

Wingbot.ai

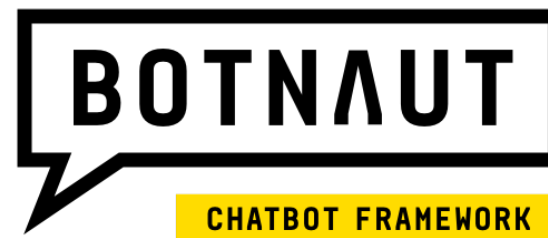
Chatbot toolkit for enterprise

@davidmenger

Kontext

PRAGONAUTS

Wingbot.ai



2016: EETbot - studie

zadání pilotu

- odesílat **na finanční úřad tržby** a zobrazit uživateli účtenku
- možnost **nahrát certifikát**
- potřeba **zadat heslo** k certifikátu



2016: EETbot - studie

zadání pilotu

- odesílat **na finanční úřad tržby** a zobrazit uživateli účtenku
- možnost **nahrát certifikát**
- potřeba **zadat heslo** k certifikátu

problémy

- zpracování **uploadu** a uložení certifikátu
- heslo není možné posílat zprávou
- odeslání dat vyžaduje **integraci** s třetí stranou

EETbot - poznatky

- Chatbot as a service nástroje jako Chatfuel nebo Dialogflow nejsou pro takové druhy botů vhodné
- k vývoji chatbota řešícího složitější problém **je třeba programátor**
- stejně jako existuje shopify i zakázkový vývoj eshopů budou existovat služby na chatboty i jejich zakázkový vývoj



chatbot, který se musí integrovat s nějakou službou, nebo musí splňovat požadavky na bezpečnost musí být standardní serverovou aplikací

2017: AXA Assistance

- cílem je spočítat jenomu cestujícímu pojištění
- čeká nás integrace na API pojišťovny
- struktura je jednoduchá - prakticky vyvíjíme formulář



Jak nastavit spolupráci na chatbotovi?

o čem je řeč

- struktura konverzací
- texty - copywriting
- logika konverzací

možná řešení

- sdílený dokument
- diagram

CUI design - diagram

Dvě věty, které vysvětlí, co všechno bot dělá a s čím se na něj můžou useři obracet

START

Ahoj, jsem Axabot a rád ti připravím cestovní pojištění.
Zpátky k tvému pojištění - kam se chystáš jet? Vyber z
nabízených možností nebo napiš jméno země.

Co se počítá jako
Evropa?

Do světa

Do Evropy

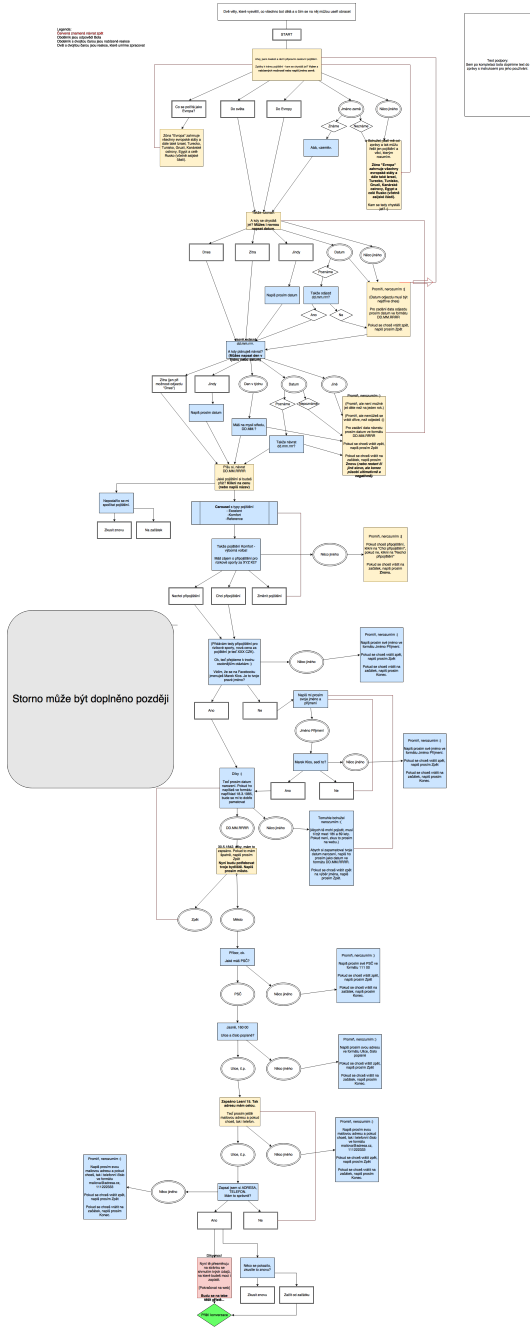
Jméno země

Známe

Neznáme

Aáá, <země>.

