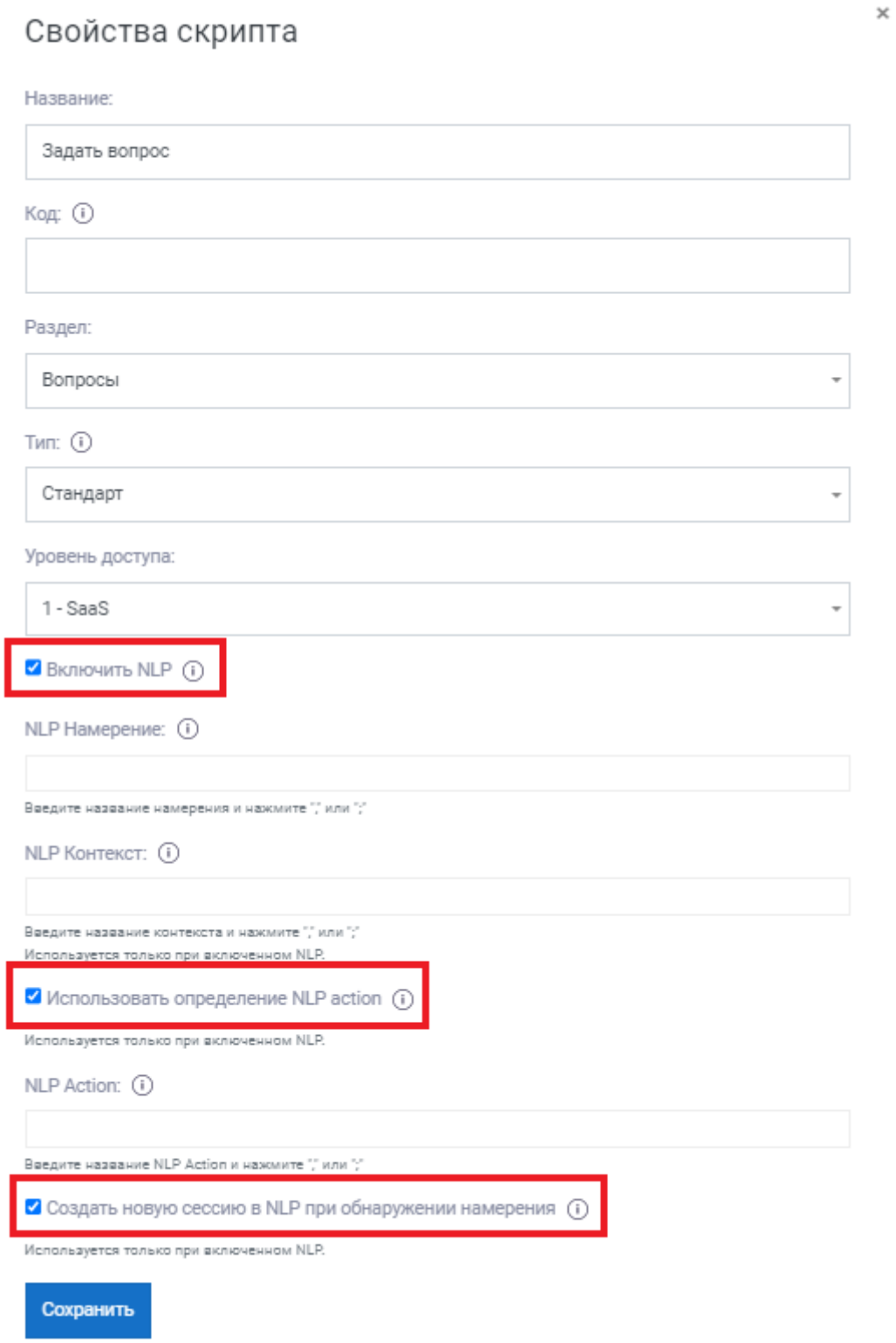
Обучение бота

Чтобы обучить бота отвечать на вопросы клиентов, следуйте инструкции ниже.

