TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA HÀ NỘI

VIỆN CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

ĐỒ ÁN TỐT NGHIỆP

ỨNG DỤNG CHAT BOT HỖ TRỢ ĐIỀU KHIỂN CÁC THIẾT BỊ IOT

Sinh viên thực hiện: Vũ Tiến Quân

MSSV: 20163397

Bộ môn: Kỹ thuật máy tính

Giảng viên hướng dẫn: TS. Nguyễn Kim Khánh

Hà nội, 4/2021

MỤC LỤC

[DANH MỤC HÌNH ẢNH 2](#_Toc68160697)

[DANH MỤC BẢNG BIỂU 3](#_Toc68160698)

[CHƯƠNG 1: ĐẶT VẤN ĐỀ VÀ ĐỊNH HƯỚNG GIẢI PHÁP 5](#_Toc68160699)

[CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH YÊU CẦU HỆ THỐNG 5](#_Toc68160700)

[2.1. Mô tả tổng quan 5](#_Toc68160701)

[2.1.1. Các tác nhân 5](#_Toc68160702)

[2.1.2. Sơ đồ use case tổng quan 5](#_Toc68160703)

[2.1.3. Sơ đồ use case phân rã 6](#_Toc68160704)

[2.2. Đặc tả use case 7](#_Toc68160705)

[2.2.1. Đăng ký 8](#_Toc68160706)

[Bảng 1: Đặc tả use case - Đăng ký 9](#_Toc68160707)

[2.2.2. Đăng nhập 9](#_Toc68160708)

[2.2.3. Đăng xuất 9](#_Toc68160709)

[2.2.4. Quản lý thông tin cá nhân 10](#_Toc68160710)

[2.2.5. Đổi mật khẩu 12](#_Toc68160711)

[2.2.6. Chat 12](#_Toc68160712)

[2.2.7. Quản lý danh sách người dùng 13](#_Toc68160713)

[2.2.8. Quản lý danh sách thiết bị 15](#_Toc68160714)

[2.3.1. Biểu đồ tuần tự đăng ký 18](#_Toc68160715)

[2.3.2. Biểu đồ tuần tự đăng nhập 19](#_Toc68160716)

[2.3.3. Biểu đồ tuần tự đăng xuất 19](#_Toc68160717)

[2.3.4. Biểu đồ tuần tự chat 20](#_Toc68160718)

[2.3.5. Biểu đồ tuần tự quản lý thông tin cá nhân 21](#_Toc68160719)

[2.3.6. Đổi mật khẩu 22](#_Toc68160720)

[2.3.7. Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách thiết bị của người dùng 22](#_Toc68160721)

[2.3.8. Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách thiết bị của quản trị viên 24](#_Toc68160722)

[2.3.9. Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách người dùng 26](#_Toc68160723)

[2.4. Biểu đồ hoạt động 28](#_Toc68160724)

[2.4.1. Đăng ký 28](#_Toc68160725)

[2.4.2. Đăng nhập 29](#_Toc68160726)

[2.4.3. Chat 29](#_Toc68160727)

[2.4.4. Ghép nối thiết bị 30](#_Toc68160728)

[2.5. Biểu đồ component 30](#_Toc68160729)

[CHƯƠNG 3: THIẾT KẾ HỆ THỐNG 31](#_Toc68160730)

[3.1. Thiết kế cơ sở dữ liệu 31](#_Toc68160731)

[3.2. Thiết kế chi tiết các bảng dữ liệu 32](#_Toc68160732)

# DANH MỤC HÌNH ẢNH

[Hình 1: Sơ đồ use case tổng quan 5](#_Toc69992545)

[Hình 2: Sơ đồ use case phân rã quản lý danh sách thiết bị (đối với quản trị viên) 6](#_Toc69992546)

[Hình 3: Sơ đồ use case phân rã quản lý danh sách thiết bị (đối với người dùng) 6](#_Toc69992547)

[Hình 4: Sơ đồ use case phân rã quản lý thông tin cá nhân 7](#_Toc69992548)

[Hình 5: Sơ đồ use case phân rã quản lý danh sách người dùng 7](#_Toc69992549)

[Hình 6: Sơ đồ use case phân rã đăng ký 7](#_Toc69992550)

[Hình 7: Biểu đồ tuần tự đăng ký 18](#_Toc69992551)

[Hình 8: Biểu đồ tuần tự đăng nhập 19](#_Toc69992552)

[Hình 9: Biểu đồ tuần tự đăng xuất 19](#_Toc69992553)

[Hình 10: Biểu đồ tuần tự chat 20](#_Toc69992554)

[Hình 11: Biểu đồ tuần tự quản lý thông tin cá nhân - Cập nhật 21](#_Toc69992555)

[Hình 12: Biểu đồ tuần tự quản lý thông tin cá nhân - Xoá tài khoản 21](#_Toc69992556)

[Hình 13: Biểu đồ tuần tự quản lý thông tin cá nhân - Đổi mật khẩu 22](#_Toc69992557)

[Hình 14: Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách thiết bị của người dùng - Xem danh sách thiết bị 22](#_Toc69992558)

[Hình 15: Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách thiết bị của người dùng - Thêm mới thiết bị 23](#_Toc69992559)

[Hình 16: Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách thiết bị của người dùng - Tìm kiếm thiết bị 23](#_Toc69992560)

[Hình 17: Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách thiết bị của người dùng - Xoá thiết bị 24](#_Toc69992561)

[Hình 18: Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách thiết bị của quản trị viên - Tìm kiếm thiết bị 24](#_Toc69992562)

[Hình 19: Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách thiết bị của quản trị viên - Xem danh sách thiết bị 25](#_Toc69992563)

[Hình 20: Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách thiết bị của quản trị viên - Xoá thiết bị 25](#_Toc69992564)

[Hình 21: Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách người dùng - Tìm kiếm người dùng 26](#_Toc69992565)

[Hình 22: Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách người dùng - Cập nhật thông tin người dùng 26](#_Toc69992566)

[Hình 23: Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách người dùng - Xoá người dùng 27](#_Toc69992567)

[Hình 24: Biểu đồ hoạt động - Đăng ký 28](#_Toc69992568)

[Hình 25: Biểu đồ hoạt động - Đăng nhập 29](#_Toc69992569)

[Hình 26: Biểu đồ hoạt động - Chat 29](#_Toc69992570)

[Hình 27: Biểu đồ hoạt động - Ghép nối thiết bị 30](#_Toc69992571)

[Hình 28: Biểu đồ component 31](#_Toc69992572)

# DANH MỤC BẢNG BIỂU

[Bảng 1: Đặc tả use case - Đăng ký 9](#_Toc68123841)

[Bảng 2: Đặc tả use case – Đăng nhập 9](#_Toc68123842)

[Bảng 3: Đặc tả use case – Đăng xuất 10](#_Toc68123843)

[Bảng 4: Đặc tả use case - Quản lý thông tin cá nhân (Sửa) 11](#_Toc68123844)

[Bảng 5: Đặc tả use case - Quản lý thông tin cá nhân (Xoá tài khoản) 11](#_Toc68123845)

[Bảng 6: Đặc tả use case - Quản lý thông tin cá nhân (Đổi mật khẩu) 12](#_Toc68123846)

[Bảng 7: Đặc tả use case - Quản lý thông tin cá nhân (Chat) 13](#_Toc68123847)

[Bảng 8: Quản lý danh sách người dùng - Tìm kiếm người dùng 13](#_Toc68123848)

[Bảng 9: Quản lý danh sách người dùng - Cập nhật thông tin người dùng 14](#_Toc68123849)

[Bảng 10: Quản lý danh sách người dùng - Xoá người dùng 15](#_Toc68123850)

