

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 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 configuration panel on the right.

Visual Editor (Left): Displays the block as an orange rounded rectangle with a brain icon and a close button. Inside, under the heading 'Пользовательские интен­ты' (User Intents), there are four input fields with the following text: 'Да' (Yes), 'Нет' (No), 'Остальное' (Other), and 'Превышен лимит' (Limit exceeded). Each field has a small orange circle to its right, indicating a connection point for a scenario branch.

Configuration Panel (Right): Contains settings for the block. At the top, there are three tabs: 'Свойства' (Properties), 'Переменные' (Variables), and 'Проверка' (Check). The 'Свойства' tab is active.

- Block Title:** 'Обработать ответ' (Process Answer).
- Block Header:** 'Обработать ответ №45739'.
- Actions:** 'Добавить цель' (Add goal) and 'Открыть страницу настройки блока' (Open block settings page).
- User Intents (Пользовательские интен­ты):** A list of two intents: 'Да' and 'Нет'. Each intent has a blue input field, a pencil icon for editing, and a close button (X).
- System Intents (Системные интен­ты):** A section with a plus icon and the text '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 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.

1 Да

Название

1 Да

Протестировать интент

Удалить интент

Ключевые фразы ⓘ

4 Исключающие фразы ⓘ

2 Ключевые фразы

3 Условия попадания под интент ⓘ

да	Полное совпадение ⓘ	🗑️
угу	Полное совпадение ⓘ	🗑️
ага	Полное совпадение ⓘ	🗑️
конечно	Полное совпадение ⓘ	🗑️
естественно	Полное совпадение ⓘ	🗑️
Введите фразу	Выберите условие	

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