





# Qual foi nosso OBJETIVO para esse MÓDULO?

- Descrever dois novos serviços de DialogFlow Conversa Curta e FAQs.
- Implementar as ferramentas Conversa Curta e FAQs no chatbot.
- Adicionar questões externas ao chatbot no formato CSV.

\_

### O que ALCANÇAMOS na aula de HOJE?

Nós aprendemos como adicionar as ferramentas de conversa curta e FAQ ao chatbot.

# Quais CONCEITOS/PROGRAMAÇÃO cobrimos hoje?

- Adicionamos a ferramenta conversa curta ao nosso chatbot
- Adicionamos ferramenta FAQ ao nosso chatbot
- Atualizamos o arquivo CSV à base de conhecimento (knowledge)

#### Como FIZEMOS as atividades?

Nós logamos na nossa conta DialogFlow.

1. Após entrar na nossa conta gmail, clique em "Permitir" para confirmar:



2. Clique em "Ir para o Console" no Canto Direito para ia ao Console do

© 2021 - BYJU'S Future School.

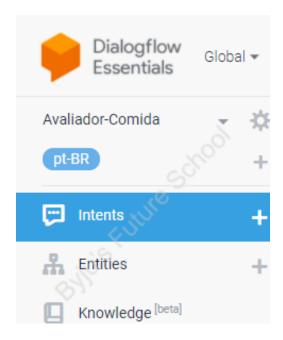
Nota: Este documento é o copyright original da BYJU'S Future School.



Desenvolvedor:



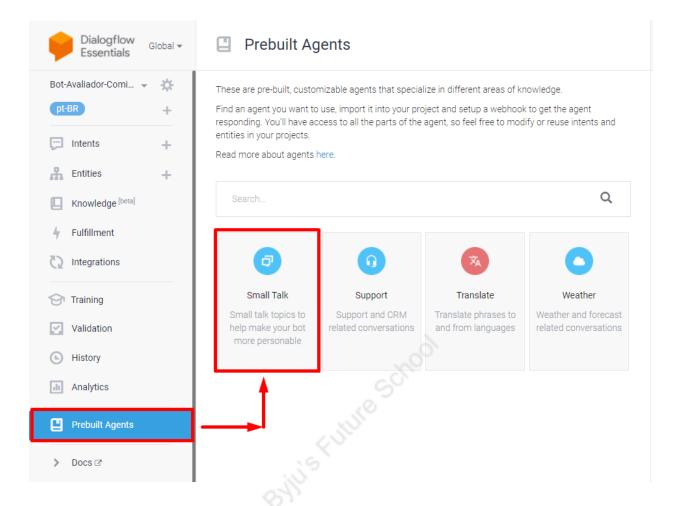
 Para adicionar as ferramentas Conversa Curta e FAQ em um chatbot existente, nós selecionamos nosso chatbot existente, e seguimos os passos abaixo para adicionar as ferramentas de Conversa Curta e FAQ a ele:



4. **Conversa Curta(Small Talk)**: É uma lista de intenções/perguntas comuns pré criadas. Portanto, você não tem que recriar todas as intenções, você mesmo. Você só tem que alimentar as respostas que você quiser, de acordo com o questionário já feito. Então, nós clicamos na Conversa Curta assim:

# ADV-C39





5. E ative os serviços de conversa curta, clique em IMPORT:





#### Small Talk

Small talk topics to help make your bot more personable

**IMPORT** 

Allow your app to engage in small talk about a variety of topics.

#### Examples

```
User: Olá!
User: Está tudo bem?
User: Obrigado!
User: De nada.
User: E aí?
User: Estou entediado.
User: Estou brincando.
User: Muito bem!
User: Quem é você?
User: Quantos anos você tem?
User: Você é inteligente.
User: O que você faz para se divertir?
```

# E depois em Create



#### Create an agent from a template

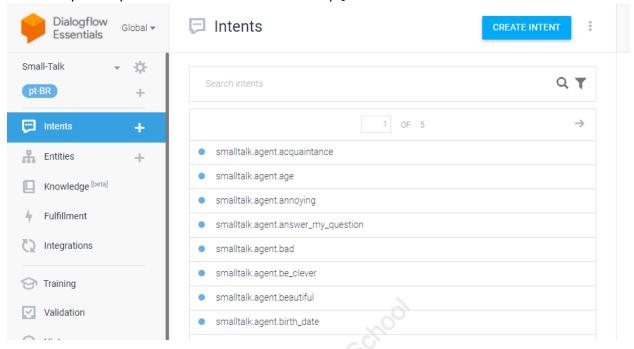
New agent name	
Small-Talk Small-Talk	
Google Cloud project	
Create a new Google project	*
Enables Cloud functions, Actions on Google and permissions management.  CREATE AGENT FROM TEMPLATE	

© 2021 - BYJU'S Future School.

