

The background of the entire page is a light gray color, densely populated with various emojis. These include yellow circular faces with different expressions (happy, surprised, winking, etc.), red circular hearts, and some faces wearing sunglasses. The emojis are scattered across the page, creating a playful and modern aesthetic.

Conceito, análise e exemplos da utilização de Emojis no Chatbot do BB

Dined - CAD

05/2021

Emojis: o que são, o que comem e como se reproduzem? 😁 😂

É quase certo que **você já tenha utilizado um emoji hoje** para se comunicar pelo WhatsApp ou internet com alguém, e se não usou é provável que use.

A dificuldade em expressar emoção, tom ou algum outro sentimento **através somente de texto** é muito grande. Para preencher essa lacuna que os emojis foram criados.

O emoji pode ser considerado como uma **evolução do emoticon** - termo criado a partir das palavras inglesas *emotion* (emoção) e *icon* (ícone). Os emoticons surgiram nos EUA em 1982 a partir de sequências de caracteres do teclado padrão, tais como :-) ou :-(

Os emojis são catalogados, recebem um nome e podem ser consultados na Emojipedia (<http://emojipedia.org/>). E já que **cada emoticon tem seu respectivo nome e tag**, é possível identificá-los para o nosso Chatbot compreender a utilização pelos usuários e reagir a eles!

Um pouco do que os especialistas e pesquisas dizem sobre os Emojis:

- De acordo com uma pesquisa da empresa Talk Talk, **72% dos jovens entre 18 e 25 anos consideram mais fácil usar o emojis para expressar sentimentos.**
- Segundo um estudo da Universidade da Califórnia, nos EUA, o **emoji traz uma sensação psicológica de intimidade e proximidade na esfera virtual**, uma maior conexão com o outro
- Uma recente pesquisa do Google descobriu que a **palavra mais escrita via SMS ou chat em 2014 não era uma palavra**, mas um desenho de coração vermelho...

Análise de sentimentos através dos emojis

Todos os dias **os usuários dos nossos Chatbots utilizam emojis nas mensagens**, provocando a necessidade de compreender o sentido, em nosso contexto, dessa utilização.

Através de uma busca na base de dados, **conseguimos filtrar quais foram os emojis mais utilizados** e fazer uma classificação com buscando o “significado” que cada símbolo representa, no nosso contexto.

Essa curadoria deve ser feita constantemente, conforme ocorrer a identificação e constatação do sentido de novos emojis, utilizados por nossos clientes

Exemplos já classificados:

| | |
|----------------------|-----------------|
| Satisfação: | 😊 |
| Agradecimento: | 🙏👉👊👍👏 |
| Alegria: | 😄😁❤️😂😃😄😁😄😁❤️🌟😄😁 |
| Raiva: | 😡👉💩😡😡💩 |
| Tristeza: | 😞😓😭😭😞 |
| Negação: | 👎 |
| Confirmação: | 👍😊❤️ |
| Aborrecido: | 😞😞😞😞😞🙄 |
| Confuso: | 😞❓🙄 |
| Irônico: | 😄😞😂🐵😄🤔 |
| Assustado: | 😱😞😱😱😞😞 |
| Saudação: | 🙋 |
| Identidade da marca: | ❤️💙 |

Utilização dos emojis na curadoria do ChatBot

Com a **ferocidade no consumo da informação** e a necessidade de se falar diretamente a um indivíduo, cada vez mais os usuários exigem que sejam entendidos da forma que falam, e como apontam os estudos, a utilização dos emojis vieram para ficar. E **cabe a nós da Curadoria entender e aplicar essa forma não-tão nova de comunicação via texto.**

Com a análise e classificação **é possível construir jornadas considerando emojis específicos** como condição de entrada em diálogo

Exemplos já aplicados de tratamentos:

• Confirmar e Negar

Nas entidades @negar e @confirmar do corpus WSA Clientes **foi adicionado um valor para reconhecer emojis** de confirmação e negação

Valores/Possibilidades* ?

confirmar_via_emoji

Tipo ?

