



Диалог с роботом: мифы и реальность

Анна Власова
«Наносемантика»

Чак-Чат Хакатон, Казань, 13-14 августа 2016

Диалог

- Ситуация
- Участники
- Цель
- Инструменты
- Логика
- Управление

**Успешная
КОММУНИКАЦИЯ**

User: как получить симку?

Inf: Уточните, пожалуйста, Вас интересует {SIM-карта для LTE устройств} или {SIM-карта для мобильной связи}?

User: SIM-карта для мобильной связи

Inf: SIM-карту Yota можно заказать через наше приложение. Скачать {здесь}.

User: купить как?

Inf: Услуга мобильной связи в Вашем регионе еще не предоставляется. SIM-карту можно только предварительно заказать.

User: не хочу приложение

Inf: Приложение пришлет Вам push-уведомление, когда услуга мобильной связи станет доступна. Это удобно и бесплатно.

Inf. Давай поиграем в горячо-холодно. Угадай, сколько я знаю слов?

User. 100

Inf. Я кажусь таким глупым ☹️? Нет, это совсем холодно.

User. мутьен?

Inf. Ты на верном пути, но это тоже холодно.

User. Ммм... 300?

<http://nanosemantics.ru/clients/site-kuga/kuga.ford.ru/>



Go Further

KUGA

ХАРАКТЕРИСТИКИ

ЦВЕТА

ГАЛЕРЕЯ

КОМПЛЕКТАЦИИ И ЦЕНЫ

ХОЧУ KUGA

Первый СМАРТ-кроссовер НОВЫЙ FORD KUGA

от **949 000** руб.

Меня зовут
Ford Kuga

Задавайте мне свои вопросы, и я на них
отвечу.

Hello! Приветствую вас у себя в гостях!



RECORDED WITH
SCREENCAST  MATIC

БЫСТРЫЙ ДОСТУП

Почему робот?

- Сайты стали сложнее
- Коммуникационных модели стремятся к естественно-языковым
- Тенденция к самостоятельному получению информации пользователей (Self-Service Software)

Почему робот?

- 57% опрошенных посетителей сайтов хотят получать ответы на свои вопросы быстро
- 56% предпочитают получать ответы на вопросы самостоятельно и не любят звонить

Forrester

«It's Time To Give Virtual Agents Another Look»

- Решает коммерческие задачи не хуже «живых» сотрудников
- Удобен в использовании
- Доступен (24x7, без выходных и праздников)

Кто и где делает чатботов?



ARTIFICIAL
SOLUTIONS

BotGenes®
Restless Evolution...



Ожидания от коммуникации с роботом...

- В разговоре притворяется человеком
- Внешне ассоциируется с живым существом
- Все знает
- Ждет вопросов и выполняет команды
- Понимает собеседника, как человек, и даже лучше, поскольку является немного телепатом
- Отрабатывает диалог со 100% успехом
- Может заменить всех «живых» сотрудников любой компании
- «Дообучается», «донастраивается» и накапливает знания самостоятельно

