



USO DAS ACTIONS

no IBM **Watson** Assistant



CENTRAL DE
ATENDIMENTO
DIGITAL



IBM **Watson**™



Nesse manual você vai

Relembrar

As bases do desenvolvimento de chatbots.

Explorar

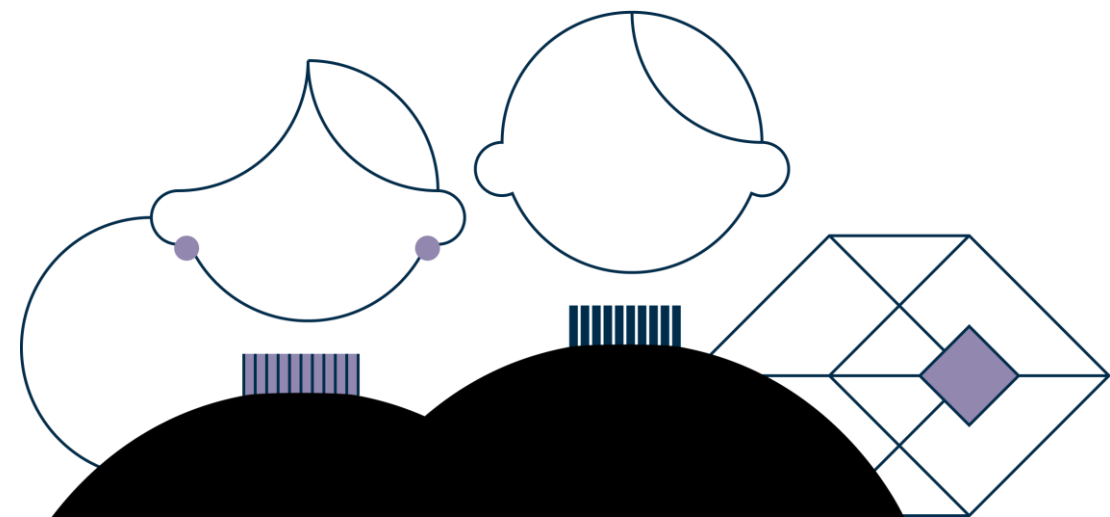
O Watson Assistant e suas funcionalidades.

Entender

O conceito de Actions no Watson Assistant.

Aprender

Como utilizar as Actions no seu trabalho no CAD.

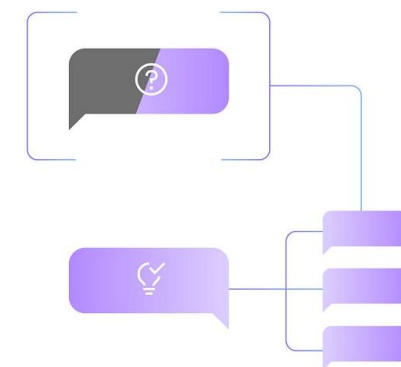


Vale lembrar alguns conceitos:

Diálogo

Uma caixa de diálogo é um **fluxo de conversa** de ramificação que define como seu chatbot responde quando reconhece as intenções e entidades definidas.

Você usa o editor de diálogo para criar conversas com os usuários, fornecendo respostas com base nas intenções e entidades que você reconhece em suas entradas.



INTENÇÃO

Uma intenção representa o **propósito da entrada de um usuário**, como uma pergunta sobre localização de agências ou um pagamento de conta.

Você define **uma intenção** para **cada tipo de solicitação de usuário** que deseja que seu chatbot suporte.

ENTIDADE

Uma entidade representa um termo ou **objeto** que é **relevante para suas intenções** e que fornece um **contexto específico** para uma intenção.

Por exemplo, uma entidade pode representar uma **cidade** onde o usuário deseja encontrar uma agência ou o **valor do pagamento** de uma conta.

Um pouco sobre...

WATSON ASSISTANT

IBM Watson Assistant é uma plataforma líder de mercado em **inteligência artificial conversacional**, projetada para oferecer experiências melhores para seus clientes.

Você pode criar agentes de voz e chatbots impulsionados por IA.