[Bảng 11: Quản lý danh sách thiết bị - Tìm kiếm thiết bị 16](#_Toc68123851)

[Bảng 12: Quản lý danh sách thiết bị - Thêm mới thiết bị 17](#_Toc68123852)

[Bảng 13: Quản lý danh sách thiết bị Xoá thiết bị 18](#_Toc68123853)

# CHƯƠNG 1: ĐẶT VẤN ĐỀ VÀ ĐỊNH HƯỚNG GIẢI PHÁP

# CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH YÊU CẦU HỆ THỐNG

## 2.1. Mô tả tổng quan

### 2.1.1. Các tác nhân

### 2.1.2. Sơ đồ use case tổng quan

Diagram

Description automatically generated

Hình 1: Sơ đồ use case tổng quan

### 2.1.3. Sơ đồ use case phân rã

- Sơ đồ use case phân rã quản lý danh sách thiết bị (đối với quản trị viên)

Diagram

Description automatically generated

Hình 2: Sơ đồ use case phân rã quản lý danh sách thiết bị (đối với quản trị viên)

- Sơ đồ use case phân rã quản lý danh sách thiết bị (đối với người dùng)

Diagram

Description automatically generated

Hình 3: Sơ đồ use case phân rã quản lý danh sách thiết bị (đối với người dùng)

- Sơ đồ use case phân rã quản lý thông tin cá nhân

Diagram

Description automatically generated

Hình 4: Sơ đồ use case phân rã quản lý thông tin cá nhân

- Sơ đồ use case phân rã quản lý danh sách người dùng

Diagram

Description automatically generated

Hình 5: Sơ đồ use case phân rã quản lý danh sách người dùng

- Sơ đồ use case phân rã đăng ký

A picture containing text, toilet

Description automatically generated

Hình 6: Sơ đồ use case phân rã đăng ký

## 2.2. Đặc tả use case

### 2.2.1. Đăng ký

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mã Use case | UC003 | Tên Use case | Đăng ký |
| Tác nhân | Khách | | |
| Mô tả | Khách yêu cầu đăng ký thành viên mới | | |
| Sự kiện kích hoạt | Khách chọn chức năng đăng đăng ký | | |
| Tiền điều kiện | Không có | | |
| Luồng sự kiện chính | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 1. | Khách | Chọn chức năng đăng ký. | | 2. | Hệ thống | Hiển thị giao diện đăng ký. | | 3. | Khách | Nhập các trường thông tin cá nhân. | | 4. | Khách | Yêu cầu đăng ký. | | 5. | Hệ thống | Kiểm tra xem khách đã nhập các trường bắt buộc hay chưa. | | 6. | Hệ thống | Kiểm tra email có tồn tại trong hệ thống chưa. | | 7. | Hệ thống | Gửi mã xác thực cho khách qua email và chuyển hướng đến trang nhập mã xác thực. | | 8. | Khách | Nhập mã xác thực mà hệ thống đã gửi qua email. | | 9. | Hệ thống | Kiểm tra mã xác thực có khớp với cơ sở dữ liệu. | | 10. | Hệ thống | Lưu thông tin tài khoản và hiển thị giao diện home. | | | |
| Các luồng sự kiện thay thế | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 5a. | Hệ thống | Thông báo lỗi: Cần nhập các rường bắt buộc nếu người dùng nhập thiếu. | | 6a. | Hệ thống | Thông báo lỗi: Đăng ký thất bại nếu email đã tồn tại trong cơ sở dữ liệu. | | 9a. | Hệ thống | Thông báo lỗi: Mã xác minh không chính xác. | | | |
| Hậu điều kiện | - Khách sau khi đăng ký thành công được chuyển hướng đến màn hình home | | |

### Bảng 1: Đặc tả use case - Đăng ký

### 2.2.2. Đăng nhập

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mã Use case | UC001 | Tên Use case | Đăng nhập |
| Tác nhân | Người dùng | | |
| Mô tả | Khách sử dụng email và mật khẩu của mình để đăng nhập vào hệ thống | | |
| Sự kiện kích hoạt | Khách chọn chức năng đăng nhập | | |
| Tiền điều kiện | Người dùng đã đăng ký tài khoản thành công. | | |
| Luồng sự kiện chính | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 1. | Người dùng | Chọn chức năng đăng nhập. | | 2. | Hệ thống | Hiển thị giao diện đăng nhập. | | 3. | Người dùng | Nhập email và mật khẩu. | | 4. | Người dùng | Yêu cầu đăng nhập. | | 5. | Hệ thống | Kiểm tra xem khách đã nhập các trường đúng yêu cầu chưa. | | 6. | Hệ thống | Kiểm tra email và mật khẩu | | 7. | Hệ thống | Hiển thị giao diện home | | | |
| Các luồng sự kiện thay thế | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 5a. | Hệ thống | Thông báo lỗi: Cần nhập các rường bắt buộc nếu người dùng nhập thiếu. | | 6a. | Hệ thống | Thông báo lỗi: Đăng nhập thất bại nếu không tìm thấy email và mật khẩu trong hệ thống | | | |
| Hậu điều kiện | - Người dùng sau khi đăng nhập thành công được chuyển hướng đến màn hình home. | | |

Bảng 2: Đặc tả use case – Đăng nhập

### 2.2.3. Đăng xuất

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mã Use case | UC002 | Tên Use case | Đăng xuất |
| Tác nhân | Người dùng, Quản trị viên | | |
| Mô tả | Người dùng yêu cầu đăng xuất | | |
| Sự kiện kích hoạt | Người dùng bấm nút đăng xuất | | |
| Tiền điều kiện | Người dùng đã đăng nhập vào hệ thống | | |
| Luồng sự kiện chính | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 1. | Người dùng | Chọn nút đăng xuất | | 2. | Hệ thống | Hệ thống huỷ bỏ phiên đăng nhập của người dùng. | | 3. | Hệ thống | Chuyển đến màn hình đăng nhập. | | | |
| Các luồng sự kiện thay thế | - Không có | | |
| Hậu điều kiện | - Khách sau khi đăng xuất thành công được chuyển hướng đến màn hình đăng nhập.  - Thông báo lỗi nếu đăng nhập thất bại. | | |

Bảng 3: Đặc tả use case – Đăng xuất

### 2.2.4. Quản lý thông tin cá nhân

#### 2.2.4.1. Sửa

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mã Use case | UC004-1 | Tên Use case | Quản lý thông tin cá nhân – Sửa |
| Tác nhân | Người dùng | | |
| Mô tả | Người dùng muốn yêu cầu thay đổi thông tin cá nhân. | | |
| Sự kiện kích hoạt | Người dùng nhấp vào nút sửa. | | |
| Tiền điều kiện | Người dùng đã đăng nhập vào hệ thống. | | |
| Luồng sự kiện chính | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 1. | Người dùng | Yêu cầu xem thông tin cá nhân | | 2. | Hệ thống | Hiển thị giao diện thông tin cá nhân của người dùng. | | 3. | Người dùng | Yêu cầu chỉnh sửa thông tin cá nhân. | | 4. | Hệ thống | Hiển thị giao diện chỉnh sửa. | | 5. | Người dùng | Nhập thông tin cá nhân mới. | | 5. | Hệ thống | Kiểm tra các trường đã chính xác hay chưa. | | 6. | Hệ thống | Hiển thị thông báo cập nhật thông tin thành công. | | | |
| Các luồng sự kiện thay thế | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 5a. | Hệ thống | Thông báo lỗi: Cần nhập các rường bắt buộc nếu người dùng nhập thiếu hoặc nhập không chính xác. | | | |
| Hậu điều kiện | - Hệ thống hiện thông báo khi người dùng sau khi cập nhật thông tin thành công.  - Thông báo lỗi nếu đăng ký tài khoản thất bại. | | |