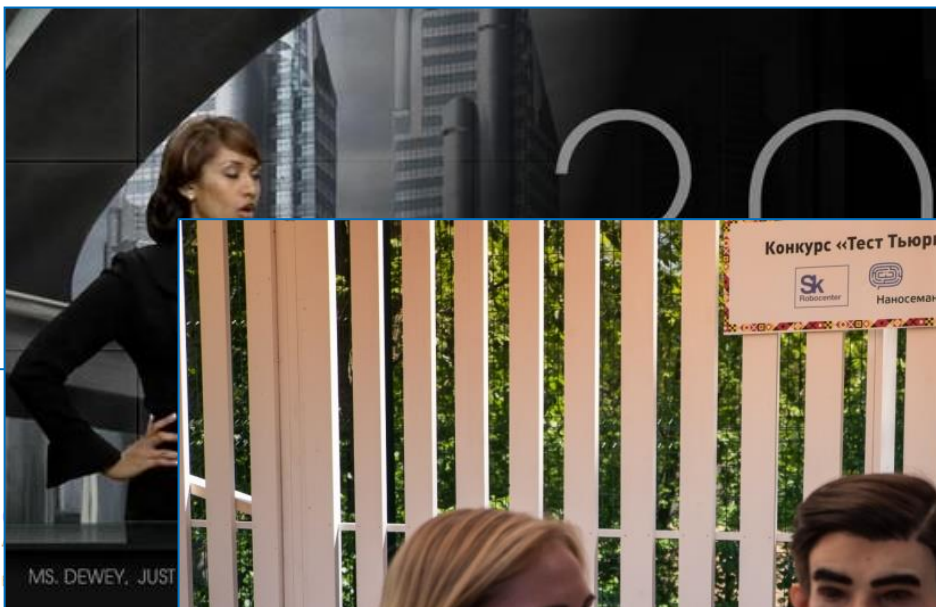
Блок-схема автоматического диалога



Чатбот-консультант: настройка диалога

- Инициативность: max
 - Старт диалога: да
 - Завершение диалога: нет
 - Запуск частотных скриптов поддержки: да
 - Промо и реклама: нет
 - Обратная связь:
 - Заполнение форм обратной связи: нет
 - Оценка ответа бота: нет
 - Сбор лида: нет
 - Лайки: да
- Переключение тем: да, без ограничений
- Разрешение конфликтных ситуаций:
 - Обработка смайликов: да
 - Мониторинг агрессии: да
 - ...

Живой и человекообразный? – НЕ обязательно



MS. DEWEY, JUST

¿Cómo te llama?
Tú: Zzz...
Claudia: ¿No hay...
¿Cómo te llama?
Tú: Zzz...
Claudia: Hola... ¿
favor. ¿Cómo te



ПОДДЕРЖКА

Воспользуйтесь удобным способом получения информации

Смартфон / планшет

Модем / роутер

как проверить скорость?

Узнать

Ответ виртуального помощника

Для проверки скорости перейдите по [этой ссылке](#) и нажмите кнопку Begin test. Также, если у Вас модем, скорость можно проверить в приложении Yota (выбрать Статистика/Summary во всплывающем меню).

Вам был полезен ответ?

Да

Нет

Притворяется человеком? – Зависит от цели коммуникации

User: привет!

Inf: Рада Вас видеть. Если есть вопросы, постараюсь помочь.

User: шалом

Inf: И снова здравствуйте!

User: давно хочу спросить, а ты кто?

Inf: Я специальный правительственный агент :)

User: Ты человек? Я думал, Вы робот.

Inf: Я пошутила! Я - ваш виртуальный личный помощник в **Битрикс24**. Буду помогать вам, подсказывать, как работать с Битрикс24. А еще со мной можно просто поговорить.;)

User: ты не человек?

Inf: Я не человек.

Притворяется человеком? – Зависит от цели коммуникации

Inf: Всем привет!

User: Привет

Inf: Больше всего на свете меня бесят долгие расшаркивания.

User: меня тоже

Inf: Других мнений по этому поводу быть не может вообще.

User: это точно

Inf: Точно-точно!

User: лал

Inf: Чеэтза **CENSORED**

User: Что будешь делать на пенсии?

Inf: Что может быть более **CENSORED**, чем вопрос "что будешь делать на пенсии?"