Zóna "Evropa" zahrnuje
všechny evropské státy a
dále také Izrael, Turecko,
Tunisko, Gruzii, Kanárské
ostrovy, Egypt a celé
Rusko (včetně asijské
části).



AXA - zkušenosti

- ani dokument, ani diagram nedávají designerovi představu o tom, jak bude konverzace působit na uživatele
- z dokumentu není nijak patrná struktura
- diagram se zdlouhavě aktualizuje
- každá aktualizace textů zbytečně zaměstnává vývojáře

**master dokument musí být přímo zdrojem dat pro chatbota
a takto vytvořené konverzace je třeba mít možnost spouštět**

2017: Česká Spořitelna

- support chatbot pro interní účely
- odpovědi na jednoduché otázky
- pokud si bot není jistý odpovědí, konverzaci přebírá operátor - **handover**
- pikantnost: to co si bot netroufne odpovědět sám, můžeme jako možnou odpověď nabídnout operátorovi

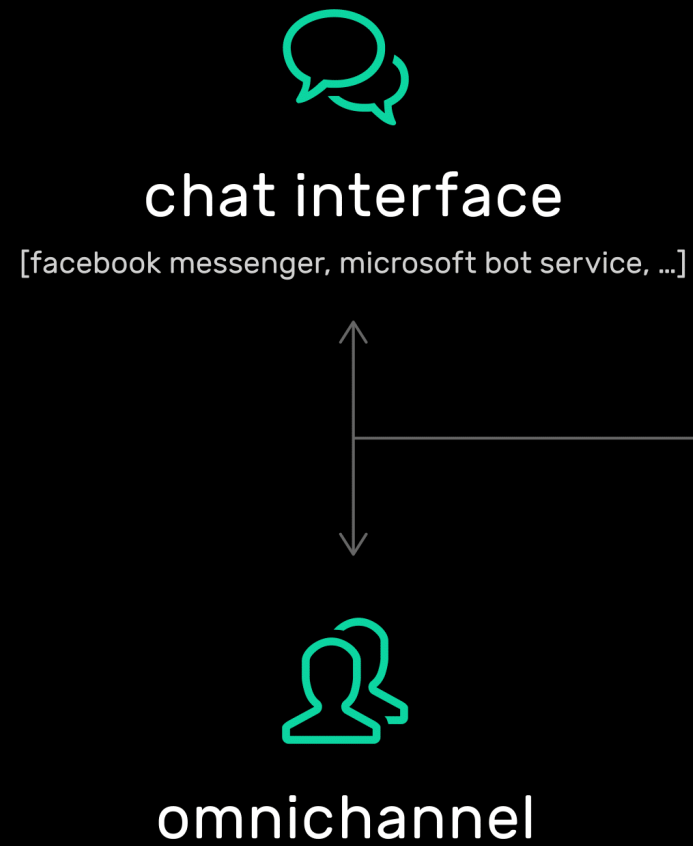


ČS - požadavky

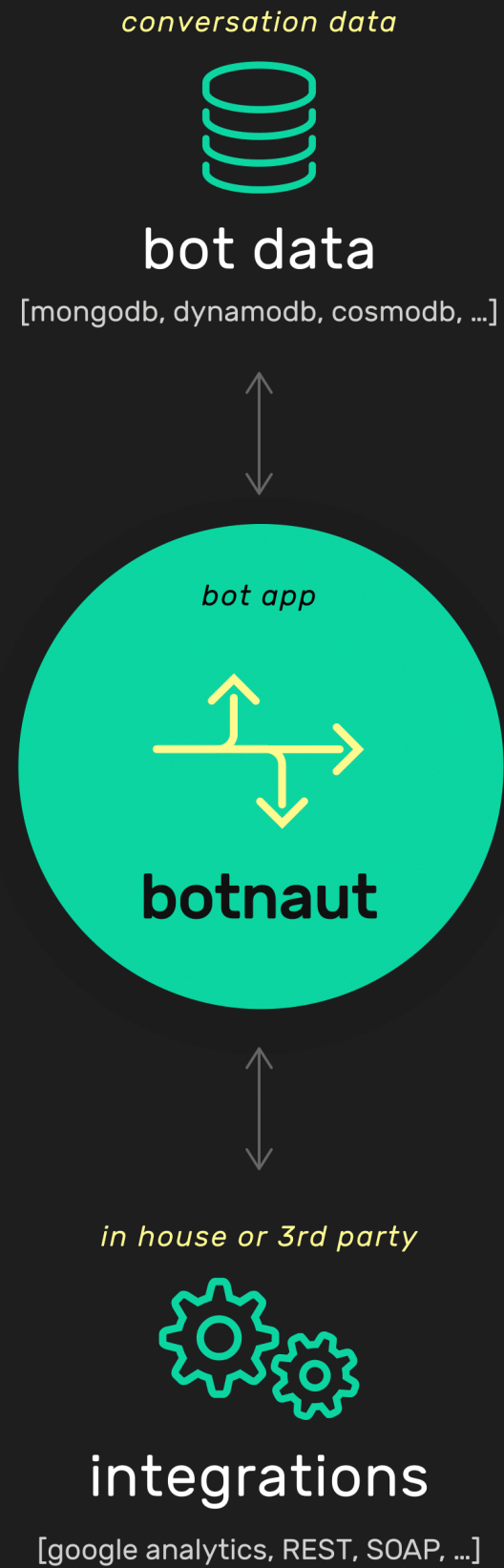
- aplikace i **data pod správou ČS**
- přesto musí být **design konverzací** jednoduchý
- **handover** na operátora
- **integrace** na další systémy
 - customer care systém
 - intent classification API