Nota: Este documento é o copyright original da BYJU'S Future School. Não compartilhe, baixe ou copie este arquivo sem permissão.



Após importado irão abrir diversas opções:



6. Agora vamos responder todas perguntas - quantas você conseguir - e então vamos testar o bot para ver se ele funciona. Para isso vamos escolher uma categoria de perguntas. Vamos começar por idade



E abriram várias perguntas pré selecionadas



# Training phrases ②

Search training pł Q \_\_\_\_\_\_



When a user says something similar to a training phrase, Dialogflow matches it to the intent. You don't have to create an exhaustive list. Dialogflow will fill out the list with similar expressions. To extract parameter values, use annotations with available system or custom entity types.

99	Add user expression
99	me diga sua idade
99	qual é sua idade
99	sua idade
99	idade
99	quantos anos você tem
99	eu gostaria de saber sua idade
99	você tem 21 anos
99	quantos anos sua plataforma tem

Se preferir podemos excluir algumas das perguntas clicando no símbolo de lixeira



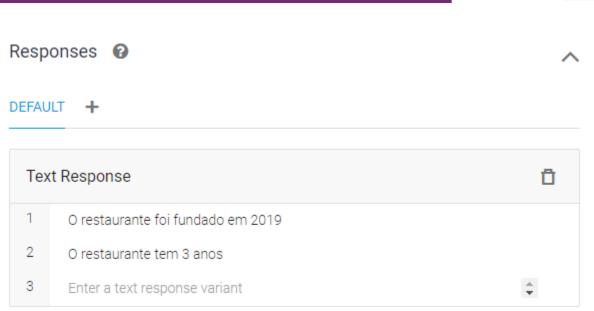
7. Agora vamos adicionar a resposta.

© 2021 - BYJU'S Future School.

Nota: Este documento é o copyright original da BYJU'S Future School.

Não compartilhe, baixe ou copie este arquivo sem permissão.



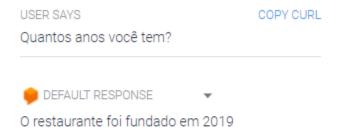


Observação: Não esqueça de salvar a cada alteração feita.



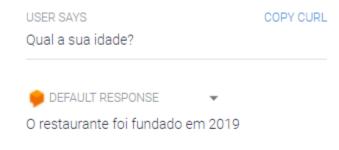
8. Vamos testar o bot agora:

Tentativa 1: Quantos anos você tem?

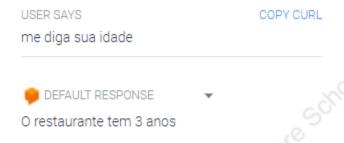




### Tentativa 2: Qual a sua idade?



### Tentativa3: me diga sua idade



O bot é inteligente o suficiente para entender a intenção do usuário - todas as questões estão se referindo a idade, e portanto o bot dá a mesma resposta.

Continue alimentando mais respostas ao bot.



Depois repita os mesmos passos para treinar o bot.



FAQ's: Agora vamos implementar a ferramenta FAQ ao nosso chatbot:

Embaixo está o resultado desejado que vamos atingir:

Tentativa1: Pergunte sobre o nome do restaurante

Qual o nome do restaurante

O nome do restaurante é Byjus Resto.

Ask something...

Tentativa2: Pergunte quando o restaurante foi criado

Quando o restaurante foi criado?

O restaurante foi inaugurado em 15 de maio de 2019

Então as perguntas acima são alimentadas por um arquivo externo, ao chatbot. Elas estão no formato de pergunta e resposta, que são processadas e então o resultado desejado é exibido. Isso é chamado de ferramenta **FAQ** no dialogflow.

