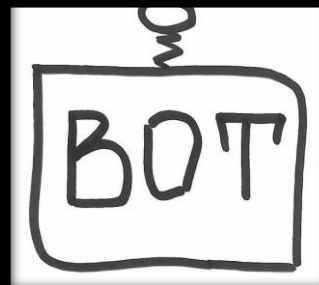
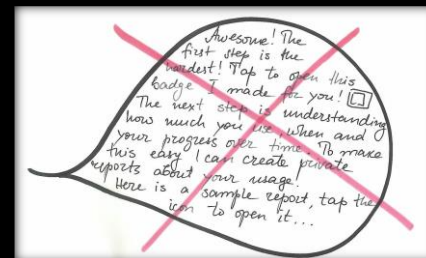
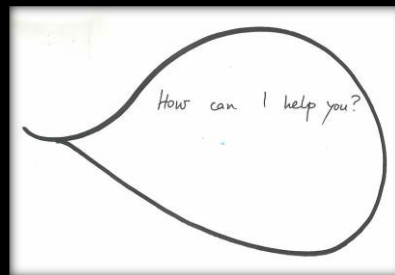
Винаги предлагайте стъпка напред/назад

Не приключвайте разговора

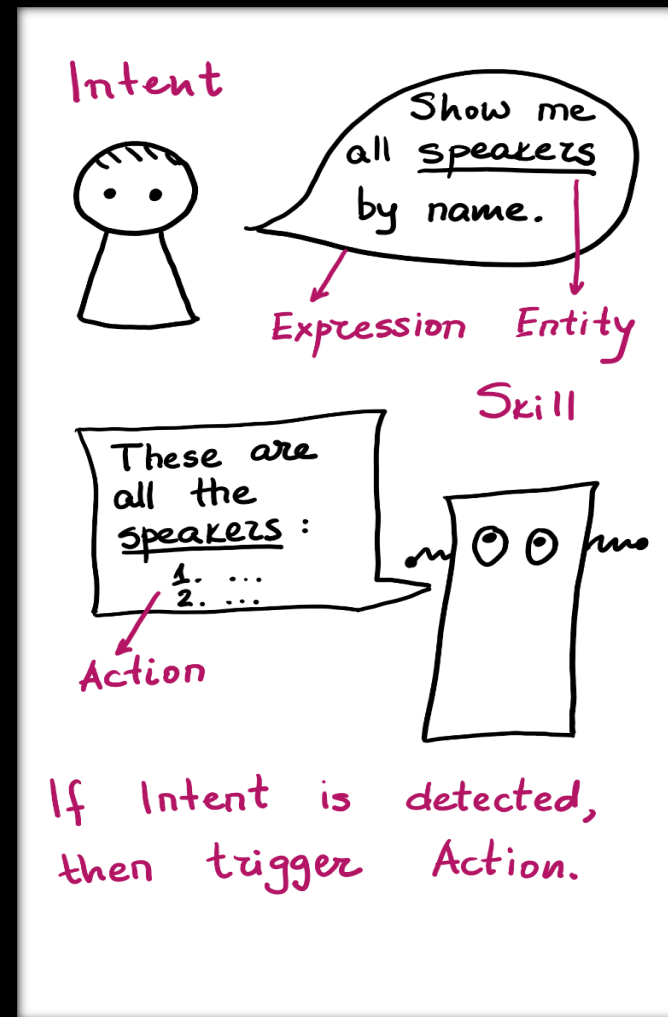
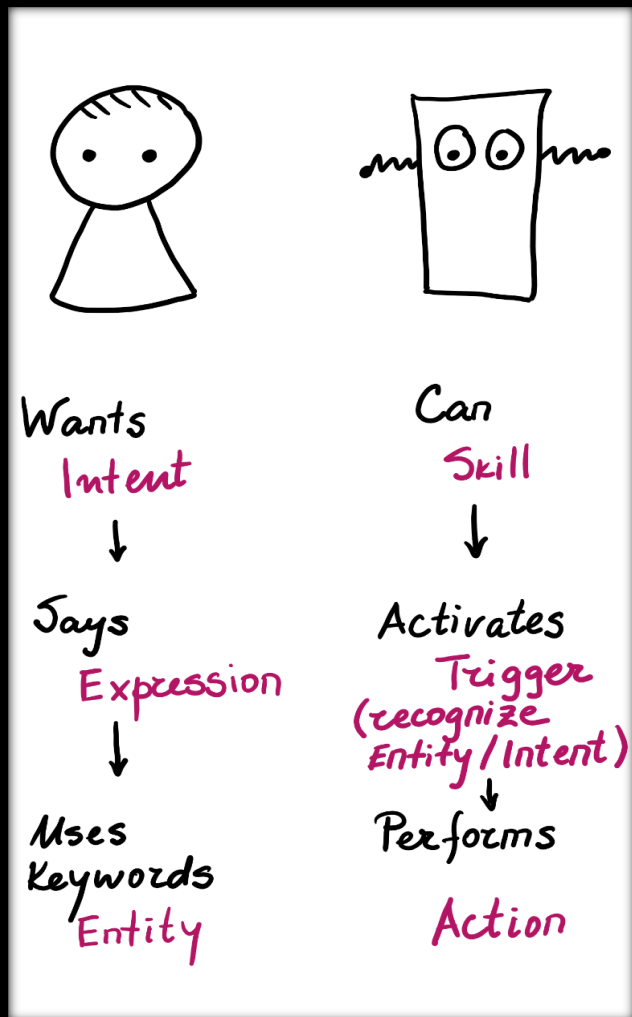
Разработвайте чатбота на малки части

