GESTION DEL CONOCIMIENTO

Se gestiona a traves de:

* FAQ pre-entrenadas en base a un data-set provisto por el cliente
* Dialogos en base a casos de uso con conexión a SAP

GESTION DEL DESCONOCIMIENTO

Se considera desconocido aquello que no es conocido.

Se abordara lo desconocido en base a:

* Scoring o confianza en intenciones y entidades
  + Habra un umbral alto por debajo del cual se considiera información incierta
    - GESTION DE LA INCERTIDUMBRE
  + Habra un umbral bajo por debajo del cual se considerara información desconocida
    - El VA respondera una respuesta por defecto siempre de forma variada

GESTION DE LA INCERTIDUMBRE

La información incierta se gestionará con:

* Smalltalks del tipo: ## askcreator
  ## askfeeling
  ## askjoke
  ## getnews
  ## gettime
  ## getweather
  ## insult
  ## laught
  ## wantdrink
  ## ask\_howold
  ## ask\_isbot
  ## ask\_restaurant
  ## ask\_whatismyname
  ## ask\_wherefrom
  ## ask\_whoami
  + El VA respondera de forma variada a preguntas standard con respuestas standard que se conoce suelen ser frecuentes hacer a los asistentes virtuales.
* En base a los scoring obtenidos en los logs se procedera a discriminar elementos relevantes en el contexto de la conversación pasada (historico) y presente para desambiguar la información incierta identificando patrones de intents y entities que, junto a scoring recurrentes, configuren contexto singulares que se respondan a acciones concretas que finalmente desambiguen el discurrir de la conversación. Ejemplo, intent/entities con escoring bajos y tras un historico determinado precipitan una acción que en el pasado resolvia el discurso de la conversación pre-entrenada con rasa facilitando a este modulo la info necesaria para predecir la siguiente secuencia de diálogo.

ROBUSTEZ Y PERSONALIDAD

El VA sera consistente en sus dialogos manteniendo la información en memoria y pudiendo hablar con el VA no siguiendo los HPs previamente establecidos.

Se personalizara el VA con información relevante del usuario como su nombre y se usara un lenguaje correcto y cercano.

El VA controlara preguntas y/o afirmaciones recurrentes e insistentes, insultos, conversaciones sin sentido, etc.