**Rookie购物开发日志**

**产品需求给付日期：**

**产品经理：**

**开发开始日期：**

**日志202103251529:**

处理用户输入“不可识别”语句场景跳转

**问题描述:**

产品要求当用户输入的句子没有识别时,输出回复“我没有听懂”.

**发生的问题：**

在购物场景中（例如2-2-1；请问您想找男装还是女装？），我们创建的默认跳转环节已经在处理两类情况，第一类，用户给出了一个性别（当下问题的答案）；第二类，用户给出了一个与当前问题无关的回复。我们针对第二类具体拆分出了多个场景来解析用户在回复中是否存在更换商品或商品种类。

但是由于‘默认跳转(无商品和无品类)’只要满足以下关系“用户并无在本轮输入商品名称”和“用户并无在本轮输入品类信息”则必然进入此跳转。导致任何回复只要能够同时满足两个条件即会进入该分支。用户的无意义输入如“啊啊啊”等也会错误的归入此类。

**分析:**

我们面临的难点在于,要如何确定用户的输入属于“没有识别”，或者说什么样的判定条件可以归类一个输入没有识别。由于目前每个分支都存在默认跳转的选项(除了第一轮对话).故而，条件“无匹配意图次数”将无法被满足。（该次数仅在出现没有任何可跳转分支时才会增加，然而无论如何，分支用于可以跳转进入默认，因此该计数器无法使用）

那么，仅有“变量”与“意图关系”可以用于查验“无识别”情况。由于意图关系过于多且难以设置，固仅能使用变量进行筛选。

**方案:**

在每个追问剧情点添加新一个分支，该分支跳转需满足所有“变量”在本轮都没有得到输入。那么我们可以认定在此处用户必然没有给出任何与此处或前处相关回复，并且将本分支的下一步设置为”剧情停留”,通过设置回答,输出bot答复“我没有听懂”。但是这些“变量”并不包含如“数字类型”等实时变量，也就是说该方案仅满足所有存储类型变量在无修改状态下，判定用户输入为无效输入。

**缺点与未来的修改:**

本次修改实质上扩大了“未识别输入”的范围，因为不被保存的实时变量如果在本次输入中得到更改，bot依然会输出“我没有听懂”，可能会造成实质识别，而误导用户的问题。然而经过讨论，开发组认为，如果用户的输入属于实时变量，那么其输入并不满足任何“语义关系”，如简单数字输入，那么这些输入暂且归入“未识别”在常识下没有太大偏差，仅需确保如“数字”相关追问不会出现该问题即可。

另外，需要与产品细化“未识别输入”边界、范例与特殊情况，来针对性的做修改。当下的“无匹配意图”在新平台的开发环境下实际上指代，无任何可跳转分支，固现在并无“无意图”判断器存在，所有的“无意图”需要靠，逆向“有意图”来进行设置。

**时间:2021-03-25 15:39:22**

**日志202103291101:**

**问题描述:**

中性可以是风格也可以是性别.要确定他在具体语境中所代表的含义

**发生的问题:**

在对话追问性别时,说我要买中性的上衣,会识别出风格,且没识别性别,会出现反复追问性别.

**分析:**

要如何在追问性别时,识别性别=中性,在追问其他条件时,识别风格=中性,不识别性别

**方案:**

**方案1:**在追问性别的剧情点里,添加单一的分支,来识别保存”中性”(不通过词组),然后通过默认分支进行跳转.会造成在追问性别时,风格和性别都为”中性”

**方案2:**可以在词组里面添加”中性”,来实现监听识别性别=中性,风格=中性,这样所有情况下都会出现同义现象.

**实施方案:**

方案1

**缺点:**

会在追问性别时,即识别风格,也识别性别,但逻辑以及需求上目前可接受

**时间:**2021-03-29 13:35:22

**日志202103291338:**

**问题描述:**

年龄词,身高词,价格词,数值这几个变量清空.

**发生的问题:**

上述的几个变量,如果没有清空,会造成后续后台处理把数值赋值给相应的变量

**分析:**

只需要在提交之后,将这些变量的值清空,即可.

**方案:**

方案1:在-2的剧情点添加清空的操作,即在追问剧情点识别提交之后,跳转到下一个追问时,就清空内容.

**实施方案:**

方案1

**缺点:**暂无

**时间:**2021-03-29 13:43:20

**日志202104101413:**

**问题描述:**

产品要求根据后台查询情况进行具体的话术输出”没找到你想要，为你推荐相似的””哎呀，你的要求太独特拉，没找到你想要的。为你推荐”

**发生的问题:**

后台查询商品时,查询不到商品之后,当下处理时是返回抱歉.......为您推荐热销产品,这样会不方便用户判断,导致用户体验较差

**分析:**

话术输出,需要后台对当前查询的状态反馈给bot,bot来控制输出

**方案:**

**方案1:**后台控制话术,传值给变量,然后剧情里面用”插入公式”的方式,去输出后台返回的话术,需要后台较多的参与

**方案2:**后台返回查询状态的值,bot端进行判断,并跳转到相对应的剧情点,需要bot新增非常多的剧情,分支,后续修改较为不便

**实施方案:** 方案1

**缺点:**目前剧情输出会缺少”为您推荐””为您推荐相似”的字段

**时间:**2021-04-10 14:12:38

**日志202104131448:**

**问题描述:**

降级查询变量暂时失去作用

**发生的问题:**

再0407日测试的时候,发现有许多话术导致测试人员标记错误,修改话术(即日志202104101413修改内容)

**分析:**

通过日志202104101413修改后,该降级查询变量的功能已被取代.

**方案:**

方案1:暂时搁置,不做任何处理.意义不变,后续再进行观察

**实施方案:**

方案1

**缺点:**暂无

**时间:**2021-04-13 14:52:48

**日志20210701**

**问题描述：**

rookie购物话术修改需求确认会议

**发生的问题**

0621提测结果整理分析发现现有追问逻辑不合理，体验较差，没有针对具体商品特有的属性标签进行追问话术的改变，故计划修改购物bot端追问逻辑及后台搜索逻辑

bot端追问逻辑变化较大，削掉很大部分追问逻辑处理，需产品与博士沟通确认

确认事项：1.搜索逻辑，降级搜索逻辑及否定颜色的搜索等处理逻辑由后台处理。2.退出，加购物车，否定相关意图等覆盖提取由bot负责处理。

**分析**

Bot端依据商品特有属性标签进行追问实现难度大，问题多，分析具体商品属性标签由后台执行更好

**日志20210703**

**问题描述：**

产品与博士沟通结果

**发生的问题**

产品发出与博士开会讨论结果：见需求文档目录下：【会议纪要】Rookie语音搜索导购会议纪要20210702.pdf

日志

问题描述

发生的问题

分析

方案

实施方案

缺点

时间