Создайте скрипт с NLP распознаванием

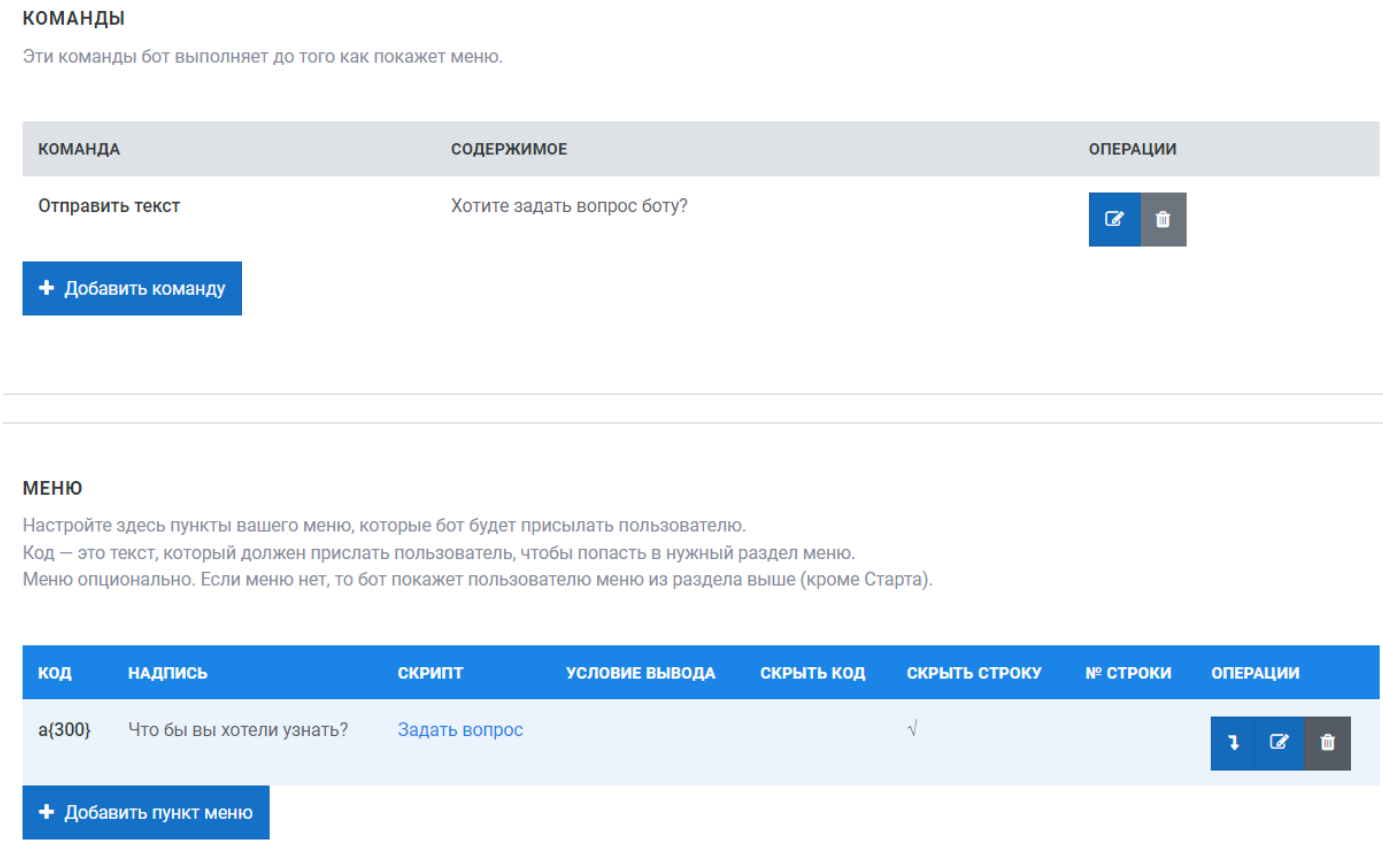
В свойствах скрипта с подсказкой, как задать вопрос, должны быть настроены следующие параметры:

- **Включить NLP** — чтобы распознавание срабатывало внутри скрипта;
- **Включить NLP Action** — чтобы внутри скрипта можно быть распознавать **NLP Action** (функционал Small Talk от Dialogflow и другие action);
- Остальные параметры оставить без изменений.



В редакторе скрипта нужно добавить текст, призывающий задать вопрос, а в меню добавить скрытый пункт. Этот пункт не заведет пользователя в тупиковый сценарий, а будет слушать ввод. Если сделать скрипт без меню, то при вводе текста внутри этого скрипта, бот сбросит диалог, а не приведет в нужный ответ.

Поскольку мы включили опции распознавания естественного языка у скрипта, то ввод от пользователя в первую очередь будет отправлен в DF для распознавания намерения и только в случае, если намерение не будет найдено, ввод от пользователя будет перенаправлен в Fallback.

