

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 было распознавать **NLP Action** (функционал Small Talk от Dialogflow и другие action);
- Остальные параметры оставить без изменений.

Свойства скрипта



Название:

Задать вопрос

Код: ⓘ

Раздел:

Вопросы

Тип: ⓘ

Стандарт

Уровень доступа:

1 - SaaS

Включить NLP ⓘ

NLP Намерение: ⓘ

Введите название намерения и нажмите ";" или ":"

NLP Контекст: ⓘ

Введите название контекста и нажмите ";" или ":"

Используется только при включенном NLP.

Использовать определение NLP action ⓘ

Используется только при включенном NLP.

NLP Action: ⓘ

Введите название NLP Action и нажмите ";" или ":"

Создать новую сессию в NLP при обнаружении намерения ⓘ

Используется только при включенном NLP.



Сохранить

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.

КОМАНДЫ

Эти команды бот выполняет до того как покажет меню.

| КОМАНДА | СОДЕРЖИМОЕ | ОПЕРАЦИИ |
|-----------------|----------------------------|---|
| Отправить текст | Хотите задать вопрос боту? |   |




[+ Добавить команду](#)

МЕНЮ

Настройте здесь пункты вашего меню, которые бот будет присылать пользователю.

Код — это текст, который должен прислать пользователь, чтобы попасть в нужный раздел меню.

Меню опционально. Если меню нет, то бот покажет пользователю меню из раздела выше (кроме Старта).

| КОД | НАДПИСЬ | СКРИПТ | УСЛОВИЕ ВЫВОДА | СКРЫТЬ КОД | СКРЫТЬ СТРОКУ | № СТРОКИ | ОПЕРАЦИИ |
|--------|--------------------------|---------------|----------------|------------|---------------|----------|---|
| a{300} | Что бы вы хотели узнать? | Задать вопрос | | | √ | |    |

[+ Добавить пункт меню](#)

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".

Свойства скрипта



Название:

Заказать услугу

Код: ⓘ

Раздел:

Услуги

Тип: ⓘ

Стандарт

Уровень доступа:

1 - SaaS

Включить NLP ⓘ

NLP Намерение: ⓘ

заказать_услугу x

Введите название намерения и нажмите **Enter**, или **Esc**.







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.

КОМАНДЫ

Эти команды бот выполняет до того как покажет меню.

| КОМАНДА | СОДЕРЖИМОЕ | ОПЕРАЦИИ |
|------------------|-----------------------------|---|
| Отправить текст | {{ \$nlpLastResponseText }} |    |
| Выполнить скрипт | Задать вопрос |  Перейти к скрипту   |

[+ Добавить команду](#)

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:

Название:

Код: ⓘ

Раздел:

Тип: ⓘ

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 приступить 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.

Dialogflow Essentials Global

NLP_bot

ru

Intents

Intents

CREATE INTENT

Search intents

- адрес_офиса
- время работ

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:

позовите_оператора

SAVE

Contexts

Events

Training phrases

Search training phrases

- Add user expression
- могу я поговорить с кем-то из сотрудников
- мне нужно поговорить с оператором
- я хочу поговорить с человеком
- позовите оператора
- позови 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**.

Responses 




DEFAULT 

Text Response 

- Какие услуги Вас интересуют?
Компания БМК может предоставить вам:
 - межевание земельного участка;
 - технический план здания;
 - вынос границ земельного кодекса или вынос точек в натуру;
 - топографическая съемка.
- Enter a text response variant

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.

Try it now 

Agent

USER SAYS

[COPY CURL](#)

позови оператора

 DEFAULT RESPONSE 

Not available

INTENT

позовите_оператора

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 30 September 2025 10:06:38

Ирина Петрова обновил 30 September 2025 10:37:31