Bảng 4: Đặc tả use case - Quản lý thông tin cá nhân (Sửa)

#### 2.2.4.2. Xoá tài khoản

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mã Use case | UC004-2 | Tên Use case | Quản lý thông tin cá nhân – Xoá tài khoản |
| Tác nhân | Người dùng | | |
| Mô tả | Người dùng muốn xoá tài khoản khỏi hệ thống. | | |
| Sự kiện kích hoạt | Người dùng nhấp vào nút xoá. | | |
| Tiền điều kiện | Người dùng đã đăng nhập vào hệ thống. | | |
| Luồng sự kiện chính | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 1. | Người dùng | Yêu cầu xem thông tin cá nhân | | 2. | Hệ thống | Hiển thị giao diện thông tin cá nhân của người dùng. | | 3. | Người dùng | Yêu cầu xoá tài khoản. | | 5. | Hệ thống | Hiện thông báo hỏi người dùng có chắc chắn xoá tài khoản. | | 6. | Người dùng | Nhấn vào yêu cầu đồng ý xoá tài khoản. | | 6. | Hệ thống | Hiển thị thông báo thành công và chuyển về trang đăng nhập. | | | |
| Các luồng sự kiện thay thế | - Không có | | |
| Hậu điều kiện | - Hệ thống hiện thông báo xoá tài khoản thành công và chuyển hướng về màn hình đăng nhập.  - Hệ thống thông báo lỗi nếu xoá tài khoản thất bại. | | |

Bảng 5: Đặc tả use case - Quản lý thông tin cá nhân (Xoá tài khoản)

### 2.2.5. Đổi mật khẩu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mã Use case | UC005 | Tên Use case | Đổi mật khẩu |
| Tác nhân | Người dùng | | |
| Mô tả | Người dùng muốn đổi mật khẩu. | | |
| Sự kiện kích hoạt | Người dùng chuyển hướng đến màn hình đổi mật khẩu. | | |
| Tiền điều kiện | Người dùng đã đăng nhập vào hệ thống. | | |
| Luồng sự kiện chính | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 1. | Người dùng | Yêu cầu đổi mật khẩu. | | 2. | Hệ thống | Hiển thị giao diện nhập mật khẩu mới. | | 3. | Người dùng | Yêu cầu đổi mật khẩu. | | 5. | Hệ thống | Kiểm tra mật khẩu. | | 6. | Hệ thống | Hiển thị thông báo đổi mật khẩu thành công. | | | |
| Các luồng sự kiện thay thế | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 5a. | Hệ thống | Thông báo lỗi: Mật khẩu cũ không chính xác. | | 5b. | Hệ thống | Thông báo lỗi: Mật khẩu mới và xác nhận mật khẩu mới không trùng khớp. | | | |
| Hậu điều kiện | - Hệ thống hiện thông báo thay đổi mật khẩu thành công.  - Thông báo lỗi nếu thay đổi mật khẩu thất bại. | | |

Bảng 6: Đặc tả use case - Quản lý thông tin cá nhân (Đổi mật khẩu)

### 2.2.6. Chat

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mã Use case | UC006 | Tên Use case | Chat |
| Tác nhân | Người dùng | | |
| Mô tả | Người dùng chat với bot | | |
| Sự kiện kích hoạt | Người dùng nhập tin nhắn và nhấn gửi. | | |
| Tiền điều kiện | Người dùng đã đăng nhập vào hệ thống. | | |
| Luồng sự kiện chính | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 1. | Người dùng | Nhập tin nhắn và gửi. | | 2. | Hệ thống | Xử lý tin nhắn người dùng và trả lời tin nhắn phù hợp với tin nhắn người dùng. | | | |
| Các luồng sự kiện thay thế | - Không có | | |
| Hậu điều kiện | - Không có | | |

Bảng 7: Đặc tả use case - Quản lý thông tin cá nhân (Chat)

### 2.2.7. Quản lý danh sách người dùng

#### 2.2.7.1. Tìm kiếm người dùng

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mã Use case | UC007-1 | Tên Use case | Tìm kiếm người dùng |
| Tác nhân | Quản trị viên | | |
| Mô tả | Quản trị viên tìm kiếm nhân viên và hiển thị danh sách tìm được | | |
| Sự kiện kích hoạt | Quản trị viên chọn chức năng tìm kiếm nhân viên | | |
| Tiền điều kiện | Đăng nhập thành công với vai trò Quản trị viên | | |
| Luồng sự kiện chính | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 1. | Quản trị viên | Chọn chức năng tìm kiếm người dùng. | | 2. | Hệ thống | Lấy danh sách người dùng và hiển thị ô tìm kiếm. | | 3. | Quản trị viên | Nhập dữ liệu vào ô tìm kiếm. | | 4. | Quản trị viên | Yêu cầu tìm kiếm. | | 5. | Hệ thống | Kiểm tra xem quản trị viên đã nhập vào ô tìm kiếm chưa. | | 6. | Hệ thống | Tìm và lấy về thông tin những người dùng thỏa mãn yêu cầu tìm kiếm. | | 7. | Hệ thống | Hiện thị danh sách những người dùng thoả mãn yêu cầu tìm kiếm. | | | |
| Các luồng sự kiện thay thế | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 7a. | Hệ thống | Thông báo: Không tìm thấy người dùng. | | | |
| Hậu điều kiện | - Trả về thành công danh sách người dùng  - Thông báo không tìm thấy dữ liệu nếu danh sách rỗng | | |

Bảng 8: Quản lý danh sách người dùng - Tìm kiếm người dùng

#### 2.2.7.2. Cập nhật thông tin người dùng

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mã Use case | UC007-2 | Tên Use case | Cập nhật thông tin người dùng. |
| Tác nhân | Quản trị viên | | |
| Mô tả | Quản trị viên nhân cập nhật thông tin của người dùng. | | |
| Sự kiện kích hoạt | Quản trị viên chọn vào nguời dùng và nhấn cập nhật. | | |
| Tiền điều kiện | Đăng nhập thành công với vai trò Quản trị viên | | |
| Luồng sự kiện chính | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 1. | Quản trị viên | Yêu cầu chức năng cập nhật người dùng. | | 2. | Hệ thống | Lấy danh sách người dùng. | | 3. | Quản trị viên | Nhấn vào người dùng và chọn cập nhật. | | 4. | Hệ thống | Hiển thị thông tin chi tiết của người dùng. | | 5. | Quản trị viên | Nhập thông tin cập nhật. | | 6. | Hệ thống | Kiểm tra thông tin cập nhật của người dùng. | | 7. | Hệ thống | Hiển thị thông báo cập nhật người dùng thành công. | | | |
| Các luồng sự kiện thay thế | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 6a. | Hệ thống | Thông báo: Hiển thị thông báo nếu quản trị viện nhập thông tin cập nhật lỗi. | | 7a. | Hệ thống | Thông báo: Hiển thị thông báo thất bại nếu cập nhật thất bại. | | | |
| Hậu điều kiện | - Trả về thông báo cập nhật thành công.  - Thông báo lỗi nếu cập nhật thất bại. | | |