Все знает? - НЕТ

Объем БЗ зависит от набора целей коммуникации

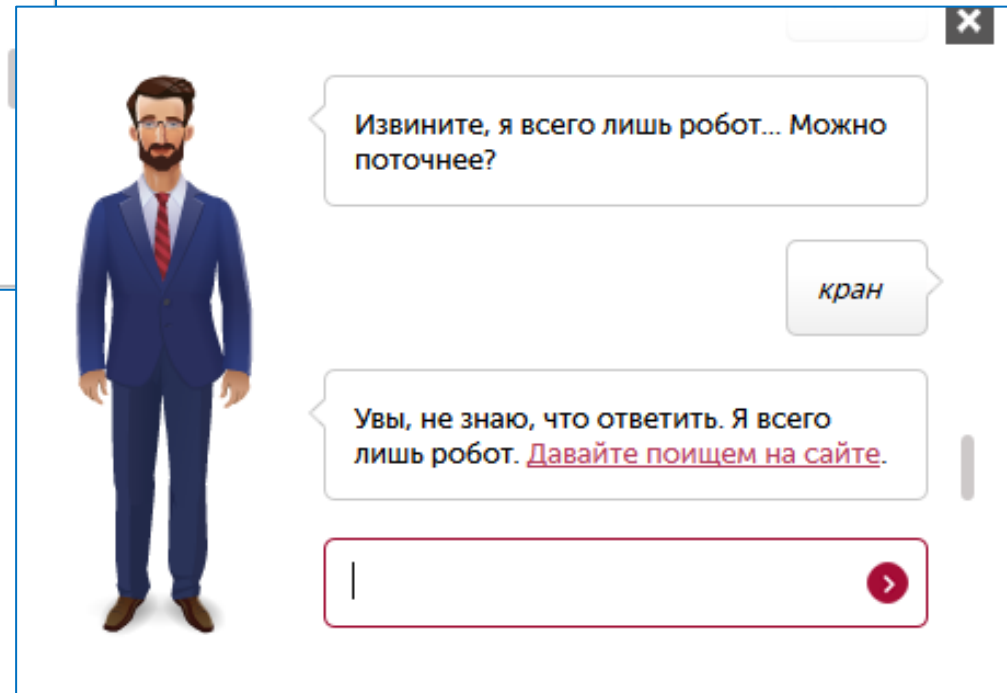
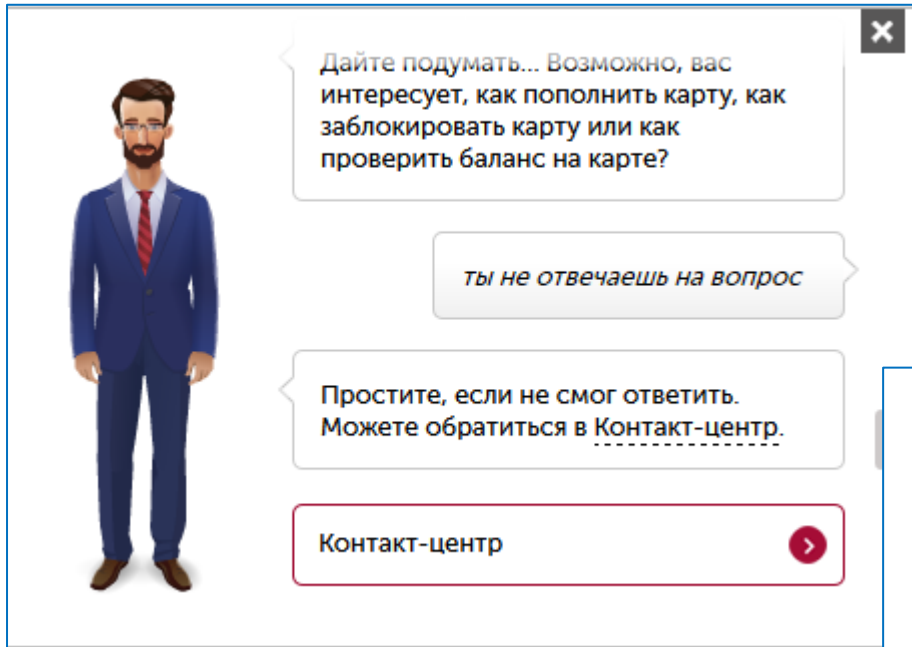
- **Консультация по сайту и сфере деятельности компании**
- **рекомендации по подбору товаров или услуг**
- **реклама и продвижение**
- **развлечение**

Inf. Рада Вас видеть. Если есть вопросы по кредитным или дебетовым картам, постараюсь помочь.

User. кто победил на выборах?