Oferecer suporte automatizado de autoatendimento em diversos canais e pontos de contato

ACTIONS

Uma **Ação** é um **problema** ou uma **tarefa** que um usuário final deseja resolver ou realizar.

Isso pode incluir qualquer coisa, desde pagar uma conta, receber uma fatura, abrir uma conta, dizer olá, perguntar sobre o clima.

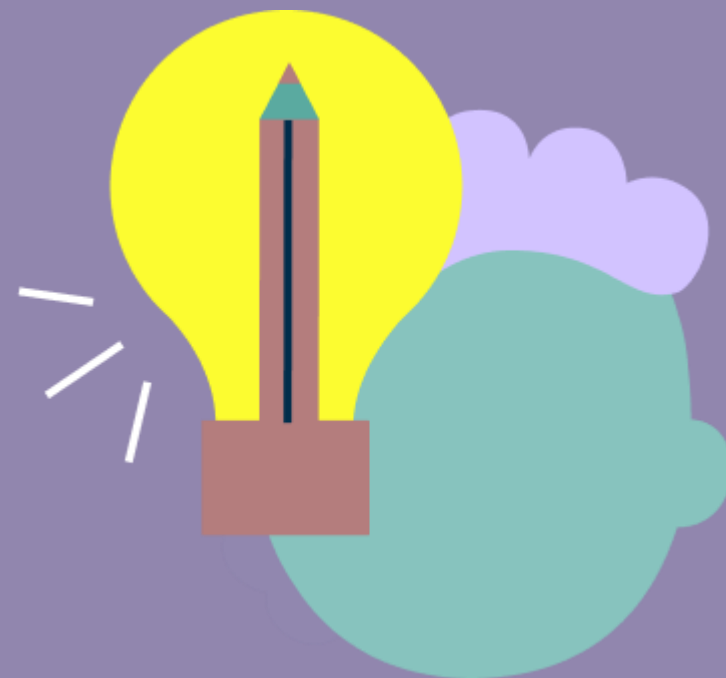
Todos são exemplos de Ações em seu chatbot.

É **importante** notar,
que **Action** é diferente de **Intenção**.

Uma **Action** engloba a realização integral
da tarefa/problema do usuário.