Bảng 9: Quản lý danh sách người dùng - Cập nhật thông tin người dùng

#### 2.2.7.3. Xoá người dùng

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mã Use case | UC007-3 | Tên Use case | Xoá người dùng |
| Tác nhân | Quản trị viên | | |
| Mô tả | Quản trị viên yêu cầu xoá người dùng. | | |
| Sự kiện kích hoạt | Quản trị viên nhấn chọn người dùng và nhấn xoá. | | |
| Tiền điều kiện | Đăng nhập thành công với vai trò Quản trị viên | | |
| Luồng sự kiện chính | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 1. | Quản trị viên | Yêu cầu xoá người dùng. | | 2. | Hệ thống | Lấy danh sách người dùng. | | 3. | Quản trị viên | Nhấn vào người dùng và chọn xoá. | | 4. | Hệ thống | Hiển thị thông báo hỏi có muốn xoá người dùng không. | | 5. | Quản trị viên | Nhấn nút đồng ý xoá. | | 6. | Hệ thống | Xoá người dùng. | | 7. | Hệ thống | Hiển thị thông báo xoá người dùng thành công. | | | |
| Các luồng sự kiện thay thế | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 7a. | Hệ thống | Thông báo: Hiển thị thông báo nếu xoá người dùng thất bại. | | | |
| Hậu điều kiện | - Trả về thông báo xoá thành công và cập nhật lại danh sách người dùng.  - Thông báo lỗi nếu xoá người dùng thất bại. | | |

#### Bảng 10: Quản lý danh sách người dùng - Xoá người dùng

### 2.2.8. Quản lý danh sách thiết bị

#### 2.2.8.1. Tìm kiếm thiết bị

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mã Use case | UC008-1 | Tên Use case | Tìm kiếm thiết bị |
| Tác nhân | Quản trị viên, Người dùng | | |
| Mô tả | Quản trị viên, người dùng tìm kiếm thiết bị và hiển thị danh sách tìm kiếm. | | |
| Sự kiện kích hoạt | Quản trị viên, người dùng chọn chức năng tìm kiếm thiết bị. | | |
| Tiền điều kiện | - Quản trị viên đăng nhập thành công.  - Người dùng đăng nhập thành công. | | |
| Luồng sự kiện chính | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 1. | - Quản trị viên  - Người dùng | Chọn chức năng tìm kiếm thiết bị. | | 2. | - Quản trị viên  - Người dùng | Nhập dữ liệu vào ô tìm kiếm. | | 3. | - Quản trị viên  - Người dùng | Yêu cầu tìm kiếm. | | 4. | Hệ thống | Kiểm tra xem quản trị viên (người dùng) đã nhập vào ô tìm kiếm chưa. | | 5. | Hệ thống | Tìm và lấy về thông tin những thiết bị thỏa mãn yêu cầu tìm kiếm. | | 6. | Hệ thống | Hiện thị danh sách những thiết bị thoả mãn yêu cầu tìm kiếm. | | | |
| Các luồng sự kiện thay thế | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 6a. | Hệ thống | Thông báo: Không tìm thấy thiết bị. | | | |
| Hậu điều kiện | - Trả về thành công danh sách thiết bị  - Thông báo không tìm thấy dữ liệu nếu danh sách rỗng | | |

Bảng 11: Quản lý danh sách thiết bị - Tìm kiếm thiết bị

#### 2.2.8.2. Thêm mới thiết bị

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mã Use case | UC008-2 | Tên Use case | Thêm mới thiết bị |
| Tác nhân | Người dùng | | |
| Mô tả | Người dùng thêm mới thiết bị | | |
| Sự kiện kích hoạt | Người dùng chọn chức năng thêm mới thiết bị. | | |
| Tiền điều kiện | Người dùng đã đăng nhập thành công. | | |
| Luồng sự kiện chính | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 1. | Người dùng | Chọn chức năng thêm thiết bị. | | 2. | Hệ thống | Quét danh sách thiết bị. | | 3. | Hệ thống | Hiển thị danh sach thiết bị quét được. | | 4. | Người dùng | Chọn thiết bị kết nối. | | 5. | Người dùng | Nhập thông tin để cấu hình thiết bị. | | 6. | Hệ thống | Kết nối thiết bị. | | 7. | Hệ thống | Trả kết quả kết nối thiết bị thành công. | | | |
| Các luồng sự kiện thay thế | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 7a. | Hệ thống | Thông báo: Kết nối thiết bị thất bại. | | | |
| Hậu điều kiện | - Trả về thông báo kết nối thiết bị thành công  - Thông báo kết nối thiết bị thất bại nếu không thể kết nối thiết bị | | |

#### Bảng 12: Quản lý danh sách thiết bị - Thêm mới thiết bị

#### 2.2.8.3. Xoá thiết bị

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mã Use case | UC008-3 | Tên Use case | Xoá thiết bị |
| Tác nhân | Quản trị viên, người dùng | | |
| Mô tả | Quản trị viên (hoặc người dùng) yêu cầu xoá người thiết bị. | | |
| Sự kiện kích hoạt | Quản trị viên (hoặc người dùng) nhấn chọn thiết bị và nhấn xoá. | | |
| Tiền điều kiện | Quản trị viên hoặc người dùng đã đăng nhập thành công | | |
| Luồng sự kiện chính | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 1. | - Quản trị viên  - Người dùng | Yêu cầu xoá thiết bị. | | 2. | Hệ thống | Lấy danh sách thiết bị. | | 3. | - Quản trị viên  - Người dùng | Nhấn vào thiết bị và chọn xoá. | | 4. | Hệ thống | Hiển thị thông báo hỏi có chắc chắn xoá thiết bị không. | | 5. | - Quản trị viên  - Người dùng | Nhấn nút đồng ý xoá. | | 6. | Hệ thống | Xoá thiết bị. | | 7. | Hệ thống | Hiển thị thông báo xoá thiết bị thành công. | | | |
| Các luồng sự kiện thay thế | |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Thực hiện bởi | Hành động | | 7a. | Hệ thống | Thông báo: Hiển thị thông báo nếu xoá thiết bị thất bại. | | | |
| Hậu điều kiện | - Trả về thông báo xoá thành công và cập nhật lại danh sách thiết bị.  - Thông báo lỗi nếu xoá thiết bị thất bại. | | |

#### Bảng 13: Quản lý danh sách thiết bị Xoá thiết bị

2.3. Biểu đồ tuần tự

### 2.3.1. Biểu đồ tuần tự đăng ký

Diagram

Description automatically generated

Hình 7: Biểu đồ tuần tự đăng ký

### 2.3.2. Biểu đồ tuần tự đăng nhập

Diagram

Description automatically generated

Hình 8: Biểu đồ tuần tự đăng nhập

### 2.3.3. Biểu đồ tuần tự đăng xuất

Diagram

Description automatically generated with low confidence

Hình 9: Biểu đồ tuần tự đăng xuất

### 2.3.4. Biểu đồ tuần tự chat

Diagram

Description automatically generated

Hình 10: Biểu đồ tuần tự chat

### 2.3.5. Biểu đồ tuần tự quản lý thông tin cá nhân

#### 2.3.5.1. Cập nhật

Diagram

Description automatically generated

Hình 11: Biểu đồ tuần tự quản lý thông tin cá nhân - Cập nhật

#### 2.3.5.2. Xoá tài khoản

Diagram

Description automatically generated with low confidence

Hình 12: Biểu đồ tuần tự quản lý thông tin cá nhân - Xoá tài khoản

### 2.3.6. Đổi mật khẩu

Diagram

Description automatically generated

Hình 13: Biểu đồ tuần tự quản lý thông tin cá nhân - Đổi mật khẩu

### 2.3.7. Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách thiết bị của người dùng

#### 2.3.7.1. Xem danh sách thiết bị

Diagram

Description automatically generated

Hình 14: Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách thiết bị của người dùng - Xem danh sách thiết bị

#### 2.3.7.2. Thêm mới thiết bị

Diagram

Description automatically generated

Hình 15: Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách thiết bị của người dùng - Thêm mới thiết bị

#### 2.3.7.3. Tìm kiếm thiết bị

Diagram

Description automatically generated

Hình 16: Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách thiết bị của người dùng - Tìm kiếm thiết bị

#### 2.3.7.4. Xoá thiết bị

Diagram

Description automatically generated

Hình 17: Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách thiết bị của người dùng - Xoá thiết bị