Patterns

?

:+1(\[[^\s:]+\])?:|:handshake(\[[^\s:]+\])?:|:wink: X

Valores/Possibilidades* ?

negar_via_emoji

Tipo ?

Patterns

?

:|-1(\[[^\s:]+\])?: X Patterns

Para que o NIA reconheça os emojis, deve ser utilizada uma expressão regular e cadastra-la como "patterns", pois é comum o usuário mandar emojis em sequência, o que impossibilita de cadastrar os nomes dos emojis como "sinônimo", na opção "entidade" do NIA

Ao mandar vários emojis juntos, os nomes se agrupam, sem espaço, e o NIA e Watson não os reconhecem

• Zerar confiança da intenção, ao receber apenas emojis

Aplicamos uma regra no corpus, checando se o input é só de emoji e, se for, zerar a confiança de #intenção reconhecida, porque o nome do emoji levava, em alguns casos, ao acionamento de diálogos indevidos por meio de intenção

Nota.

Um emoji não representa uma intenção com clareza.

Mas um sentimento, como os de @emoji_raiva, podem acionar um diálogo pela condição de entrada @emoji_raiva, por exemplo, antes de chegar a camada de diálogo do WSA clientes, como veremos a seguir

• Reconhecimento de @emoji_geral

Cadastramos uma entidade chamada @emoji_geral que é utilizada para escrevermos jornadas em que sabemos que o cliente mandou um emoji, mas que podem não ser precisos no seu significado

Editar: emoji_geral

Nome da Entidade* [?]

emoji_geral ☐ Fuzzy Matching

Valores

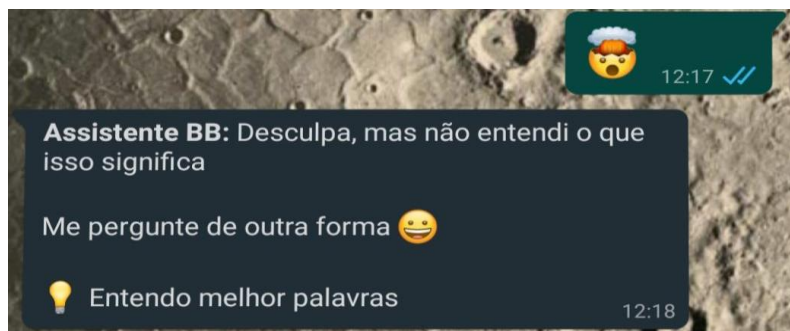
Valores/Possibilidades* [?] Tipo [?] [?]

emoji_geral Patterns Patterns

Essa entidade tem uma expressão regular para checar qualquer emoji, independente de qual seja.

• Tratamento pra emojis não previstos

No nó "anything else", que é quando o input não serviu como entrada em nenhuma jornada prevista, checamos se o input é um emoji. Se sim, temos um tratamento equivalente ao "não entendi", pra emoji



• Elogio, ofensa e campanha de marca

Na camada "chitchat" do WSA Clientes há tratamento para elogio, ofensa, saudação, dentre outros. É uma camada que antecede os diálogos relacionados aos serviços do BB.

Lá, aplicamos o tratamento para emojis de elogio, raiva, ofensa, dentre outros, cadastrados como condição de entrada nas jornadas correspondentes.