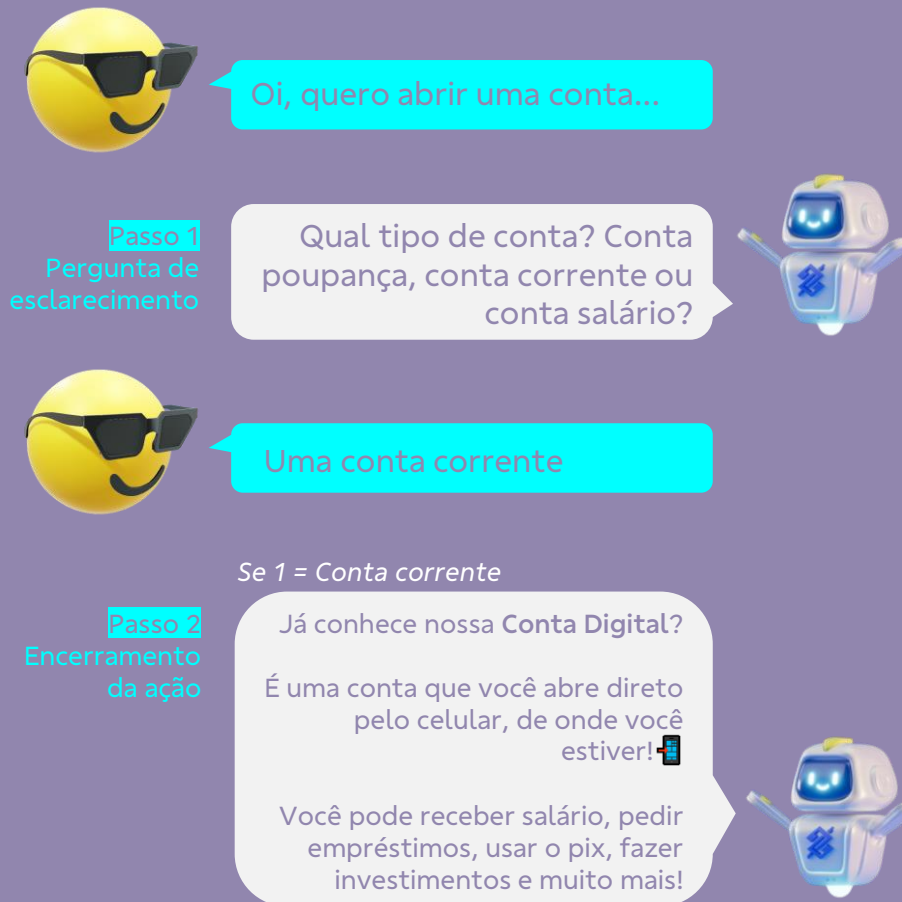
Em resumo, podemos dizer que

Action = Intenção+Entidade



Vamos chamar uma **Action** de "Abertura de conta":

por
exemplo



um passo

é simplesmente uma interação de ida e volta entre o assistente e o usuário final. Passos representam as **perguntas de esclarecimento**, **respostas finais** ou **pontos de entrega** do agente humano na Ação.

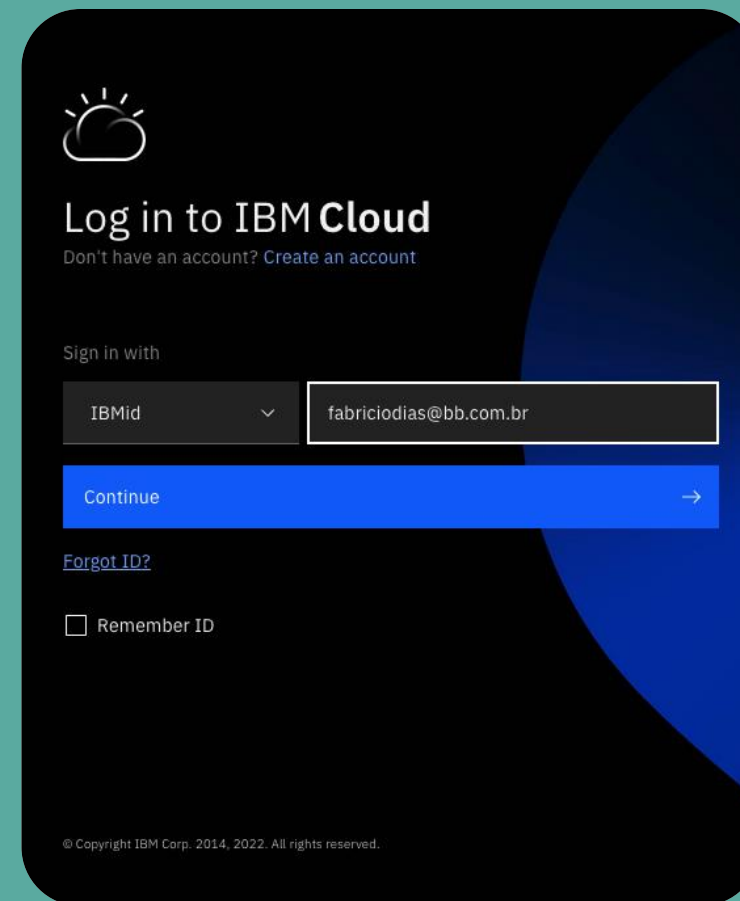
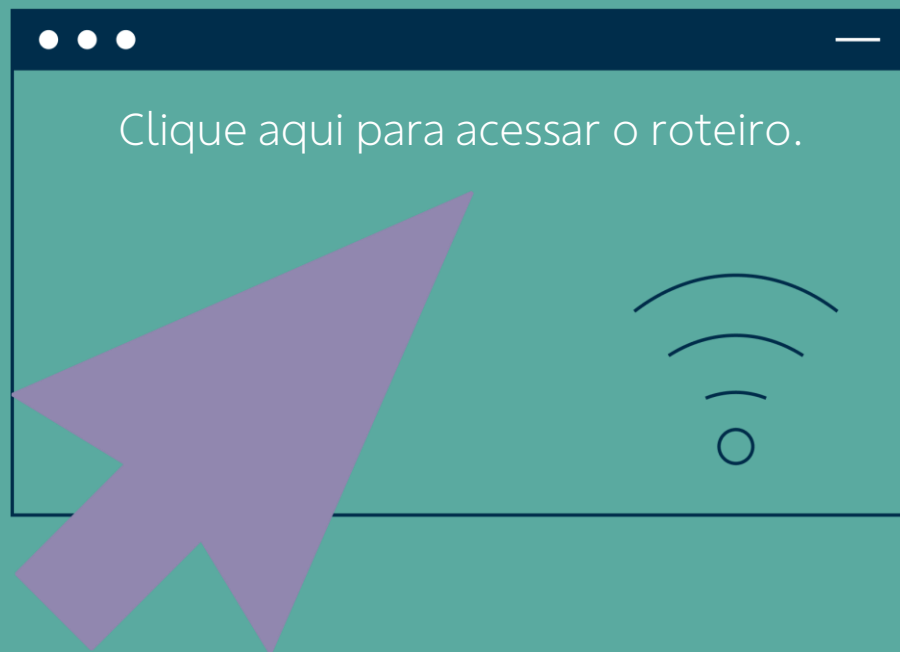
Apresentações feitas, **vamos começar!**