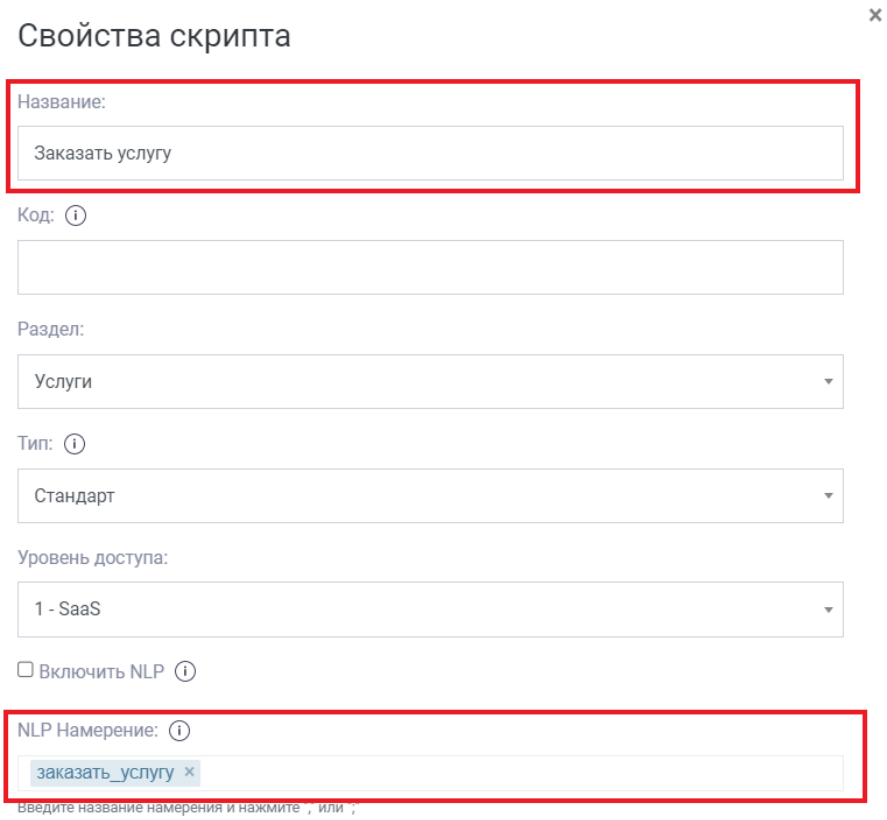


Создайте скрипты-NLP намерения

Выполнение данных скрипта подразумевают реакцию на вопрос пользователя, распознанный DF .

Главным условием работы данных скриптов является установка значения в поле **NLP Намерение**. Когда намерение в Dialogflow найдено, оно ищется по базе скриптов и сравнивается со значениями полей **NLP Намерение**. Если найдено полное совпадение, то скрипт с совпадающим значением вступает в работу.

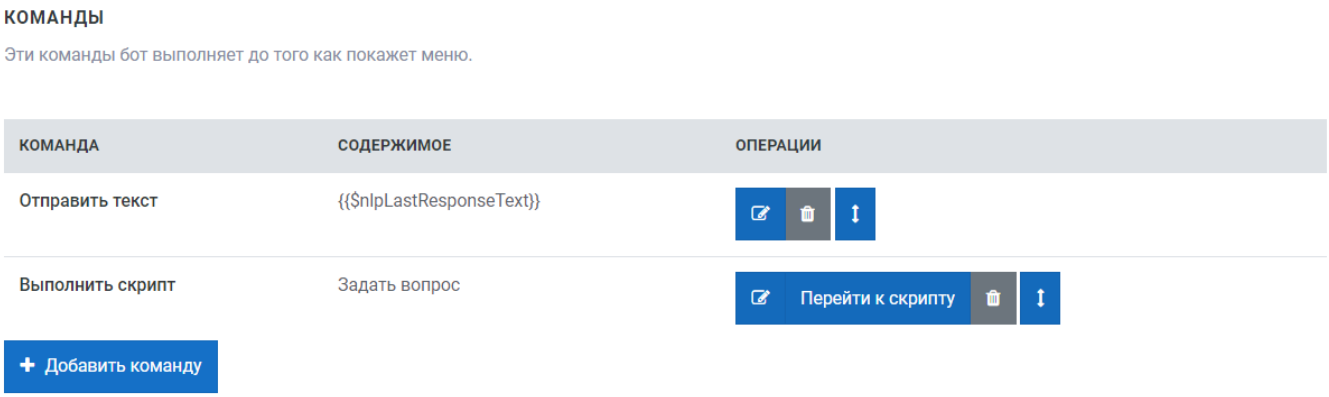
NLP намерение лучше называть по аналогии с названием скрипта, но без пробела. Например для скрипта "Заказать услугу" намерение лучше назвать "заказать_услугу".