Nota:

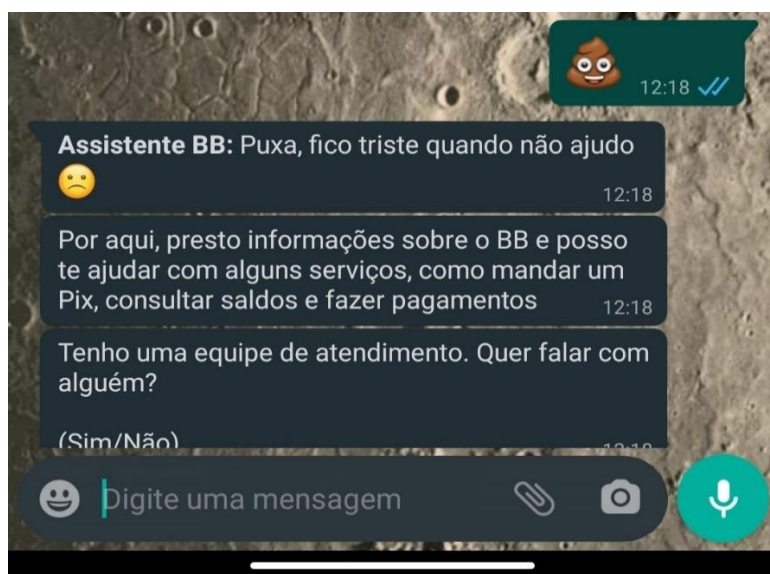
Se reconhecermos emoji de raiva, independentemente da existência de mais palavras, direcionamos para jornada de ofender, com a possibilidade de transbordo humano.

Esse tratamento é equivalente a ofender o bot com palavras. Em geral, significa que o atendimento via bot já está prejudicado.

No entanto, para o caso de **emojis de elogio, agradecimento, satisfação**, não podemos ignorar outras palavras, se houver, sob o risco do emoji significar uma ironia.

Então, o acionamento dessas jornadas são para quando o input é exclusivamente emoji (sem palavras escritas)

Exemplos de jornadas via emoji na camada "chitchat"



• Feedback por nota

Emojis classificados como **Satisfação, Agradecimento, Alegria e Confirmação equivalem a nota 5**, já que sugerem aprovação da experiência e podemos realizar algum tipo de indução negocial

Os classificados como **Raiva, Tristeza e Aborrecido equivalem a nota 1**, já que sugerem desaprovação e nessa opção 1 existe tratamento para experiências negativas, como o transbordo humano

As demais classificações e **emojis não listados em nenhum sentimento não são utilizados como valores válidos para o feedback**, pois não há como afirmar o real significado no contexto de feedback

Notamos que **o nome de alguns emojis podem acionar diálogos equivocadamente**, pelo reconhecimento da entidade de sistema chamada @sysnumber, utilizada quando precisamos reconhecer números

Neste ponto isso era especialmente ruim, porque um emoji de "joínha" (dedo polegar pra cima) tem o número "1" no nome, e com isso fazia o bot interpretar que o atendimento foi péssimo. Ou seja, o contrário do que quis dizer o emoji

Corrigimos isso, checando se nessa etapa, é um emoji, se sim, pode ser positivo, negativo ou outro. Se nem positivo, nem negativo, o bot não o utiliza para preencher o feedback.

Inclusão dos emojis nas entidades

O NIA já está preparado para identificar quando os usuários utilizam um emoji e emoticon através de uma **entidade com os valores dos sentimentos classificados**

| Entidade | Valores |
|----------------|---|
| Busca Avançada | |
| emojicon | emojicon alegre, emojicon surpreso, emojicon triste, |
| emoji | emoji_aborrecido, emoji_agradecimento, emoji_alegre, emoji_assustado, emoji_confirmacao, emoji_confuso, emoji_coracao_amarelo, emoji_ironico, emoji_negacao, emoji_raiva, emoji_satisfacao, emoji_saudacao, emoji_tristeza, |

Alguns emojis tem opções de diferenciar pela cor, por exemplo 🤝 🤝, e cada um tem um código diferente. Sempre seguem o padrão:

🤝 :handshake:
 🤝 :handshake|type_1_2:
 🤝 :handshake|type_3:
 🤝 :handshake|type_4:
 🤝 :handshake|type_5:
 🤝 :handshake|type_6:

Para o NIA e o IBM Watson identificarem a utilização dos emojis **é necessário seguir alguns padrões no momento da inclusão**, com a utilização de *Patterns*, escrevendo a expressão regular.