Então, vamos adicionar mais essa funcionalidade ao nosso chatbot. Vamos ver como atingir isso.

FAQs significa Perguntas Frequentes (Frequently Asked Questions). A maioria dos websites têm suas páginas de FAQ para os usuários.



Então, vamos criar um chatbot de FAQ para o nosso Byjus Resto e vamos treinar o bot para ler perguntas frequentes sobre nosso restaurante e treiná-lo para dar respostas apropriadas.

Não vamos criar nenhuma Intent nem integrar a ferramenta de conversa curta nessa aula. Vamos puramente treinar o conhecimento do bot sobre nosso restaurante.

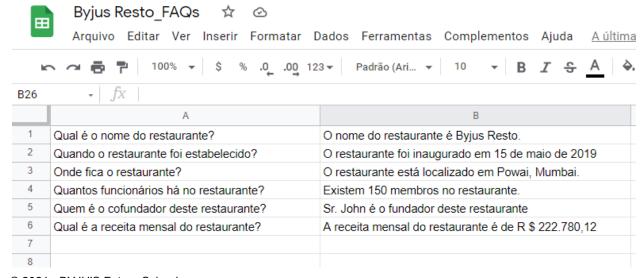
Isso é como a página de FAQ se parece. Sempre no formato de pergunta e resposta.

Agora é importante notar que os Chatbots requerem informação em um formato específico. Esse formato é o **CSV** - **Valor Separado por Vírgulas.** Isso vai ter duas colunas, uma para perguntas e uma para respostas.

Você pode criar sua própria planilha FAQ do website no formato Perguntas & Respostas e enviar à base de conhecimento do bot, para que ele possa ser treinado. Vamos ver o que é base de conhecimento daqui a pouco.

Primeiro, vamos criar uma planilha no google e formatar esses FAQs no formato suportado para o chatbot entender.

Eu criei uma Planilha no Google



© 2021 - BYJU'S Future School.

Nota: Este documento é o copyright original da BYJU'S Future School.

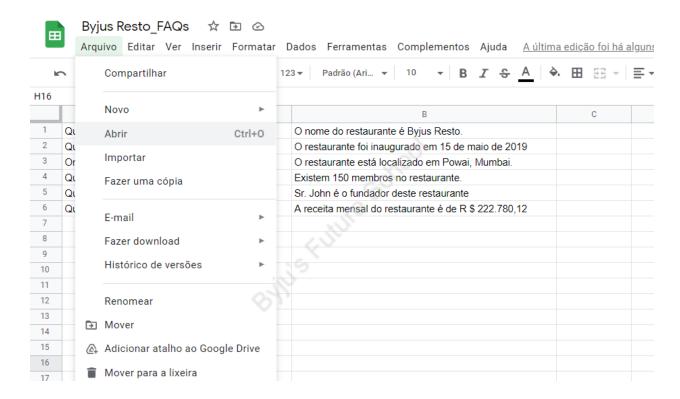
Não compartilhe, baixe ou copie este arquivo sem permissão.



### Como editar a planilha do google:

Você pode ver como eu criei um arquivo de planilha no google e escrevi as perguntas desejadas na coluna A e suas respostas na coluna B.

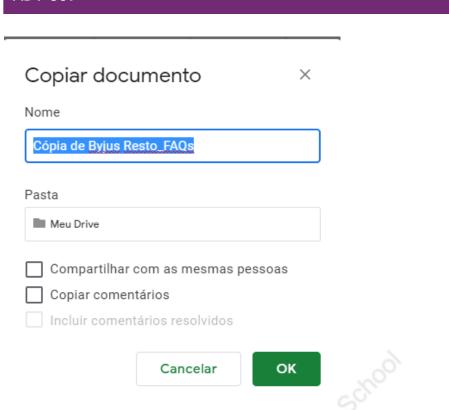
Para criar uma cópia da planilha FAQ. Clique no arquivo e selecione **"Fazer uma cópia"**:



Dê um um nome adequado ao arquivo e clique em OK. Seu arquivo vai ser criado:

# ADV-C39



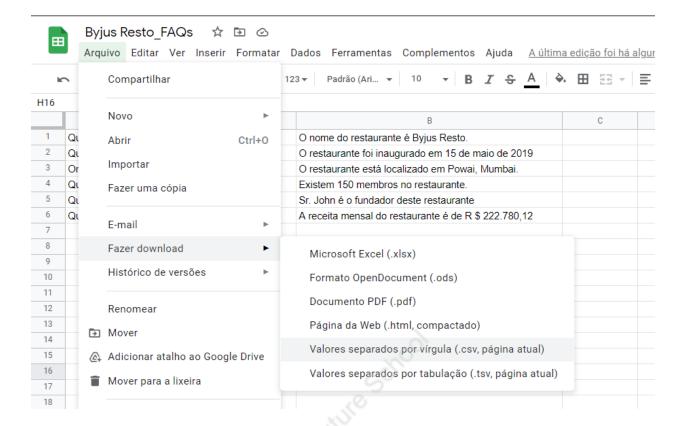


Então abra a planilha, que você copiou e adicione perguntas e respostas, de acordo com o requerimento.

Uma vez que terminarmos de adicionar mais perguntas e respostas à planilha, precisamos baixar esse arquivo no formato **CSV.** 

Lembre que o Chatbot só aceita arquivos em CSV e em nenhum outro formato.





Nós temos o formato desejado. Agora, vamos visitar o dialogflow, enviar esse arquivo de FAQ, e criar uma Base de Conhecimento.

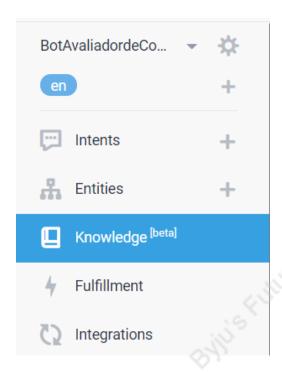
Vamos ver o que é base de conhecimento.

Então, uma base de conhecimento é basicamente uma coleção de documentos de conhecimento que prevemos ao fluxo de dados. Esses documentos contêm informações que talvez sejam úteis durante conversas com usuários. Essa base de conhecimento age como um guia que descreve como criar e manejar bases de conhecimentos.



### **Criando FAQs:**

1) Dentro do DialogFlow para o bot-de-revisão-de-comida, vá para a base de **Conhecimento(Knowledge)**:



Caso apareça uma mensagem como essa

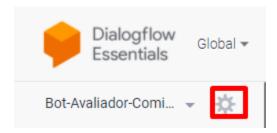




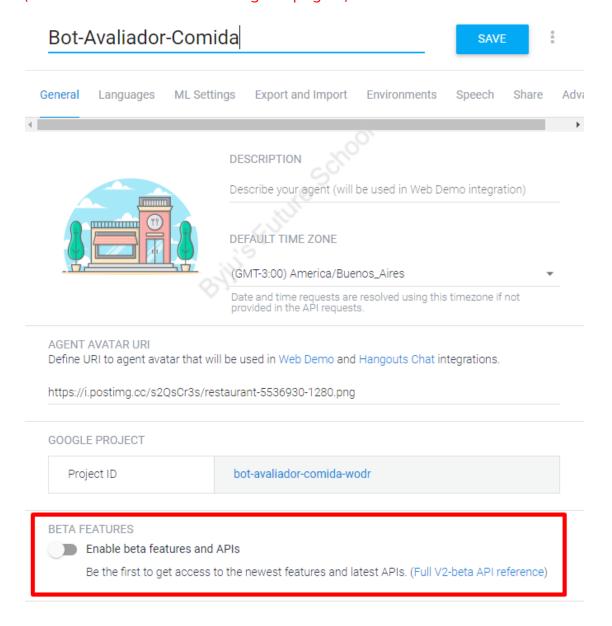
Knowledge Connector is a beta feature, please "Enable beta features and APIs" in agent setting page first.

Vá até as configurações do projeto do seu bot





Em GERAL, habilite a opção BETA e APIs e clique em salvar. (As vezes é necessário recarregar a página).



© 2021 - BYJU'S Future School.

Nota: Este documento é o copyright original da BYJU'S Future School. Não compartilhe, baixe ou copie este arquivo sem permissão.