### 2.3.8. Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách thiết bị của quản trị viên

#### 2.3.8.1. Tìm kiếm thiết bị

#### A picture containing diagram Description automatically generated

Hình 18: Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách thiết bị của quản trị viên - Tìm kiếm thiết bị

#### 2.3.8.2. Xem danh sách thiết bị

#### Calendar Description automatically generated with medium confidence

Hình 19: Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách thiết bị của quản trị viên - Xem danh sách thiết bị

#### 2.3.8.3. Xoá thiết bị

#### Diagram Description automatically generated

Hình 20: Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách thiết bị của quản trị viên - Xoá thiết bị

### 2.3.9. Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách người dùng

#### 2.3.9.1. Tìm kiếm người dùng

Diagram

Description automatically generated

Hình 21: Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách người dùng - Tìm kiếm người dùng

#### 2.3.9.2. Cập nhật thông tin người dùng

Diagram

Description automatically generated

Hình 22: Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách người dùng - Cập nhật thông tin người dùng

#### 2.8.9.3. Xoá người dùng

Diagram

Description automatically generated with medium confidence

Hình 23: Biểu đồ tuần tự quản lý danh sách người dùng - Xoá người dùng

## 2.4. Biểu đồ hoạt động

### 2.4.1. Đăng ký

Diagram

Description automatically generated

Hình 24: Biểu đồ hoạt động - Đăng ký

### 2.4.2. Đăng nhập

Diagram

Description automatically generated

Hình 25: Biểu đồ hoạt động - Đăng nhập

### 2.4.3. Chat

Diagram

Description automatically generated

Hình 26: Biểu đồ hoạt động - Chat

### 2.4.4. Ghép nối thiết bị

Diagram

Description automatically generated

Hình 27: Biểu đồ hoạt động - Ghép nối thiết bị

## 2.5. Biểu đồ component

Diagram

Description automatically generated

Hình 28: Biểu đồ component

Chia hệ thống thành các SubSystem như sau:

- Administrator Web: Phần website phục vụ cho quản trị viên.

- Customer App: Phần app phục vụ cho người dùng.

- Business ChatBot: Phần tương tác với người dùng và truy cập cơ sở dữ liệu Chatbot.

- ChatBot Server: Server chứa thông tin cơ sở dữ liệu Chatbot.

- Business Database: Phần tương tác với quản trị viên và nhận thông tin xử lý từ Business Chatbot cùng với đó truy cập cơ sở dữ liệu.

- Database Server: Phần chứa thông tin cơ sở dữ liệu người dùng.

- ThinkBoard Server: Phần chứa thông tin của module wifi.

- Module wifi: Phần xử lý tín hiệu được gửi từ ThinkBoard Server.

# CHƯƠNG 3: THIẾT KẾ HỆ THỐNG

## 3.1. Thiết kế cơ sở dữ liệu

Diagram

Description automatically generated

## 3.2. Thiết kế chi tiết các bảng dữ liệu

- Bảng Customer

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tên trường | Kiểu dữ liệu | Ý nghĩa | Bắt buộc |
| id | VARCHAR(32) | Khóa của bảng | T |
| email | VARCHAR(50) | Email của người dùng | T |
| sex | ENUM('male', 'female') | Giới tính của người dùng | T |
| firstName | VARCHAR(50) | Tên của người dùng | T |
| lastName | VARCHAR(50) | Họ của người dùng | T |
| avatar | LONGTEXT | Hình ảnh của người dùng | T |
| password | VARCHAR(50) | Password của người dùng | T |
| otpSecret | VARCHAR(32) | Mã OTP | T |
| isActive | TINYINT | Trạng thái hoạt động | T |
| deleted | TINYINT | Trạng thái xoá | T |
| createAt | DATETIME | Ngày tạo | T |
| updateAt | DATETIME | Ngày cập nhật | T |

- Bảng Admin

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tên trường | Kiểu dữ liệu | Ý nghĩa | Bắt buộc |
| id | VARCHAR(32) | Khóa của bảng | T |
| email | VARCHAR(50) | Email của người dùng | T |
| password | VARCHAR(50) | Password của người dùng | T |
| createAt | DATETIME | Ngày tạo | T |
| updateAt | DATETIME | Ngày cập nhật | T |

- Bảng Device

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tên trường | Kiểu dữ liệu | Ý nghĩa | Bắt buộc |
| id | VARCHAR(32) | Khóa của bảng | T |
| customerId | VARCHAR(32) | Id của customer | T |
| name | VARCHAR(32) | Tên của device | T |
| status | TINYINT | Trạng thái của device | T |
| deleted | TINYINT | Trạng thái xoá | T |
| createAt | DATETIME | Ngày tạo | T |
| updateAt | DATETIME | Ngày cập nhật | T |

- Bảng Message

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tên trường | Kiểu dữ liệu | Ý nghĩa | Bắt buộc |
| id | VARCHAR(32) | Khóa của bảng | T |
| customerId | VARCHAR(32) | Id của người dùng | T |
| isBot | TINYINT | Kiểm tra xem tin nhắn là của người dùng hay phản hồi của bot | T |
| message | LONGTEXT | Message của người dùng (hoặc Bot) | T |
| deleted | TINYINT | Trạng thái xoá | T |
| createAt | DATETIME | Ngày tạo | T |
| updateAt | DATETIME | Ngày cập nhật | T |

# CHƯƠNG III: CƠ SỞ LÝ THUYẾT

3.1. Xử lý ngôn ngữ tự nhiên

Theo wikipedia xử lý ngôn ngữ tự nhiên (natural language processing - NLP) là một nhánh của trí tuệ nhân tạo tập trung vào các ứng dụng trên ngôn ngữ của con người. Trong trí tuệ nhân tạo thì xử lý ngôn ngữ tự nhiên là một trong những phần khó nhất vì nó liên quan đến việc phải hiểu ý nghĩa ngôn ngữ-công cụ hoàn hảo nhất của tư duy và giao tiếp

Các bước xử lý

* Phân tích hình thái - Trong bước này từng từ sẽ được phân tích và các ký tự không phải chữ (như các dấu câu) sẽ được tách ra khỏi các từ. Trong tiếng Anh và nhiều ngôn ngữ khác, các từ được phân tách với nhau bằng dấu cách. Tuy nhiên trong tiếng Việt, dấu cách được dùng để phân tách các tiếng (âm tiết) chứ không phải từ. Cùng với các ngôn ngữ như tiếng Trung, tiếng Hàn, tiếng Nhật, phân tách từ trong tiếng Việt là một công việc không hề đơn giản.
* Phân tích cú pháp - Dãy các từ sẽ được biến đổi thành các cấu trúc thể hiện sự liên kết giữa các từ này. Sẽ có những dãy từ bị loại do vi phạm các luật văn phạm.
* Phân tích ngữ nghĩa - Thêm ngữ nghĩa vào các cấu trúc được tạo ra bởi bộ phân tích cú pháp.
* Tích hợp văn bản - Ngữ nghĩa của một câu riêng biệt có thể phụ thuộc vào những câu đứng trước, đồng thời nó cũng có thể ảnh hưởng đến các câu phía sau.
* Phân tích thực nghĩa - Cấu trúc thể hiện điều được phát ngôn sẽ được thông dịch lại để xác định nó thật sự có nghĩa là gì.

Tuy nhiên, ranh giới giữa 5 bước xử lý này cũng rất mong manh. Chúng có thể được tiến hành từng bước một, hoặc tiến hành cùng lúc - tùy thuộc vào giải thuật và ngữ cảnh cụ thể.