Започнете с по-лесния вариант: бутони за избор, а не писане от потребителя

Нека един чатбот се грижи за точно определена задача



Термини



Упражнение 2: напишете изрази

Напишете поне 15 изрази за следните намерения:

1. Да намеря сесия
2. Да намеря лектор
3. Да намеря място

Време: 10 минути

Тестване и подобряване на разговора

Тестване и поправка

Тестване: проверяваме пътищата в разговора, питаме за едно и също нещо по различни начини, следим употребата на чатбота

Поправка:

- Какво се случва ако потребителят не отговаря на въпрос от чатбота?
- Какво правим, ако чатбота не разбере въпроса на потребителя?
- Какво прави чатботът, ако въпросът на потребителя може да се интерпретира по различни начини?
- Какво става, ако чатботът разбере потребителя погрешно?

Тестване: Магьосникът от Оз

Използвайте този метод, за да получите ранна обратна връзка за разговора, върху който работите.

Имитира употребата на чатбот преди да бъде вкаран в чатбот инструмент.

Човек от екипа, който разработва разговора, взима репликите на чатбота и се преструва на чатбот, използвайки само тези реплики.

Работете с потребител, който не участва в разработката на разговора. Дайте му задача и му кажете да използва „чатбота“.

Следете за развитието на разговора, водете си записки, редактирайте разговора, където е необходимо.

Потребителят не отговаря (1)

Разговорът с чатбота увисва, защото потребителят спира да отговаря. Това може да стане, защото потребителят е:

- Объркан
- Разколебан
- Няма какво да каже
- Разсеян
- Нито една от възможностите, които чатботът предлага, не върши работа
- Има проблем с връзката

Потребителят не отговаря (2)

Какво да правим:

1. След известно време, чатбота може да повтори последната си реплика.
2. Ако отново нищо не се случи, чатботът моли за повече детайли.
3. Ако пак няма отговор от потребителя, разговорът приключва.

Потребителят не отговаря (3)

Пример:

What glazing shall it be?

... (no answer for 60 seconds)

Glazing is the outermost layer of the cake. How shall we glaze the cake?

... (no answer for 60 seconds)

Do you need more information on the glazing or you need something else?

... (no answer for 60 seconds)

If you still need me, I am here

(conversation ends based on technical constraints – cookies, user logged in or not,...)

Чатботът не разбира въпроса (1)

Репликата на потребителя не отговаря на нито едно от намеренията, въведени в базата на чатбота. Това може да се случи, защото:

- Използваните думи и изрази не присъстват в базата на чатбота
- (За гласови асистенти) В стаята има много хора, които говорят едновременно.