> Рекомендуем также прописывать нумерацию намерений, чтобы легче работать с базой. Например: **01_заказать консультацию**.

Скрипт простого ответа на вопрос должен содержать команду с выводом атрибута **{{$nlpLastResponseText}}**. Данный атрибут будет возвращен DF после распознавания вопроса и содержать ответ на вопрос указанный в намерении DF.

Для исправной работы в поле **NLP Намерение** скрипта следует указать **.***, чтобы в данный скрипт попадали все распознанные намерения не относящиеся к другим скриптам.



Отдельные скрипты-ответы в поле **NLP Намерение** должны содержать намерение соответствующее названию скрипта и могут содержать одну или несколько команд.

В вашем боте может быть множество скриптов намерений и создаются они все по аналогии.

Некорректный ввод

Скрипт, который будет выполняться в том случае, если пользователь ввел вопрос/намерение или фразу не заложенные в базе знаний вашего бота**.**

В свойствах данного скрипта следует установить тип Fallback:



Далее в редакторе скрипта добавьте команду **Отправить текст**. В данной команде необходимо сообщить пользователю, что его запрос не распознан и порекомендовать его перефразировать, например, "Извините не понял. Сформулируйте свой вопрос по-другому."

Последним этапом добавьте команду **Повторить вопрос**.

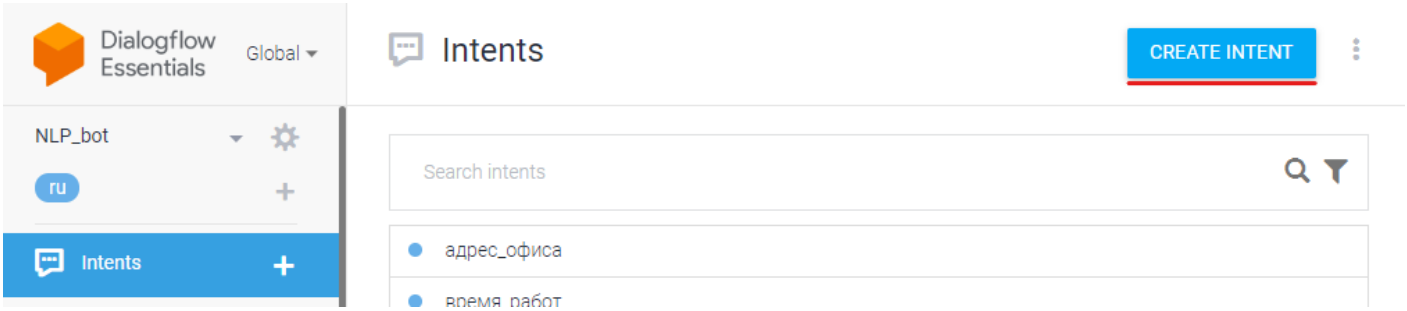
Создание намерений в Dialogflow

Для полноценной работы чат-бота с распознаванием намерений пользователя необходимо создать и настроить базу знаний, по запросам к которой бот будет давать правильные ответы и выстраивать логику взаимодействия с пользователем.

Для работы нам понадобится сервис Dialogflow.

> Перед тем как приступать к созданию намерений пройдите уроки **Начало работы с Dialogflow** и **Интеграция с Dialogflow**