3.2. Học máy

Học máy là một lĩnh vực của trí tuệ nhân tạo liên quan đến việc nghiên cứu và xây dựng các kĩ thuật cho phép các hệ thống "học" tự động từ dữ liệu để giải quyết những vấn đề cụ thể. Ví dụ như các máy có thể "học" cách phân loại thư điện tử xem có phải thư rác hay không và tự động xếp thư vào thư mục tương ứng. Học máy rất gần với suy diễn thống kê (statistical inference) tuy có khác nhau về thuật ngữ.

Học máy có liên quan lớn đến thống kê, vì cả hai lĩnh vực đều nghiên cứu việc phân tích dữ liệu, nhưng khác với thống kê, học máy tập trung vào sự phức tạp của các giải thuật trong việc thực thi tính toán. Vì thế một phần của học máy là nghiên cứu sự phát triển các giải thuật suy luận xấp xỉ mà có thể xử lý được.

Học máy có hiện nay được áp dụng rộng rãi bao gồm máy truy tìm dữ liệu,chẩn đoán y khoa, phát hiện thẻ tín dụng giả, phân tích thị trường chứng khoán, phân loại các chuỗi DNA, nhận dạng tiếng nói và chữ viết, dịch tự động, chơi trờ chơi và cử động robot.

Các giải thuật của học máy:

Các thuật toán học máy được phân loại theo kết quả mong muốn của thuật toán. Các loại thuật toán thường dùng bao gồm:

* Học có giám sát: trong đó, thuật toán tạo ra một hàm ánh xạ dữ liệu vào tới kết quả mong muốn. Một phát biểu chuẩn về một việc học có giám sát là bài toán phân loại: chương trình cần học (cách xấp xỉ biểu hiện của) một hàm ánh xạ một vector {\displaystyle [X\_{1},X\_{2},\ldots X\_{N}]}[X1, X2,… XN] tới một vài lớp bằng cách xem xét một số mẫu dữ liệu - kết quả của hàm đó.
* Học không giám sát: mô hình hóa một tập dữ liệu, không có sẵn các ví dụ đã được gắn nhãn.
* Học nửa giám sát: kết hợp các ví dụ có gắn nhãn và không gắn nhãn để sinh một hàm hoặc một bộ phân loại thích hợp.
* Học tăng cường: trong đó, thuật toán học một chính sách hành động tùy theo các quan sát về thế giới. Mỗi hành động đều có tác động tới môi trường, và môi trường cung cấp thông tin phản hồi để hướng dẫn cho thuật toán của quá trình học.
* Chuyển đổi: tương tự học có giám sát nhưng không xây dựng hàm một cách rõ ràng. Thay vì thế, cố gắng đoán kết quả mới dựa vào các dữ liệu huấn luyện, kết quả huấn luyện, và dữ liệu thử nghiệm có sẵn trong quá trình huấn luyện.
* Học cách học: trong đó thuật toán học thiên kiến quy nạp (dự đoán đầu ra đúng cho các tình huống chưa gặp phải trước đây) của chính mình, dựa theo các kinh nghiệm đã gặp.

3.3. Học sâu

Học sâu hay Thâm học là một chi của ngành máy học dựa trên một tập hợp các thuật toán để cố gắng mô hình dữ liệu trừu tượng hóa ở mức cao bằng cách sử dụng nhiều lớp xử lý với cấu trúc phức tạp, hoặc bằng cách khác bao gồm nhiều biến đổi phi tuyến.

Học sâu là một phần của một họ các phương pháp học máy rộng hơn dựa trên đại diện học của dữ liệu. Một quan sát (ví dụ như, một hình ảnh) có thể được biểu diễn bằng nhiều cách như một vector của các giá trị cường độ cho mỗi điểm ảnh, hoặc một cách trừu tượng hơn như là một tập hợp các cạnh, các khu vực hình dạng cụ thể, vv. Một vài đại diện làm khiến việc học các nhiệm vụ dễ dàng hơn (ví dụ, nhận dạng khuôn mặt hoặc biểu hiện cảm xúc trên khuôn mặt) từ các ví dụ. Một trong những hứa hẹn của học sâu là thay thế các tính năng thủ công bằng các thuật toán hiệu quả đối với học không giám sát hoặc học nửa giám sát và tính năng phân cấp.

Các nghiên cứu trong lĩnh vực này cố gắng thực hiện các đại diện tốt hơn và tạo ra các mô hình để tìm hiểu các đại diện này từ dữ liệu không dán nhãn quy mô lớn. Một số đại diện được lấy cảm hứng bởi những tiến bộ trong khoa học thần kinh và được dựa trên các giải thích của mô hình xử lý và truyền thông thông tin trong một hệ thống thần kinh, chẳng hạn như mã hoá thần kinh để cố gắng để xác định các mối quan hệ giữa các kích thích khác nhau và các phản ứng liên quan đến thần kinh trong não.

Nhiều kiến trúc học sâu khác nhau như mạng nơ-ron sâu, mã mạng nơ-ron tích chập sâu, mạng niềm tin sâu và mạng nơ-ron tái phát đã được áp dụng cho các lĩnh vực như thị giác máy tính, tự động nhận dạng giọng nói, xử lý ngôn ngữ tự nhiên, nhận dạng âm thanh ngôn ngữ và tin sinh học, chúng đã được chứng minh là tạo ra các kết quả rất tốt đối với nhiều nhiệm vụ khác nhau.

Ngoài ra, *học sâu*đã trở thành một từ ngữ thời thượng, hay một thương hiệu của mạng nơ-ron.

3.4. Chatbot

Trước tiên, ta phải tìm hiểu về “Bot”. Một “Bot” là một phần mềm thực hiện các nhiệm vụ, công việc con người yêu cầu một cách tự động. Hoặc “Bot” cũng có thể là một chương trình máy tính được thiết kế để “giao tiếp” với người dùng thông qua kết nối Internet.

“Chat” có lẽ là từ quá quen thuộc mà ai cũng biết, nghĩa là trò chuyện, giao tiếp qua lại giữa hai người. Chatbot chính là hệ thống các Bot ở trong trạng thái trực tuyến, trên các website hoặc trên các nền tảng, giao diện chat khác của social media để “chat tự động” với người dùng.

Chatbot được hiểu thông thường như một “cái máy” có thể đối thoại một cách tự nhiên với con người. Ví dụ: bất kỳ người dùng nào cũng có thể hỏi chatbot  một câu hỏi hoặc một câu lệnh bất kỳ và chatbot sẽ trả lời hoặc thực hiện một hoạt động phù hợp đáp lại người dùng.

Chatbot tương tác với chúng ta như một hệ thống trả lời tin nhắn nhanh chóng, tự động. Bằng cách xây dựng, giả lập các mô hình tương tác, kich bản tương tác như của con người sử dụng phương pháp trong Machine Learning,  hệ thống Chatbot có thể “tự học”, “tự hiểu” các câu hỏi, nhu cầu của người dùng, khách hàng và thực hiện, đưa ra các phản hồi sao cho phù hợp.

Chatbot sau khi được lập trình và huấn luyện nó sẽ tự động làm việc một cách độc lập như một con người. Chỉ những câu hỏi, tin nhắn của khách hàng đã được cấu trúc lại thành các câu, ý định ngắn gọn với ngôn ngữ tự nhiên (natural language) và thêm vào hệ thống kèm theo các kịch bản đối thoại tương ứng đã xây dựng trước đó thì Chatbot mới có khả năng đưa ra phản hồi.