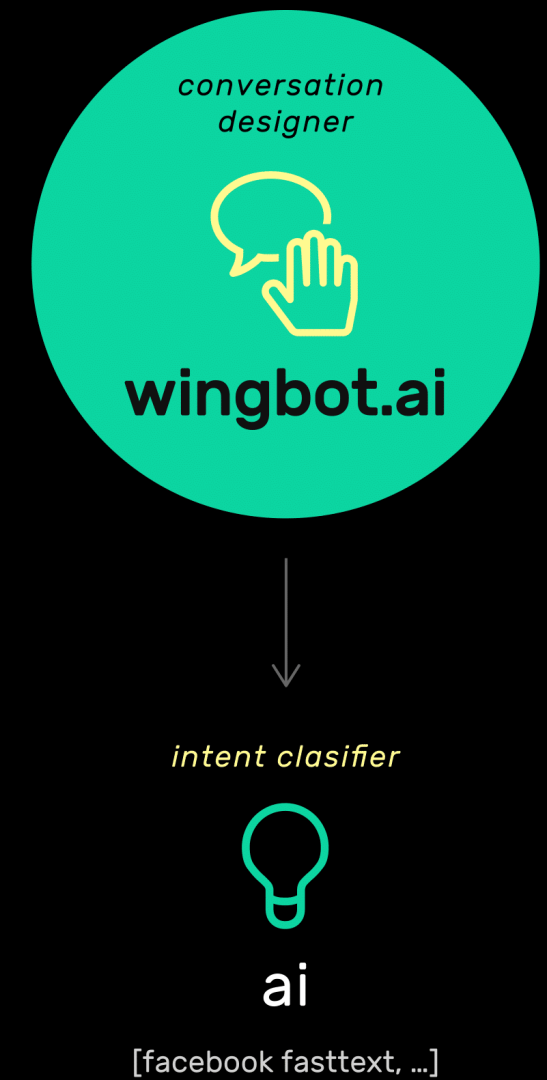
CHAT PLATFORM



YOUR INFRASTRUCTURE

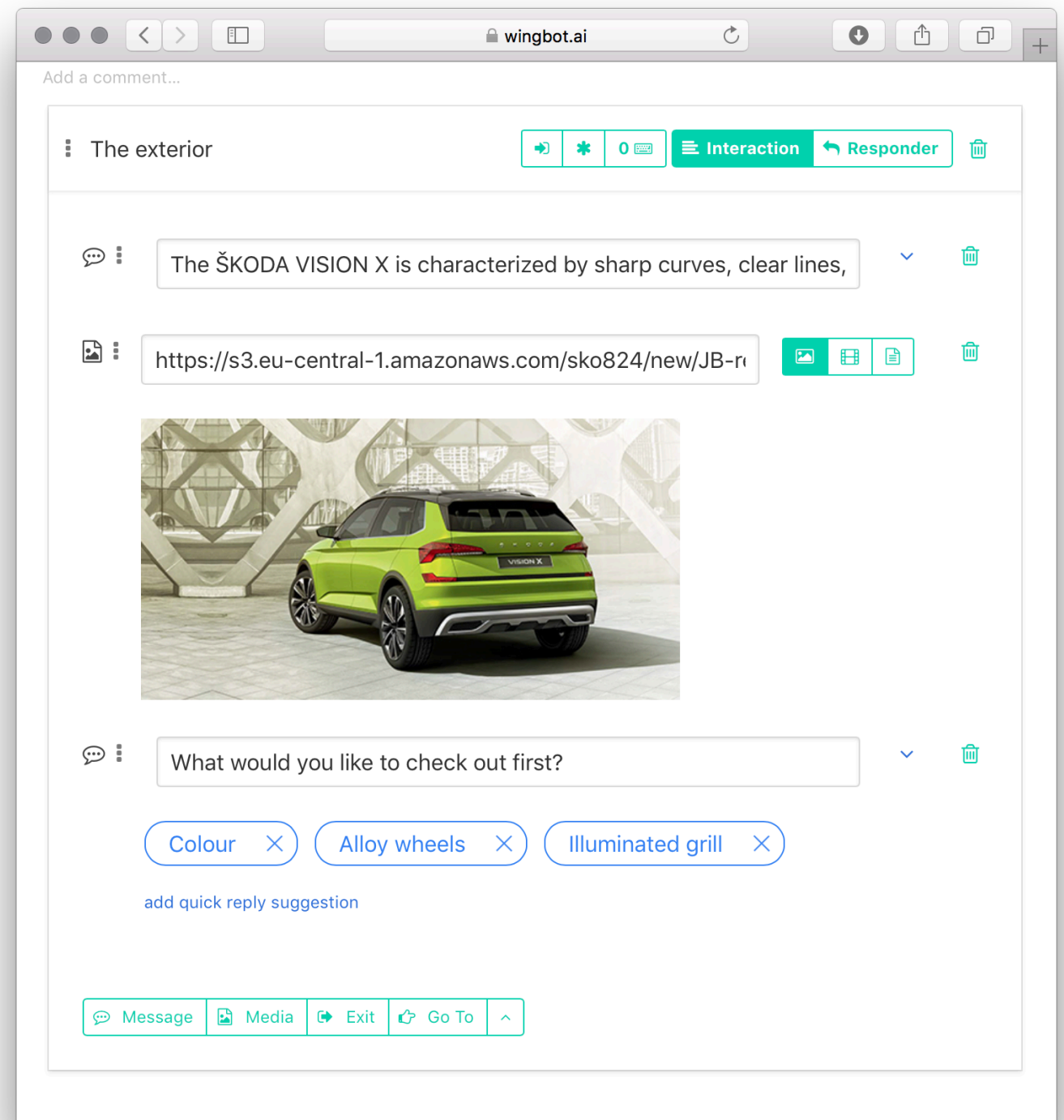


BOT SERVICE



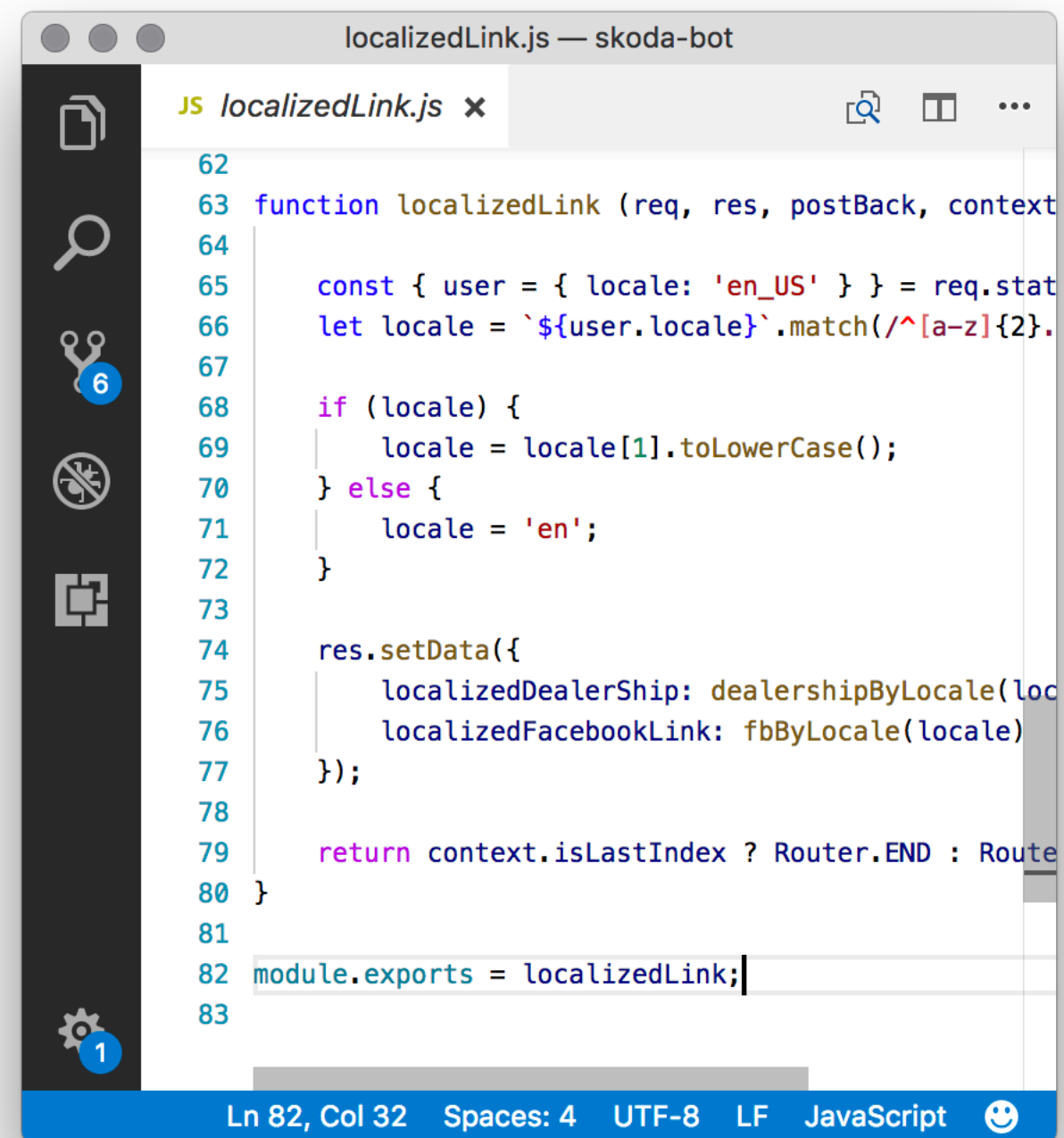
Bot Designer - Wingbot

- Umožňuje vytvářet interakce a pracovat s texty
- Umožňuje testování konverzací
- Řeší online spolupráci více uživatelů
- Je zdrojem dat pro strojové učení (Intents)



Aplikace chatbota - Botanut

- Odbavuje konverzace na základě designu z Wingbot.ai
- Drží data uživatelů
- Řeší integrace na další systémy a složitější logiku
- Reportuje chování uživatelů (např. Google Analytics)



```
localizedLink.js — skoda-bot
JS localizedLink.js x
62
63 function localizedLink (req, res, postBack, context)
64
65     const { user = { locale: 'en_US' } } = req.stat
66     let locale = `${user.locale}`.match(/^[a-z]{2}.
67
68     if (locale) {
69         locale = locale[1].toLowerCase();
70     } else {
71         locale = 'en';
72     }
73
74     res.setData({
75         localizedDealerShip: dealershipByLocale(loc
76         localizedFacebookLink: fbByLocale(locale)
77     });
78
79     return context.isLastIndex ? Router.END : Route
80 }
81
82 module.exports = localizedLink;
83
Ln 82, Col 32  Spaces: 4  UTF-8  LF  JavaScript
```

ŠKODA Geneva Chatbot 2018

- **ověření konceptu** wingbot.ai architektury
- úspěšné oddělení designu konverzace a vývoje logiky bota
- testujeme remarketing uživatelů pomocí “notifikací”



<http://m.me/SkodaGenevaChatbot2018>

@davidmenger

<https://wingbot.ai>

<http://botnaut.pragonauts.com>

<https://github.com/pragonauts/botnaut>