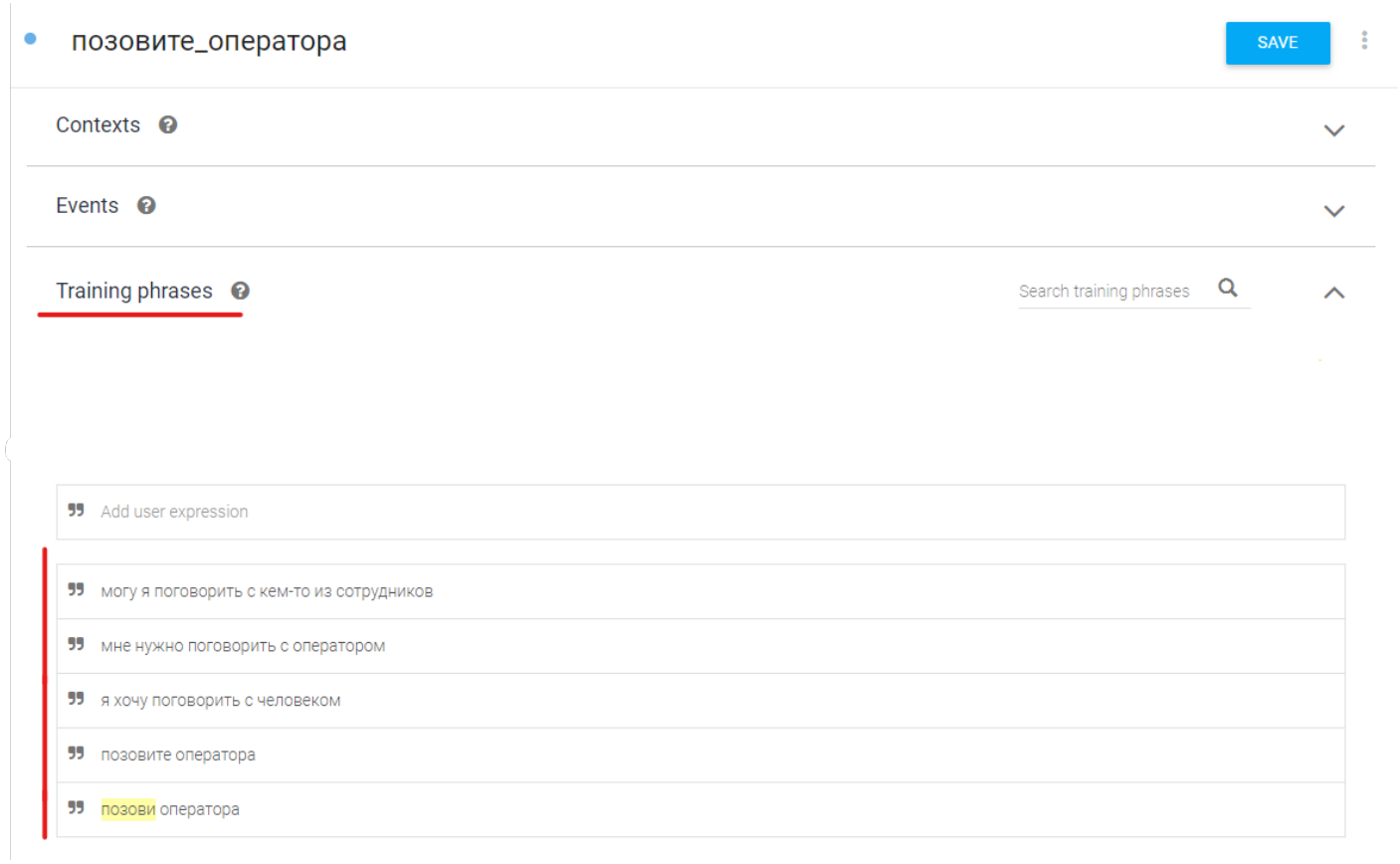
В привязанном к вашему боту агенту мы будем создавать намерения, с помощью которых бот сможет распознавать текстовые запросы пользователя и подбирать правильные ответы из базы знаний. По кнопке **Create Intent** создаем новое намерение**.**



Для каждого скрипта с NLP намерением в боте создаем свое намерение DF с идентичным наименованием.

> **Внимание!** При обучении бота, чем больше вы введете однородных по смыслу запросов и синонимов ключевых слов, тем более точнее ваш бот будет понимать ваших пользователей.