Chatbot sẽ sử dụng database – cơ sở dữ liệu, nơi lưu trữ các câu hỏi, câu đối thoại đã được “huấn luyện” cho Chatbot – để phản hồi lại người dùng tại bất kỳ thời điểm nào. Trong trường hợp Chatbot không hiểu câu hỏi của người dùng, có thể do Chatbot chưa được “huấn luyện” kỹ thì Chatbot sẽ phản hồi sai thông tin, không phù hợp với mong muốn của người dùng. Tuy nhiên, mỗi Chatbot mặc dù làm việc độc lập nhưng vẫn được vận hành và quản lý bởi người xây dựng hệ thống. Do đó, Chatbot sẽ chuyển thông tin đến người quản lý khi không hiểu ý định của người dùng hay khách hàng.

Chatbot được “huấn luyện” và hoàn thiện trong thời gian dài sẽ tăng khả năng “tự học”, tự phát triển về phạm vi hiểu biết các ý đình của người dùng và đạt được độ chính xác, độ tin cậy cao trong các phản hồi đưa ra.

Chatbot thường trao đổi với người dùng qua hình thức tin nhắn (Textual) hoặc âm thanh (Audiotory).

* *Chatbot trò chuyện theo kịch bản*

Loại Chatbot này hoạt động thông qua dữ liệu được lập trình sẵn. Theo tôi nhận định, đây là loại được sử dụng phổ biến nhất hiện nay. Khi khách truy cập đặt câu hỏi, phần mềm sẽ đưa ra các tùy chọn liên quan. Họ sẽ nhấp chọn một mục tương ứng có thể đáp ứng mục đích tìm kiếm. Sau đó, Robot sẽ đưa ra câu trả lời liên quan nhất với thông tin người dùng vừa nhấp vào.

Tuy nhiên, đôi khi người dùng sẽ phải trả lời nhiều câu hỏi, nhấp nhiều tùy chọn mới có thể tìm được chính xác những gì mình cần. Yêu cầu của khách hàng thường sẽ được giải đáp khá chậm. Đối với một số câu hỏi không được lập trình sẵn, Robot có thể không trả lời được, hoặc giải đáp thiếu chính xác.

### Chatbot trò chuyện theo từ khóa

Loại này dùng **Machine Learning** để xử lý linh hoạt các truy vấn của người dùng. Những con Robot sẽ được huấn luyện để hiểu những từ, cụm từ liên quan đến câu hỏi nhất định. Nhờ đó, Robot sẽ có thể hiểu được mục đích của người dùng khi gặp phải những cụm từ này. Sau đó, nó sẽ trả về kết quả phù hợp. Ưu điểm của hình thức này là không đưa ra những tùy chọn rập khuôn như loại ở trên.

### Chatbot trò chuyện theo ngữ cảnh

Đây là loại Chatbot hoạt động nhờ sự kết hợp giữa Natural Language Processing – xử lý ngôn ngữ tự nhiên, AI – trí tuệ nhân tạo và Machine Learning – học máy. Nó hoạt động dựa trên việc ghi nhớ lại sở thích, bối cảnh của khách truy cập từ các cuộc trò chuyện trước đó. Điều này cho phép Catbot đưa ra phản hồi phù hợp nhất với truy vấn của khách hàng.

Có nhiều nền tảng chatbot với NLP, chẳng hạn như:

* Rasa
* Microsoft Bot Framework
* Dialogflow
* Amazon Lex

Trong đồ án em xin sử dụng Rasa để phát triển chatbot. Rasa là một công cụ Machine Learning mã nguồn mở dành cho các nhà phát triển và nhóm sản phẩm để mở rộng các bot ngoài việc trả lời các câu hỏi đơn giản.

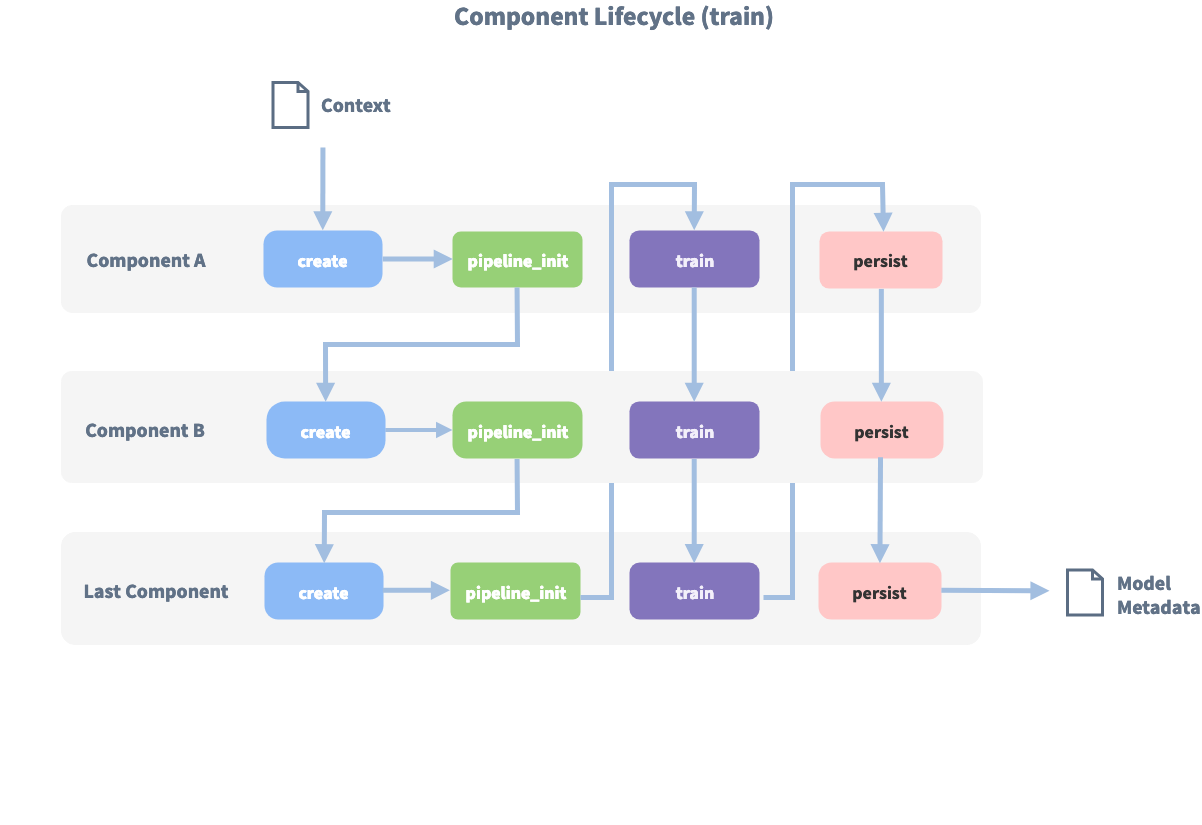
Rasa bao gồm Rasa NLU và Rasa CORE

1. Rasa NLU

Định nghĩa:

* **Mô hình NLU** - Mô hình NLU được sử dụng để rút ra ý nghĩa từ việc nhập văn bản. Việc đào tạo mô hình NLU trên dữ liệu này cho phép mô hình đưa ra dự đoán về ý định và thực thể trong thông điệp người dùng mới, ngay cả khi thông báo không khớp với bất kỳ ví dụ nào mà mô hình đã thấy trước đây.
* Training pipeline: Các mô hình NLU được tạo ra thông qua một đường ống đào tạo, còn được gọi là một đường ống xử lý. Quy trình đào tạo là một chuỗi các bước xử lý cho phép mô hình tìm hiểu các mẫu cơ bản của dữ liệu đào tạo.
* Word embeddings: chuyển đổi từ thành vectơ hoặc biểu diễn số dày đặc dựa trên nhiều thứ nguyên. Các từ tương tự được biểu diễn bằng các vectơ tương tự, điều này cho phép kỹ thuật nắm bắt ý nghĩa của chúng. Nhúng từ được sử dụng bởi các thành phần của đường dẫn đào tạo để làm cho dữ liệu văn bản dễ hiểu đối với mô hình học máy.

