

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 screenshot shows 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 properties panel on the right.

Visual Editor (Left):

- The block is titled 'Обработать ответ...' with a close button (X).
- Below the title is the section 'Пользовательские интен­ты' (User Intentions).
- Under this section, there are four input fields for user intentions: 'Да' (Yes), 'Нет' (No), 'Остальное' (Other), and 'Превышен лимит' (Limit exceeded).

Properties Panel (Right):

- The panel has three tabs: 'Свойства' (Properties), 'Переменные' (Variables), and 'Проверка' (Check).
- The 'Свойства' tab is active.
- At the top, there is a button 'Обработать ответ'.
- Below it is the 'Заголовок блока' (Block Header) field, containing 'Обработать ответ №45739'.
- There are two action buttons: 'Добавить цель' (Add goal) and 'Открыть страницу настройки блока' (Open block settings page).
- Under the 'Пользовательские интен­ты' (User Intentions) section, there are two list items: 'Да' and 'Нет', each with edit and delete icons.
- Below this is a button 'Добавить пользовательский интен­т' (Add user intention).
- Under the 'Системные интен­ты' (System Intentions) section, there is a button 'Добавить системный интен­т' (Add system intention).

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 исключающих 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 'Протестировать интент' and 'Удалить интент'. Below this is a tabbed interface with three tabs: 'Ключевые фразы' (active), 'Исключающие фразы', and 'Условия попадания под интент'. The 'Ключевые фразы' tab contains a list of phrases: 'да', 'угу', 'ага', 'конечно', 'естественно'. Each phrase has a dropdown menu set to 'Полное совпадение' and a delete icon. At the bottom, there's an input field 'Введите фразу' and a dropdown 'Выберите условие'.

Инструкции для работы с интентами по страницам/разделам:

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