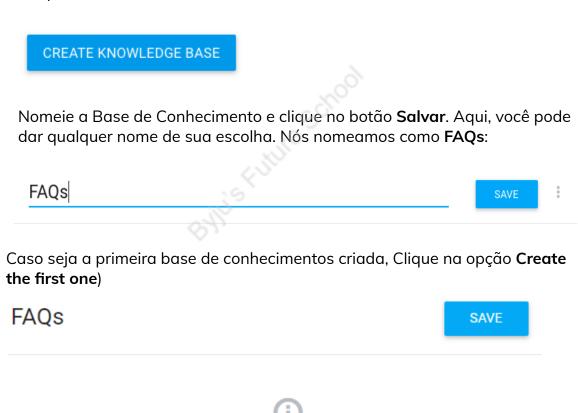


Aqui é onde vamos enviar nosso arquivo FAQ, no formato CSV.

1) Defina a PREFERÊNCIA DE RESULTADOS DE CONHECIMENTO para Stronger (Mais Forte):



2) E clique no botão CRIAR BASE DE CONHECIMENTO:

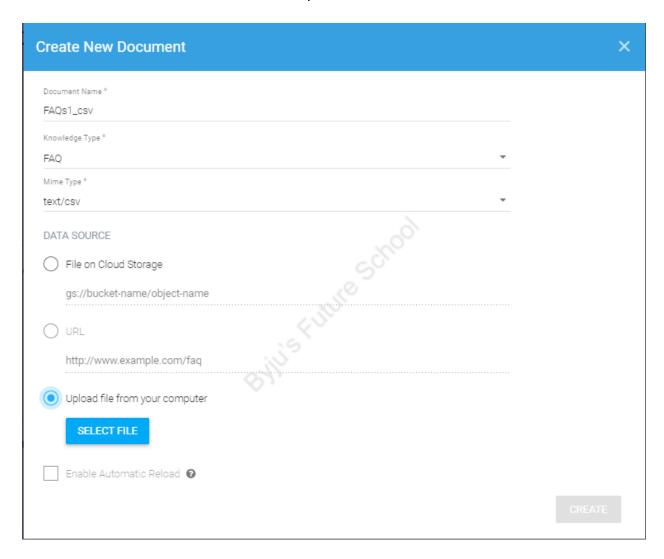




Knowledge documents are articles or FAQs that your Dialogflow agent can use to generate responses to user queries. Read more here.



- Agora, preencha a informação abaixo e envie o arquivo:
- Nome do Documento: Dê nome ao documento
- Tipo de Conhecimento: Selecione FAQ
- **Tipo de Mídia:** Declara o tipo de documento que queremos enviar. Aqui nós estamos enviando arquivos **text/csv**.



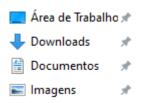
3) Clique em **SELECIONAR ARQUIVO** (**SELECT FILE**) e localize o arquivo **CSV** que baixamos:



A maioria dos arquivos baixados estão guardados na Pasta Downloads:

Nota: Este documento é o copyright original da BYJU'S Future School.





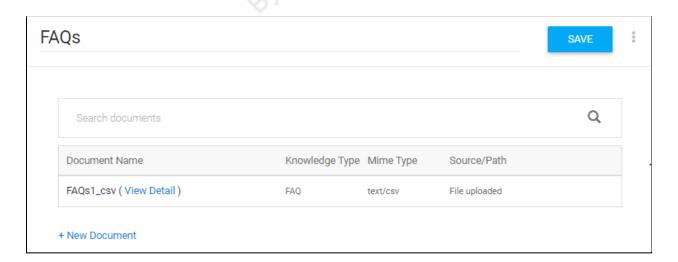
4) Então pressione o botão CRIAR (CREATE):



5) O bot vai começar a **TRABALHAR** (**WORKING**) no arquivo para aprender Perguntas e Respostas:

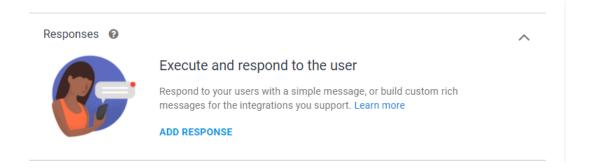


6) E, você vai ver o arquivo enviado, uma vez que terminado:



7) Agora embaixo da aba Respostas (Responses):





8) Clique em ADICIONAR RESPOSTA (ADD RESPONSE):

#### ADD RESPONSE

9) O bot vai selecionar automaticamente a Base de Conhecimento como resposta:



- 10) Você não deve digitar respostas aqui, visto que a Base de Conhecimento está selecionada como resposta. Isso significa que o bot vai procurar as respostas no arquivo de Base de Conhecimento que enviamos.
- 11) Clique no botão **SALVAR** (**SAVE**), no topo da página.