Antes de mais nada, você precisa se cadastrar na **IBM Cloud**.

Solicite acesso ao seu gestor:

Plataforma > Tecnologia > Soluções e Serviços de IA > Plataforma de IA > Gestão (Cloud)

Depois é só seguir o roteiro 🖱️



Vamos colocar a **mão na massa**?

Se você nunca criou uma Action no Watson Assistant, explicamos tudo para você no vídeo abaixo 🖱️

How to
build actions



Saiba mais+

Clique para acessar os conteúdos



Watson Discovery



Workshop IBM

Quando utilizar as Actions?

As Actions **substituirão** boa parte dos diálogos que hoje existem no **NIA**.

Elas representam **ações que o usuário quer realizar no canal**, idealmente para fluxos conversacionais mais complexos, que requerem uma série de interações para chegar ao final (transações, formulários, etc.)

Para perguntas e respostas **menos complexas**, utilizaremos mecanismos de busca conversacional como o **Watson Discovery**.

Para que essa migração aconteça de forma organizada, classificamos **as jornadas atuais do bot** de acordo com seu nível de **complexidade de implementação e quantidade de acessos**:

Jornadas de baixa complexidade

Jornadas **informacionais**, contendo componentes visuais ou não.

Jornadas de média complexidade

Jornadas informacionais, **contendo mídias**.

Jornadas de alta complexidade

Jornadas informacionais com funcionalidades acopladas ao SpEL e **transações**.

Para a **priorização**,

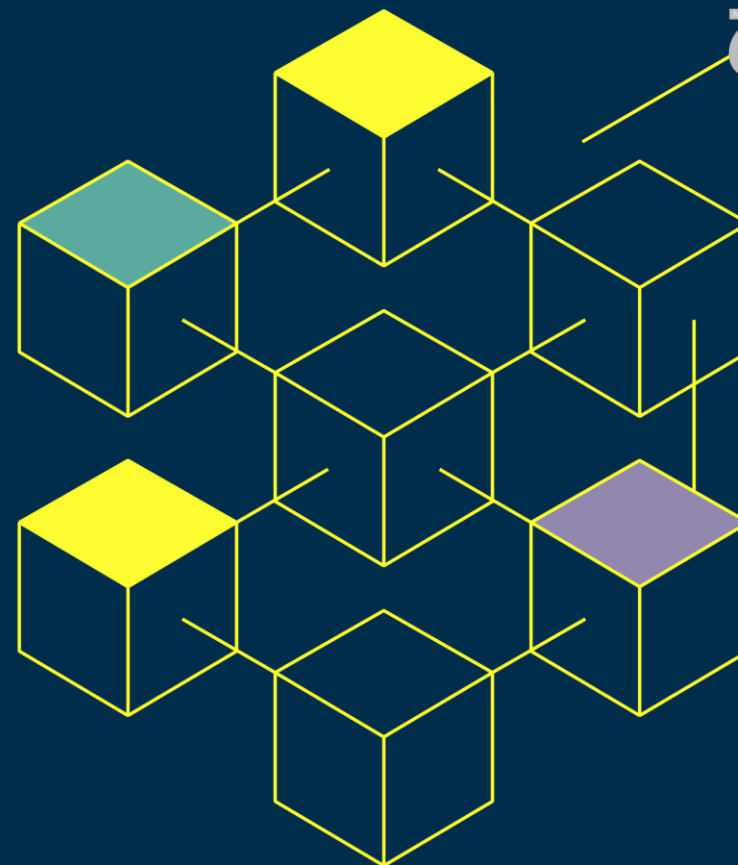
foi utilizada a curva/diagrama de Pareto com base na **quantidade de acessos** aos nós de diálogo que possuem algum tipo de resposta ou chamada de transação.