Чатботът не разбира въпроса (2)

Какво да правим:

1. След известно време, повтаряме последната реплика на чатбота в съкратена форма.
2. Ако чатботът отново не разбира, иска повече детайли от потребителя.
3. Ако отново нищо не се получи, разговорът приключва. Няма нужда чатботът да се извинява, защото не разбира правилно потребителя.

Чатботът не разбира въпроса (3)

Пример:

What glazing shall it be?

алабала

Sorry, I did not get that. Please rephrase.

алабала ница

I still do not understand.

Choose from the list of all glazing options

Start Over

Contact a human

Чатботът разбира погрешно

Чатботът разбира погрешно въпросът на потребителя.

Какво да правим:

- Експлицитно потвърждение
- Имплицитно потвърждение

Пример:

I want a chocolate cake for 12 people

(if confidence level > 95%, implicit)

OK. A chocolate cake for 12 noon. On which date?

(if confidence level <= 95%, explicit)

OK. A chocolate cake for 12 noon. Is that right?

Повече от едно значение (1)

Чатботът не знае как да продължи разговора, защото репликат на потребителя означава повече от едно нещо.

Какво да правим:

- Експлицитно потвърждение
- Имплицитно потвърждение

Повече от едно значение (2)

Пример:

I want a chocolate cake for 12

I got a chocolate cake, but will it be for

12 noon today

12 people

12 leva

or something else

Упражнение 3: преработете вашия сценарий

Кои от последните препоръки бихте могли да включите и как?

Заключение

Стъпки за дизайн на разговор

Анализирайте темата на чатбота

Напишете кои са задачите и основните обекти

Скицирайте основните стъпки

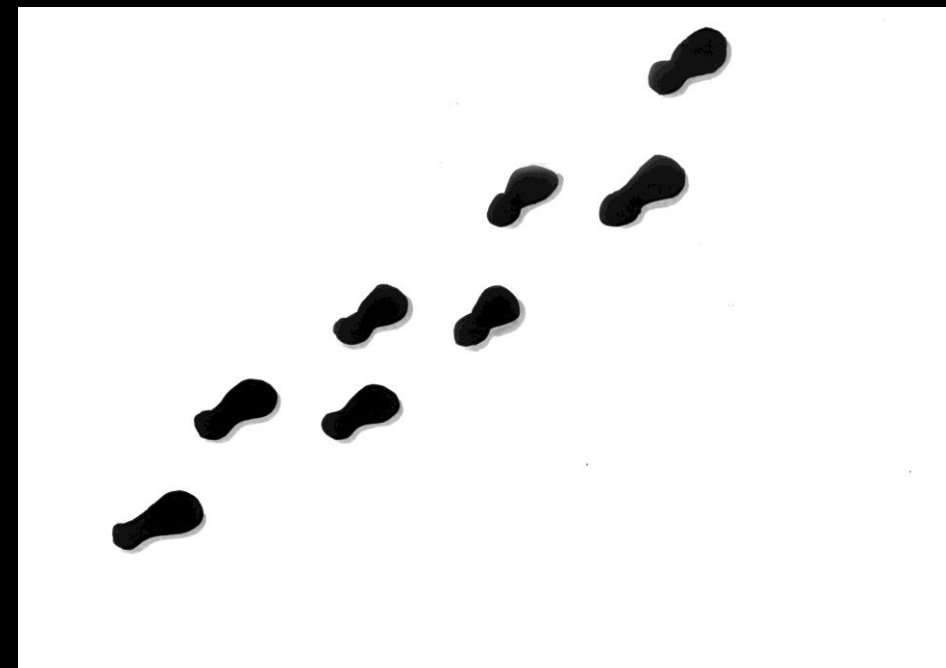
Добавете частните случаи

Напишете намеренията и ключовите думи

Съберете всички възможни изрази

Създайте гъвкав модел за взаимодействие

Адаптирайте разговора според платформата за чатботове



Референции

books

Designing Agentive Technology, **Christopher Noessel**

Designing Bots: Creating Conversational Experiences, **Amir Shevat**

Artificial Unintelligence: How Computers Misunderstand the World, **Meredith Broussard**

articles

[The AI Revolution: The Road to Superintelligence](#), Wait but why

[The AI Revolution: Our Immortality or Extinction](#), Wait but why

[120 AI Predictions For 2019](#), Forbes