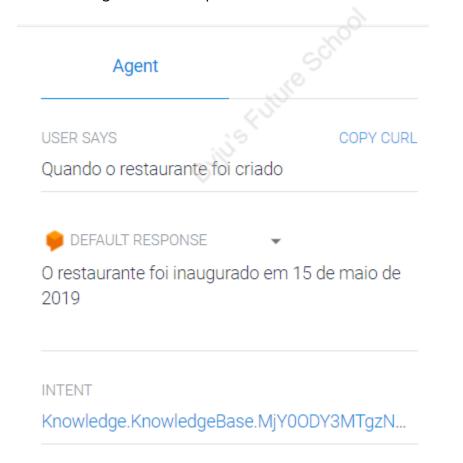
12) Agora é hora de testar o bot à direita do painel.



**Teste 1**:Qual é o nome do restaurante



**Teste 2**: Pergunte ao bot quando o restaurante foi montado:



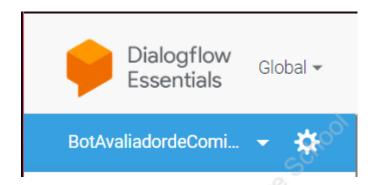


Agora, vamos ver como podemos adicionar esse bot a um aplicativo mobile!

Para adicionar esse bot a um aplicativo mobile, precisamos gerar um link de chatbot.

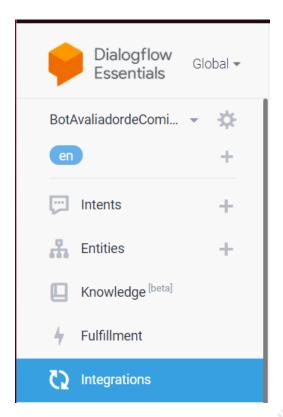
### 1. Gerando Link do Chatbot(Siga os passos)

Escolha seu bot. Quando você clicar no ícone da lista suspensa, você deve ver uma lista de bots que criamos nas últimas aulas. Eu vou gerar um link para o bot avaliador de comida, mas você pode escolher qualquer bot:

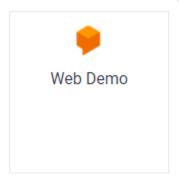


2. Para integrar esse bot usando o link, clique em Integrações (Integrations):





3. Uma vez que você clicar em "Integrações", uma nova tela vai ser carregada. Role para baixo até a seção Texto Baseado (Text based) e ative a opção "Web Demo":



- 4. Uma vez que você ativar a opção "**Web Demo**", você vai ter um pop up mostrando o link do bot.
- 5. Clique em Ativar (Enable) e você deve ter o seguinte:





#### Web Demo

Test the agent on its own page. Share the link to the page or embed the `widget in other websites to get more conversations going. More in documentation.

https://bot.dialogflow.com/820ff203-5a54-43b1-bc1b-c6d879d8770d

CLOSE





#### Web Demo

Test the agent on its own page. Share the link to the page or embed the `widget in other websites to get more conversations going. More in documentation.

https://bot.dialogflow.com/a6ee5eeb-9122-45dc-8649-0d8835229a22

(i)

Seems that your agent info is not filled yet. Set icon and description for better end-user experience.



Add this agent to your website by copying the code below:

```
<iframe
    allow="microphone;"
    width="350"
    height="430"
    src="https://console.dialogflow.com/api-client/demo/embedded/a6ee5eeb-9122-45dc-8649-0d8835229a2
2">
</iframe>
```

CLOSE

DISABLE

• O link presente na tag src ou fonte é o link do bot. Copie esse link e cole na painel e pressione enviar. Você também pode colar esse link em outra aba do Chrome e ver como seu bot se parece e funciona em tempo real.

## O que vem a SEGUIR?

Na próxima aula, vamos aprender o que é contexto e adicioná-lo em nosso bot de pedir comida.

© 2021 - BYJU'S Future School.

Nota: Este documento é o copyright original da BYJU'S Future School.

Não compartilhe, baixe ou copie este arquivo sem permissão.