Contemplamos as faixas que representam

90%, 80% e 70%

do volume de acessos do chatbot.

Como as respostas dos nós de diálogo muitas vezes acompanham diversos **níveis de desambiguação**, será necessário avaliar a complexidade do conjunto completo da Action resultante da jornada previamente construída através de diálogos no NIA.



Saibamais+

Clique para acessar os conteúdos



Tabela das Jornadas Priorizadas



Fluxo de trabalho.

O desenvolvimento será feito em um corpus específico para cada squad.

Corpus da squad terá 3 ambientes:

Desenvolvimento

Homologação

Piloto/Produção

Cada ambiente estará ligado a um Assistente e terá suas credenciais exportadas para uma sigla do NIA, possibilitando o teste através do comando **#defineCorpus** nos números de teste.

Subida em produção.

Ao terminar de desenvolver e testar uma nova alteração ou funcionalidade, o funcionário **abre tarefa para subida em produção**. Após as modificações serem inspecionadas e a subida aprovada, a **Action é exportada** para o ambiente **draft/rascunho do corpus de produção**

Após o versionamento e os testes de QA passarem, as modificações são **publicadas em produção**.

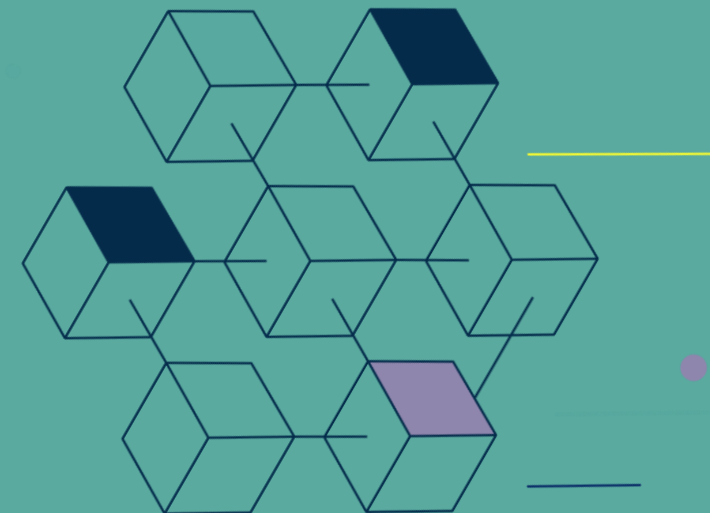
Para evitar problemas de **incompatibilidade e corpus desatualizado**, é interessante **copiar/importar Actions importantes** para o funcionamento do chatbot **para o corpus da squad** ou realizar nova cópia do chatbot em produção por completo.

Como o diálogo se comunica com as Actions?

No contexto do chatbot do BB, o **Diálogo e as Actions** são sustentados por diferentes versões do Watson, por isso **estão em corpus diferentes**.

Para que a conversa flua entre os dois serviços diferentes, precisamos estabelecer em quais pontos da conversa nosso chatbot **tráfega de um serviço para outro**.

Essa mudança entre serviços diferentes se chama **roteamento** e pode ser executada **através de transações**.



Para que essa comunicação aconteça sem impactar a conversa, precisamos passar **qual será o input** que será tratado **após o roteamento**.

No caso do contexto da conversa, também podemos utilizar a "api de contexto???" para preservar as partes mais importantes da memória do chatbot.