

MileStone 0 Review

使用者經驗:一直到最後讓每組試用之後才從失敗的對話發現一件很重要的事情,我們原本設計能達到的事情(Action item),對使用者來說一無所知. 所以增加一個好的使用者教學是一件很重要的事情,沒有從使用者切入造成在實際測試時有很多的困擾與不足.下次的課還滿建議在設計使用者情境的時候讓一些人實際測試給些回饋,這對NLU部分有很大的幫助,否則天南地北的情境設計很難抓到使用者的想法. 另一個點在於,再完整的教學都不應該把所有功能從頭到尾透徹走過一遍,概念上能夠讓使用者很直覺的知道我能問哪些話做到哪些事情都是使用者體驗很重要的一環,這方面我自己的心得是這是一個功能跟使用者體驗的trade off,今天某個領域把所有使用者會想到的常用功能全部列出來假設有100個,而以一個project來說我們可以做到其中的15個,那十五個的相關程度越高使用者體驗就會越好,畢竟在那個範圍內我想怎麼問,機器都可以理解我說的話,對教學要求的負擔就會小很多.但我們今天提出的每個Action item底下都有許多大家可以想到的細項,在某些功能其實並沒有被支援的情況下,整個使用者體驗容易變得很差,因為機器人很容易就會壞掉不知道要回什麼話.所以當初如果重來的話我反而會只集中在股票這一個項目,將裡面內容做到很好,我覺得對整體功能的加成是倍數的好,因為不論是對DB的處理,api的掌控,SLU的優化更容易做到很深.

NLU issue:在收集NLU training data的時候其實已經困於一個很封閉的環境,設計training data的人和設計使用者情境的人是同一批人,這是好處同時也有極大的弊端,我們太執迷於讓使用者照我們的使用環境走,而不是反過來思考使用者情境是否合理,這個問題在實際on board測試的時候就彰顯出來,但在更多使用者資料的回饋之下系統成長得非常快,我們很快的就可以歸納出到底使用者的表示方式與我們training data的落差,這一點在ms0的時候沒想過,但是問題解決的其實相對快速,因為我們能夠在新的使用者用完之後馬上做tagging加入測資,在收集完許多人的對話之後系統快速的進入了一個穩定的狀態.在我認為其實NLU並不需要一開始就有很完整的training data,反而是先有使用者講話的想法,她們的模式,再加以揣摩,不要求我們的機器人全知全能,只希望使用者想的到的問題我們都能夠回答,我覺得這樣反而對整個project是最好的.

功能: 大概有3個功能在milestone0的時候有發想,但是最後並沒有實作出來,其中一個是推薦系統,推薦系統總結來說因為沒有金融相關的背景知識,所以在拿到data之後並沒有能更做更多的處理,導致這個系統只能提供相關的資訊並不能提供更深一層的接觸.再來是衍生性金融商品還有存款利率查詢,因為資料實在是難以爬下來,所以導致了最後並沒有實作這部份.而在某些intent被捨棄的情況,許多action item也隨之捨棄.

實作過程: 因為在milestone0的時候,並沒有意會到之後需要架設server以及網頁或者APP,由於先前沒有架設server的經驗也沒有可以架設server的設備,所以在這點上遇到了很大的困難,因為最後接的是FB的messenger,所以在應付multi-user的時候遇到了很大的困難,因為我們解決multi-user的方法是開thread,但是由於沒有開All user state的thread,導致有訊息進來的時候不知道這個人的上一句是由哪一個dialogue manager的thread執行的,所以最後我們的multi user有時候會卡住,因為我們call的Flask一次只能接受一個request.這點可能是之後可以改進的地方!