Bất kể chọn đường ống nào, nó sẽ tuân theo cùng một trình tự cơ bản.



Hình 29: Rasa component Lifecycle

## Tokenizer

## Tokenizers lấy một dòng văn bản và chia nó thành các phần nhỏ hơn hoặc các token, thường là các từ riêng lẻ. Tokenizer phải là một trong những bước đầu tiên trong quy trình xử lý vì nó chuẩn bị dữ liệu văn bản để sử dụng trong các bước tiếp theo. Tất cả các đường ống đào tạo cần phải bao gồm một Tokenizer.

### Sau khi một mô hình đã được huấn luyện bằng cách sử dụng loạt thành phần này, nó sẽ có thể chấp nhận dữ liệu văn bản thô và đưa ra dự đoán về các ý định và thực thể mà văn bản chứa. Trong đề tài của em, em đã dùng tokenizer áp dụng Word Segmentation của thư viện underthesea để phân tách ý định của người dùng phù hợp với ngôn ngữ Việt Nam.

Đầu vào: Văn bản thô

Đầu ra: tokens cho tin nhắn của người dùng, phản hồi (nếu có) và ý định (nếu được chỉ định)

### Featurizer

Featurizer lấy các token, hoặc các từ riêng lẻ và mã hóa chúng dưới dạng vectơ, là các đại diện số của các từ dựa trên nhiều thuộc tính. Mô hình phân loại ý định lấy đầu ra featurizer và sử dụng nó để đưa ra dự đoán về ý định nào phù hợp với thông điệp của người dùng. Đầu ra của mô hình phân loại ý định được thể hiện trong đầu ra cuối cùng của mô hình NLU dưới dạng danh sách các dự đoán ý định, sắp xếp theo thứ tự ưu tiên. Được chia thành 2 mô hình: thưa và dày đặc và kết quả của mô hình phân tích cung câp dữ liệu cho bộ phân loại ý định.

**CountVectorsFeaturizer** – Là mô hình thưa trích xuất đặc trưng cho thông điệp của người dùng. Mô hình bag-of-words bỏ qua thứ tự của các từ trong nội dung văn bản và thay vào đó tập trung vào số lần các từ xuất hiện trong văn bản, đếm tần suất các từ nhất định từ dữ liệu đào tạo của bạn xuất hiện trong một thông báo.

# BytePairFeaturizer – Là mô hình dày đặc trích xuất đặc trưng với bộ hỗ trợ nhiều ngôn ngữ bao gồm cả tiếng việt với tham số thành phần là số chiều 25 và sử dụng kích thước từ vựng là 1000.

### Bộ phân loại ý định và trích xuất thực thể (DIETClassifier)

### Bộ phân loại ý định nhận dữ liệu đầu vào là các đặc trưng (bao gồm 2 loại đặc trưng em đã sử dụng ở trên) được sử dụng để phân loại ý định và trích xuất thực thể. Cùng với việc dùng thêm **CRFEntityExtractor,** RegexEntityExtractor và EntitySynonymMapper giúp cho việc trích xuất thực thể một cách chính xác nhất

## Nhận dạng đối tượng được đặt tên (Named Entity Recognition)

## **CRFEntityExtractor** hoạt động bằng cách xây dựng một mô hình được gọi là Trường ngẫu nhiên có điều kiện để thực hiện nhận dạng đối tượng được đặt tên. Phương pháp này xác định các thực thể trong một câu bằng cách quan sát các đặc điểm văn bản của một từ đích cũng như các từ xung quanh nó trong câu. Các tính năng đó có thể bao gồm tiền tố hoặc hậu tố của từ đích, viết hoa, liệu từ có chứa chữ số hay không, …

## RegexEntityExtractor hỗ trợ Trích xuất các thực thể bằng cách sử dụng bảng tra cứu hoặc regex được xác định trong dữ liệu đào tạo

EntitySynonymMapper giúp ánh xạ các thực thể cùng giá trị để trả về các thực thể hiện có mà quá trình trích xuất trước đó đã trích xuất ra

1. Rasa CORE

Định nghĩa:

Rasa CORE là phần quan trọng để bot xử lý thông tin và trả lại message phù hợp với những thực thể và ý định mà Rasa NLU đã trích xuất ra

Rasa CORE sử dụng Rule và Stories để dự đoán cho cuộc hội thoại.

Rule trong Rasa để xử lý những câu chuyện ngắn, để cho chung luôn đi theo một hướng, không như story sẽ vẽ các trường hợp mà người dùng có thể yêu cầu

Stories trong Rasa là bản trình bày cuộc trò chuyện giữa người dùng và trợ lý AI, được chuyển đổi thành một định dạng cụ thể trong đó thông tin người dùng nhập vào được thể hiện dưới dạng ý định (và thực thể khi cần thiết), trong khi phản hồi và hành động của trợ lý được thể hiện dưới dạng tên hành động. Với stories càng bao quát được cuộc hội thoại thì bot sẽ càng thông minh hơn

Rasa lựa chọn các policies để quyết định hành động cần thực hiện ở mỗi bước trong cuộc trò chuyện dựa vào máy học hoặc các rule để chúng ta có thể sử dụng song song

Trong phạm vi đồ án của em các policies em sử dụng:

MemoizationPolicy, TEDPolicy, RulePolicy

* MemoizationPolicy để lưu trữ lịch sử của hội thoại để kiểm tra xem cuộc hội thoại đó có khớp với kịch bản nào trong stories hay không từ đó đưa ra được đầu ra mong muốn của hành động kế tiếp
* TEDPolicy là một kiến trúc đa tác vụ để dự đoán hành động tiếp theo và nhận dạng thực thể, cấu hình cho TEDPolicy một thông số quan trọng là các nhà phát triển có thể cài đặt “max\_history” lưu số lịch sử hội thoại trước đó để xem xét và phân tích quyết định cho hành động tiếp theo nào sẽ được thực hiện, “epochs” để xác định số lần mô hình sẽ được đào tạo
* RulePolicy là xử lý các phần của hội thoại tuân theo một hành vi cố định. Sử dụng cho những hội thoại ngắn, luôn đi theo một hướng.

Độ ưu tiên của Policy:

|  |  |
| --- | --- |
| RulePolicy | 6 |
| MemoizationPolicy hoặc AugmentedMemoizationPolicy | 3 |
| TEDPolicy | 1 |

Với độ ưu tiên càng cao thì các policy đó sẽ được ưu tiên cao hơn được sử dụng khi kết quả của hai chính sách dự đoán với độ tin cậy ngang nhau

Rasa CORE sử dụng action để gửi trả một tin nhắn lại gửi cho người dùng.

Các loại hành động:

Một câu trả lời là một thông điệp trợ lý sẽ gửi lại cho người dùng. Đây là hành động bạn sẽ sử dụng thường xuyên nhất, khi bạn muốn trợ lý gửi văn bản, hình ảnh, nút hoặc tương tự đến người dùng.

Một hành động tuỳ chỉnh là một hành động có thể chạy bất kỳ mã nào bạn muốn. Điều này có thể được sử dụng để thực hiện cuộc gọi API hoặc để truy vấn cơ sở dữ liệu chẳng hạn.

Form là một loại hành động tùy chỉnh đặc biệt, được thiết kế để xử lý logic nghiệp vụ. Nếu bạn có bất kỳ thiết kế hội thoại nào mà bạn mong đợi trợ lý yêu cầu một tập hợp thông tin cụ thể, bạn nên sử dụng các biểu mẫu.

Hành động mặc định là các hành động được tích hợp vào trình quản lý đối thoại theo mặc định. Hầu hết trong số này được dự đoán tự động dựa trên các tình huống hội thoại nhất định