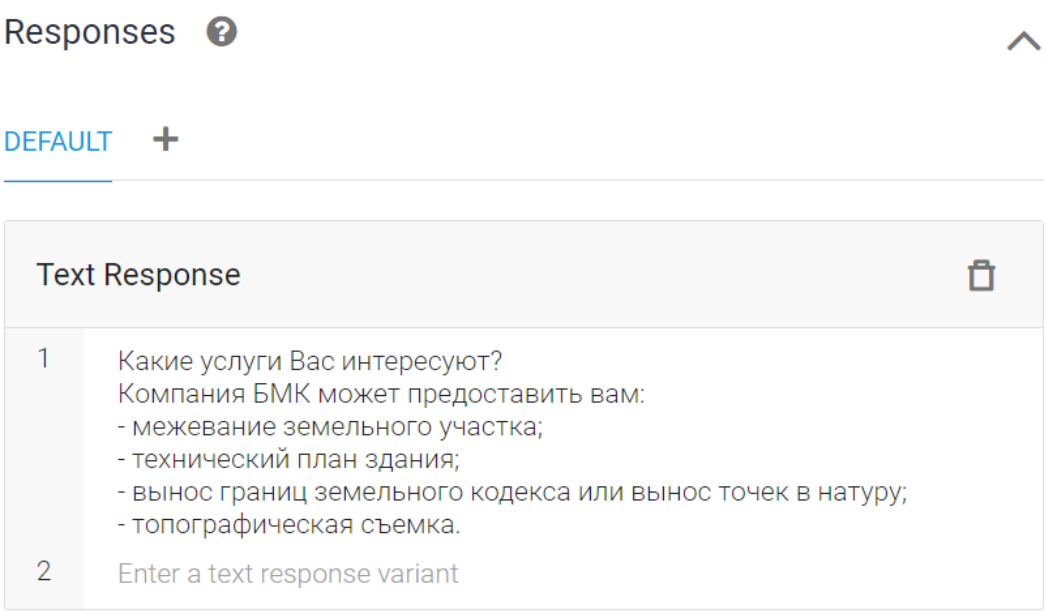
В раздел **Training phrases** надо добавить различные варианты на тему того, что могут написать пользователи. Например для намерения вызова оператора:



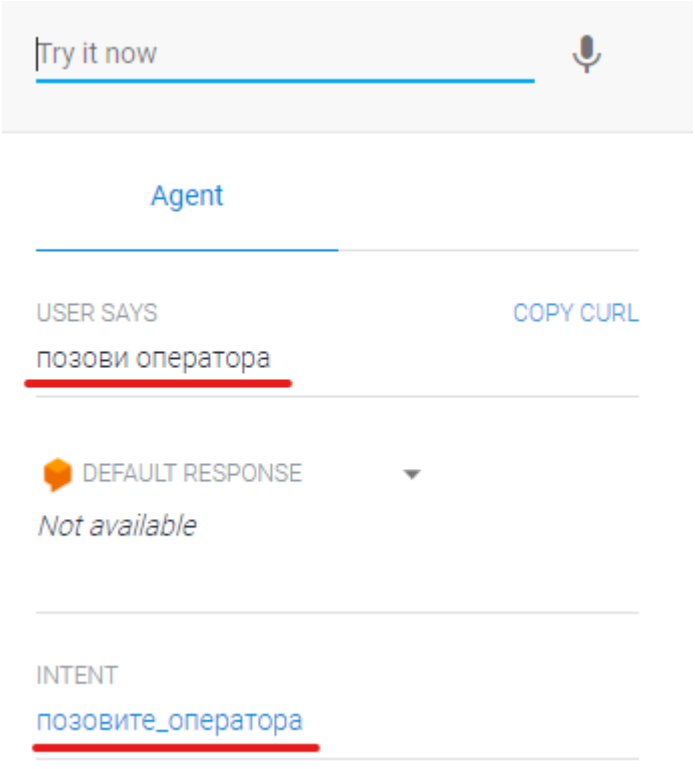
> **Внимание!** В тренировочных фразах не должно быть знаков препинания в конце предложений. Так же при обучении бота намерению важно стараться не допускать фраз, которые могут повторяться в соседних намерениях, иначе бот из базы знаний может выбрать некорректный ответ.

Применение вариантов с перестановкой слов приветствуется. Знаки вопроса и прочие знаки препинания здесь прописывать не нужно.

Для намерений с однозначным ответом в поле **Responses** добавьте текстовый ответ. Он и будет выводиться в атрибут **nlpLastResponseText**.



В процессе обучения бота нужно проверять правильность вводимых значений. Для этого, в поле **Try it now** необходимо указать один из введенных вариантов обращения и система должна предоставить ссылку на нужное намерение.



После ввода всех вариантов возможных обращений необходимо сохранить намерение, нажав на кнопку **Save**.

Таким же образом создайте остальные намерения для вашего бота.

Версия #1
Ирина Петрова создал 2025-09-30 10:06:38 UTC
Ирина Петрова обновил 2025-09-30 10:37:31 UTC