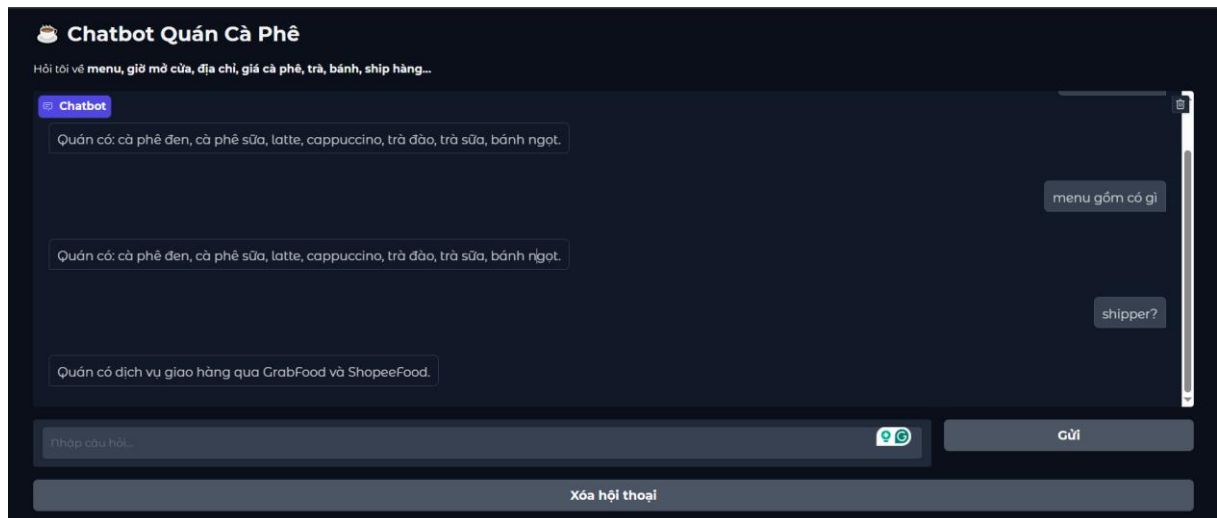


Thành viên nhóm:

- 2591306 Châu Hoàng Kha
- 2591314 Trần Thị Bảo My
- 2591320 Nguyễn Thành Quý

Link github: https://github.com/hoangkha442/chatbot_xlnntn



PHẦN 1. TRÌNH BÀY VỀ CHATBOT

Hệ thống ChatBot hiện tại là **rule-based chatbot** (dựa trên tập hợp các quy tắc định nghĩa trước).

- **Miền hợp:** hỗ trợ khách hàng tại quán cà phê.
- **Cơ chế hoạt động:**
 - Người dùng nhập câu hỏi → chatbot so khớp với **rules** đã định nghĩa.
 - Nếu khớp → trả lời theo rule.
 - Nếu không khớp → sử dụng **từ đồng nghĩa (synonyms)** và **fuzzy matching** để cố gắng nhận diện.
 - Nếu vẫn không tìm thấy → chatbot thông báo chưa có thông tin.
- **Các loại câu hỏi hỗ trợ:**
 - Menu món (cà phê, trà, bánh, latte, cappuccino...)
 - Giá từng món
 - Giờ mở cửa
 - Địa chỉ quán
 - Dịch vụ ship hàng
 - Wifi
- **Mục tiêu:**
 - Trả lời nhanh các câu hỏi thường gặp (FAQ).
 - Giảm tải cho nhân viên.
 - Cung cấp trải nghiệm tiện lợi ngoài giờ làm việc.
 - Làm prototype trước khi phát triển chatbot AI thông minh hơn.

PHẦN 2. DISCUSSION POINT

- **Giới hạn của rule-based chatbot**

- Chỉ trả lời được các câu hỏi đã có trong rules.
- Nếu người dùng hỏi câu lạ (ví dụ: “có bán trà xanh không?”) → chatbot không hiểu.

- **Xử lý từ đồng nghĩa thủ công**

- Cần định nghĩa bằng tay, dễ thiếu sót.
- Ví dụ: “cafe sữa đá” hoặc “ly phê sữa” có thể không được **map** đúng sang “cà phê sữa”.

- **Xử lý lỗi chính tả (typo) chưa tốt**

- Fuzzy Matching hỗ trợ phần nào nhưng vẫn hạn chế.
- Ví dụ: “caphê sua da” có thể không nhận diện chính xác.

- **Không hiểu ngữ cảnh hội thoại**

Ví dụ:

- Người dùng: “Cà phê sữa giá bao nhiêu?” → chatbot trả lời đúng.
- Người dùng tiếp: “Giá bao nhiêu?” → chatbot không hiểu là đang hỏi tiếp về cà phê sữa.

- **Khó mở rộng**

- Khi số lượng món, dịch vụ tăng lên → phải thêm nhiều **rules** thủ công.
- Việc bảo trì và cập nhật tốn công, khó đảm bảo đồng nhất.