*Para saber mais sobre expressões regulares, consultar:

<https://tableless.com.br/o-basico-sobre-expressoes-regulares/>

Os valores das entidades só permitem a inclusão de até 5 *Patterns*, por isso existe a necessidade de incluir todas as possibilidades de emojis em um único valor

Valores/Possibilidades ?

emoji_agradecimento

Tipo ?

Patterns

?

:call_me_hand(\[^s:]+\)?::clap(\[^s:]+\)?::pray(\[^s:]+\)?::raised_hands(\[^s:]+\)?::v(\[^s:]+\)?::X

Patterns

Sempre que o emoji tiver a opção de cores é necessário aplicar a seguinte expressão regular: (\[^s:]+\)?

Exemplos:

🤝 :handshake:
 🤝 :handshake|type_1_2:
 🤝 :handshake|type_3:
 🤝 :handshake|type_4:
 🤝 :handshake|type_5:
 🤝 :handshake|type_6:

A expressão regular que identifica todas as possibilidades fica assim:

:handshake(\[^s:]+\)?:

Um detalhe importante a se atentar são emojis que contêm caracteres especiais como o 👍

👍 :+1:
👍 :+1|type_1_2:
👍 :+1|type_3:
👍 :+1|type_4:
👍 :+1|type_5:
👍 :+1|type_6:

Além dá expressão regular `(\\[^\s:]+)?` é necessário incluir o caractere `\` antes do símbolo, a expressão dos valores acima fica assim:

`:\+1(\\[^\s:]+)?:`






















Para incluir o valor da entidade no NIA é necessário concatenar todos os emojis em uma única expressão com o caractere `|`








Juntando os dois exemplos no mesmo valor de entidade, a expressão regular fica assim:

`:handshake(\\[^\s:]+)?|:\+1(\\[^\s:]+)?|:\+1(\\[^\s:]+)?:`

Exemplo de dicionário de emojis classificados

| | |
|---|----------------------------|
| 😞 | :disappointed: |
| 😐 | :expressionless: |
| 😓 | :eye_roll: |
| 🙄 | :face_palm: |
| 🙄 | :face_with_raised_eyebrow: |
| 😐 | :neutral_face: |
| 😓 | :pensive: |
| 😐 | :unamused: |
| 👍 | :call_me_hand: |

| | |
|---|----------------------------|
|  | :clap: |
|  | :pray: |
|  | :raised_hands: |
|  | :v: |
|  | :blush: |
|  | :grinning: |
|  | :heart: |
|  | :hearts: |
|  | :heart_eyes: |
|  | :hugging: |
|  | :kissing_closed_eyes: |
|  | :kissing_heart: |
|  | :smiley: |
|  | :smiling_face_with_hearts: |
|  | :star_struck: |
|  | :sun_with_face: |
|  | :anguished: |
|  | :astonished: |
|  | :fearful: |
|  | :frowning: |
|  | :open_mouth: |

| | |
|---|---------------------------------|
|  | :scream: |
|  | :+1: |
|  | :handshake: |
|  | :wink: |
|  | :question: |
|  | :shrug: |
|  | :thinking: |
|  | :yellow_heart: |
|  | :blue_heart: |
|  | :joy: |
|  | :rolling_on_the_floor_laughing: |
|  | :see_no_evil: |
|  | :smirk: |
|  | :upside_down: |
|  | :\-1: |
|  | :angry: |
|  | :face_with_symbols_on_mouth: |
|  | :hankey: |
|  | :middle_finger: |
|  | :rage: |
|  | :triumph: |

| | |
|---|-------------------------|
|  | :relieved: |
|  | :raising_hand: |
|  | :cold_sweat: |
|  | :cry: |
|  | :disappointed_relieved: |
|  | :pleading_face: |
|  | :sob: |