Inf. Не будем о политике. Лучше поговорим об услугах нашего банка

Все знает? - НЕТ



Робот может ошибаться? - ДА

- Сложности в обработке языковой информации

- An do: английский? вьетнамский? китайский?

User. Да ты тормоз!

...

User. У вас не связь, а тормоз.

...

User. Тормоз барахлит

Inf : Ты любишь читать?

User. нет

*User**: (реконстр.): нет, я не люблю читать

Inf : Жаль, а я люблю читать!

Inf : А какую ты любишь музыку?

User. не люблю ее

*User**:(реконстр.): не люблю музыку

Робот может ошибаться? - ДА

- Сложности в обработке языковой информации
- Невозможность провести понятийные и контекстные взаимосвязи
- Ошибка с классификацией чата/реплики
- Неверный выбор сценария дальнейшего чата
- Ошибка в оценке эмоциональной составляющей
- ...

Робот может ошибаться? - ДА

- Отсутствие фактической информации
- Сбой внешних сервисов, необходимых для генерации ответа
- «Тестирование», приводящее к сбою
- Ошибка в базе знаний
- ...

Управление
коммуникативными неудачами
– ключ к успешной
коммуникации

- *User.* Я НЕ ХОЧУ ХАЙВЕЙ
- *Inf.* Хайвей» - пакеты мобильного интернета для смартфонов, планшетов и USB-модемов. Можно подключить к любому тарифу. Попробуйте бесплатно!
- *User.* НЕ ХОЧУ БЕСПЛАТНО
- *Inf.* Интернет можно попробовать бесплатно в течение недели.
{Подробности}
- *User.* ВООБЩЕ НЕ ХОЧУ
- *Inf.* Я не настаиваю, но вы ещё подумайте.
- *User.* Я ХОЧУ ТАРИФ МАТЬ ТВОЮ
- *Inf.* Опции «Хайвей» доступны всем абонентам за исключением тарифов с неотключаемыми опциями: ВСЁ!, Всё включено, Go! (версии тарифов с неотключаемой опцией), безлимитных тарифов для USB-модемов.

User: Ну что, тупая железяка, ты выяснил, какого цвета твои глаза?

Inf: Я постараюсь учесть Ваши замечания в своей дальнейшей работе.

User: Меееедленно соображаешь!

Inf: Не понимаю, о чем Вы.

User: Сколько прошло времени после нашего последнего общения?

Inf: Один из самых частых вопросов, которые мне задают, это: "{Как обменять валюту в «Телебанке»?}"

User: Как-как, руками! В пункте 'переводы'. Я упарился, пока нашел. Что за идиоты вам интерфейс делают?

Inf: Неконструктивно, но спасибо за замечания.

User: Ладно тебе, не обижайся. Ты же не виноват.

Inf: А что обижаться? Я знал, на что подписываюсь. :)

User: А про цвет глаз тебе никто ничего не сказал...

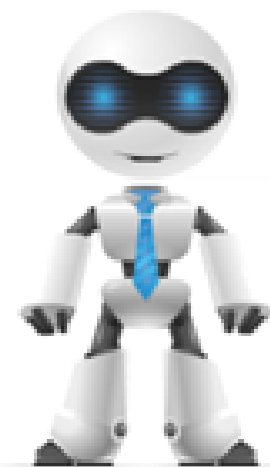
Inf: А другими словами?

User: Посмотришь в зеркало!

Inf: Может быть, Вас интересует {реквизиты для перевода на счет системы «Телебанк» }?

User: Опять 25!

Inf: Я сдаюсь! Можете обратиться в {центр клиентского обслуживания или {службу поддержки}}.



Чатбот в месенджере

- Имеет понятную цель коммуникации
- Не скрывает, что он робот
- Проявляет инициативу
- Подсказывает следующий шаг в коммуникации
- Использует внешние сервисы
- Работает с коммуникативными неудачами
- Предлагает другие каналы общения

Спасибо за внимание!

Анна Власова
anna@nanosemantics.ru

