

Интен­ты. Об­щая ин­фор­ма­ция

“ **Ин­тен­ты** — пред­по­ла­гае­мые на­ме­ре­ния или смыс­ло­вые груп­пы воз­мож­ных от­ве­тов аб­о­нен­тов

На­при­мер, мы пред­по­ла­гаем, что в от­вет на об­оз­на­чен­ный на­ми во­прос го­ло­со­во­го ас­сис­тен­та, аб­о­нен­т может со­глас­ить­ся, то­гда на­м нуж­ен ин­тен­т «Да» или «Со­глас­ие» с клю­че­вы­ми фраз­а­ми, к при­ме­ру, «да, угу, не про­тив, со­глас­ен,...», что­бы про­вес­ти аб­о­нен­та по нуж­ной на­м вет­ке сцен­а­рия при его со­глас­ии.

Соз­дан­ные на­ми ин­тен­ты (пред­по­ла­гае­мые груп­пы от­ве­тов аб­о­нен­тов) срав­ни­ва­ют­ся с ре­аль­ны­ми от­ве­та­ми аб­о­нен­тов в бло­ке **Об­ра­бо­тать от­вет**, и, ес­ли клю­че­вая фраз­а ин­тен­та со­впа­да­ет с рас­поз­нан­ной фраз­ой аб­о­нен­та при за­дан­ном ус­ло­вии, ди­алог про­хо­дит по вет­ке сцен­а­рия, вы­ве­ден­ной из ин­тен­та, с ко­то­рым про­изо­шло со­впа­де­ние.

The image displays the configuration interface for the 'Обработать ответ' (Process Answer) block. The interface is divided into two main sections: a visual editor on the left and a configuration panel on the right.

Visual Editor (Left): Shows a block titled 'Обработать ответ...' with a close button. Below the title is the section 'Пользовательские интен­ты' (User Intents), which contains four input fields with the following text: 'Да', 'Нет', 'Остальное', and 'Превышен лимит'.

Configuration Panel (Right): Contains three tabs: 'Свойства' (Properties), 'Переменные' (Variables), and 'Проверка' (Check). The 'Свойства' tab is active.

Configuration Panel Details:

- Заголовок блока** (Block Title): A text field containing 'Обработать ответ №45739'.
- Добавить цель** (Add Goal): A button with a flag icon.
- Открыть страницу настройки блока** (Open Block Settings Page): A button with a link icon.
- Пользовательские интен­ты** (User Intents): A section with a list of intents. The list contains two items: 'Да' and 'Нет'. Each item has a dropdown arrow on the left, a pencil icon for editing, and a close icon (X) on the right.
- Добавить пользовательский интен­т** (Add User Intent): A button with a plus icon.
- Системные интен­ты** (System Intents): A section with a plus icon and a button labeled 'Добавить системный интен­т' (Add System Intent).

Из чего состоит Интент

1. **Название.** Оно отображается в списках интентов и нужно для того, чтобы вы сами понимали, какую смысловую группу ключевых фраз объединяет этот интент. Название не учитывается при сравнении интента с реальной фразой абонента, только ключевые/исключающие фразы (2 и 4)
2. **Ключевые фразы** — фразы, которые сравниваются с фразой абонента и в случае совпадения по заданному условию попадания под интент (3), относят ответ абонента к интенту, содержащему совпавшую ключевую фразу.
3. **Условия попадания под интент** — условия совпадения фразы, содержащейся в ответе абонента, с ключевой фразой для попадания ответа под интент. Есть четыре возможных условия попадания под интент, они совпадают также с правилами исключения для исключаящих фраз (4):
 - *Полное совпадение* — правило считается выполненным, если абонент произнес в точности то, что было указано в поле «Ключевые фразы». Если абонент сказал длинную фразу, в которой встречается ваша ключевая фраза, то фраза абонента попадет под интент.
 - *Совпадение начальных форм* — ответ попадет под интент, если в нем будет содержаться фраза, совпадающая с ключевой при приведении всех слов, содержащихся в фразах, к начальной форме
 - *Частичное совпадение* — Подсчитывается число операций с символами до полного совпадения фразы. Возможные операции с символами: добавление, перестановка, удаление, замена.
Ответ попадет под интент, если в нем будет содержаться фраза, совпадающая с ключевой через несколько операций. Количество зависит от длины фразы.
Например: дверь/тверь (1 замена), австрия/австралия (2 добавления). При этом рим/мир (1 перестановка) не будут частично совпадающими, потому что длина фраз слишком мала.
 - *Регулярное выражение* - это последовательность специальных символов, формирующих паттерн или шаблон, который сопоставляется со строкой.
Ответ попадет под интент, если будет соответствовать составленному шаблону.
4. **Исключающие фразы** имеют те же условия совпадения, как и у ключевых фраз, но при совпадении исключают ответ из интента, даже если по ключевым фразам ответ должен был попасть под интент.

The screenshot displays the 'Intent Configuration' interface. At the top, there's a 'Name' field with the value 'Да' and buttons for 'Test Intent' and 'Delete Intent'. Below this, there are two main sections: 'Key Phrases' (active) and 'Excluding Phrases'. The 'Key Phrases' section contains a list of phrases: 'да', 'угу', 'ага', 'конечно', and 'естественно'. Each phrase has a dropdown menu set to 'Full match' and a delete icon. At the bottom, there's an input field for 'Enter phrase' and a dropdown for 'Select condition'.

Инструкции для работы с интенциями по страницам/разделам:

- **Настройка интенций в блоке:** раздел платформы, где можно **добавить** в любой блок обработки ответа любого сценария в проекте интенции, **отредактировать** их, **протестировать** работу отдельного интенции или блока обработки ответа целиком, а также посмотреть, как **реальные ответы абонентов** распределялись по интенциям в диалогах.
- **Общедоступные и шаблонные интенции:** раздел платформы со списком общедоступных и шаблонных интенций. **Общедоступные интенции** — интенции, которые можно **переиспользовать** в разных блоках обработки ответа и сценариях. Их особенность в том, что изменения в общедоступном интенции применяются сразу **во всех блоках** и сценариях, где был использован этот интенция. **Шаблонные интенции** — системные интенции, которые создаются автоматически при создании проекта. Это набор наиболее часто используемых интенций, которых достаточно для того, чтобы создать простой, но эффективный сценарий. Особенность шаблонных интенций в том, что их **невозможно отредактировать или создать** самостоятельно. Но вы можете создать новый интенция на основе шаблонного.
- **Добавление интенции в блок:** модальное окно, появляющееся при добавлении интенции в блок обработки ответа в **редакторе сценариев** или на странице **настройки интенций в блоке**. Здесь можно добавить интенция в блок несколькими способами: **создать с нуля** или **на основе** любого существующего интенции в проекте, **использовать созданный** общедоступный или шаблонный интенция. Созданный новый интенция можно сделать общедоступным, тогда он добавится в

список общедоступных и его возможно будет переиспользовать.

- **Создание общедоступного интента:** модальное окно, появляющееся при создании общедоступного интента на странице списка общедоступных и шаблонных интентов. Можно создать новый интент **с нуля** или **на основе** любого существующего интента в платформе.
- **Тестирование интента и тестирование блока:** модальные окна, появляющиеся при клике на кнопки «Протестировать интент» и «Протестировать блок»
- **Блок обработки ответа:** блок в редакторе сценариев.
- **Рекомендации для улучшения обработки ответов:** практические советы по доработке интентов с использованием функционала платформы.

Версия #6

editor2 создал 24 октября 2023 12:19:24

editor2 обновил 11 апреля 2024 11:24:35