

Chatboti přicházejí

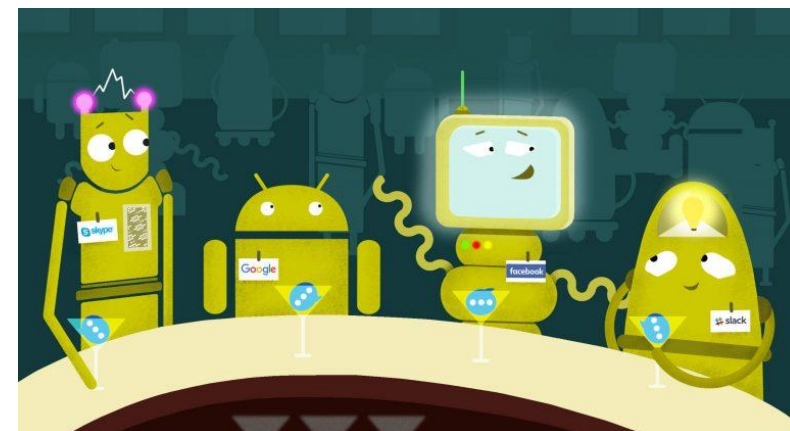
Radek Domanský, Data Collect

Seminář SIMAR Insight 25.5.2017



Co je chatbot?

Simulace lidské konverzace
mezi programem a člověkem.

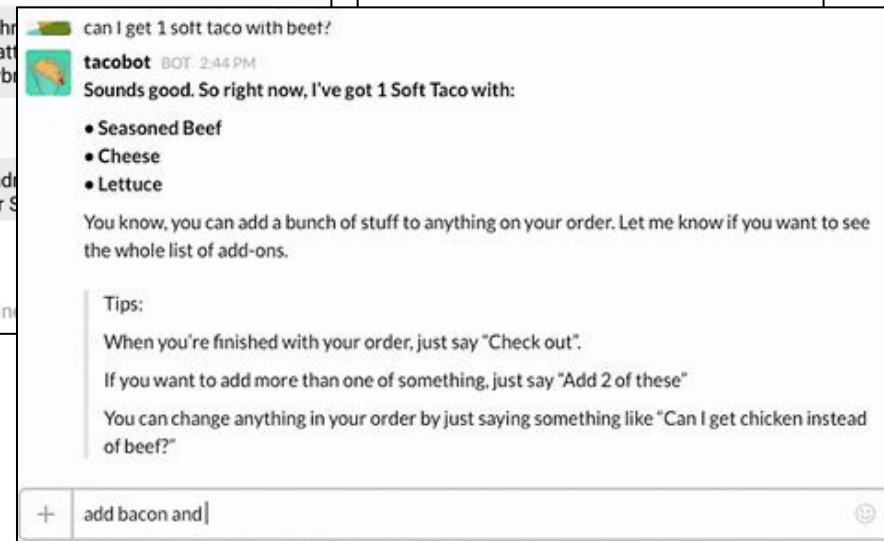
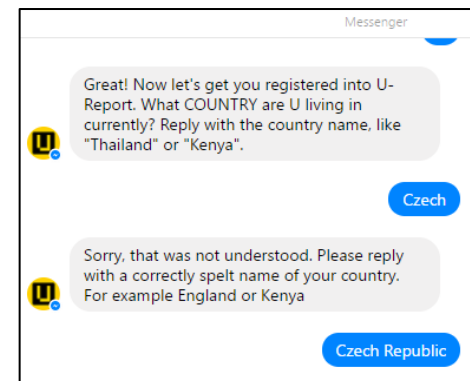
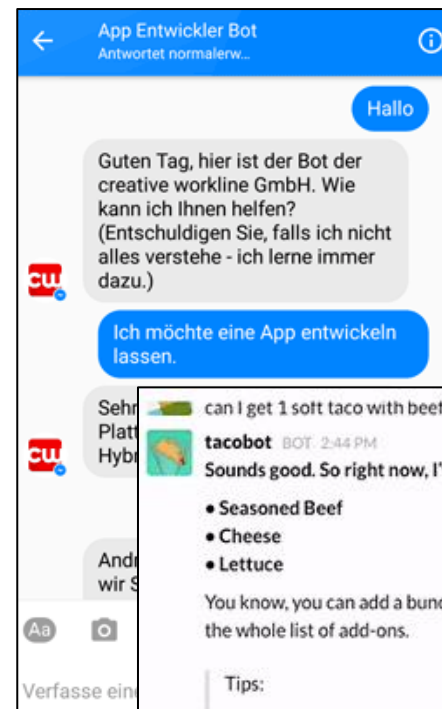
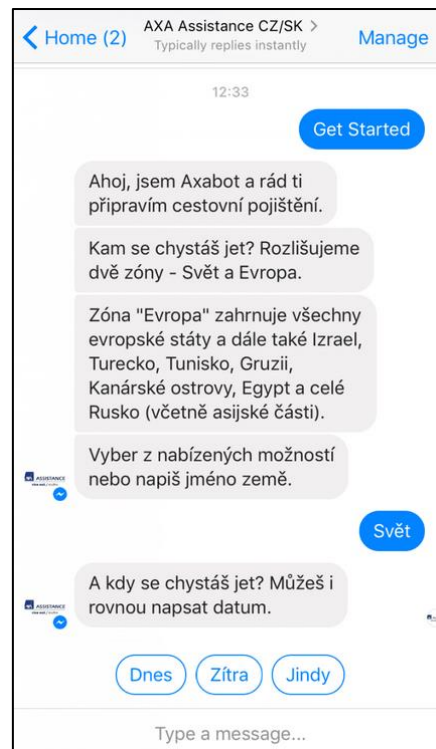


Cílem je vytvořit osobní „zážitek“ s živými, neživými i virtuálními předměty - s telefonem, bankovním účtem, autem, pračkou, dotazníkem, ...

Chatbotem není živý chat s operátorem

Současné použití chatbotů

Podpora
Feedback
Navigace
Prodej
Zábava

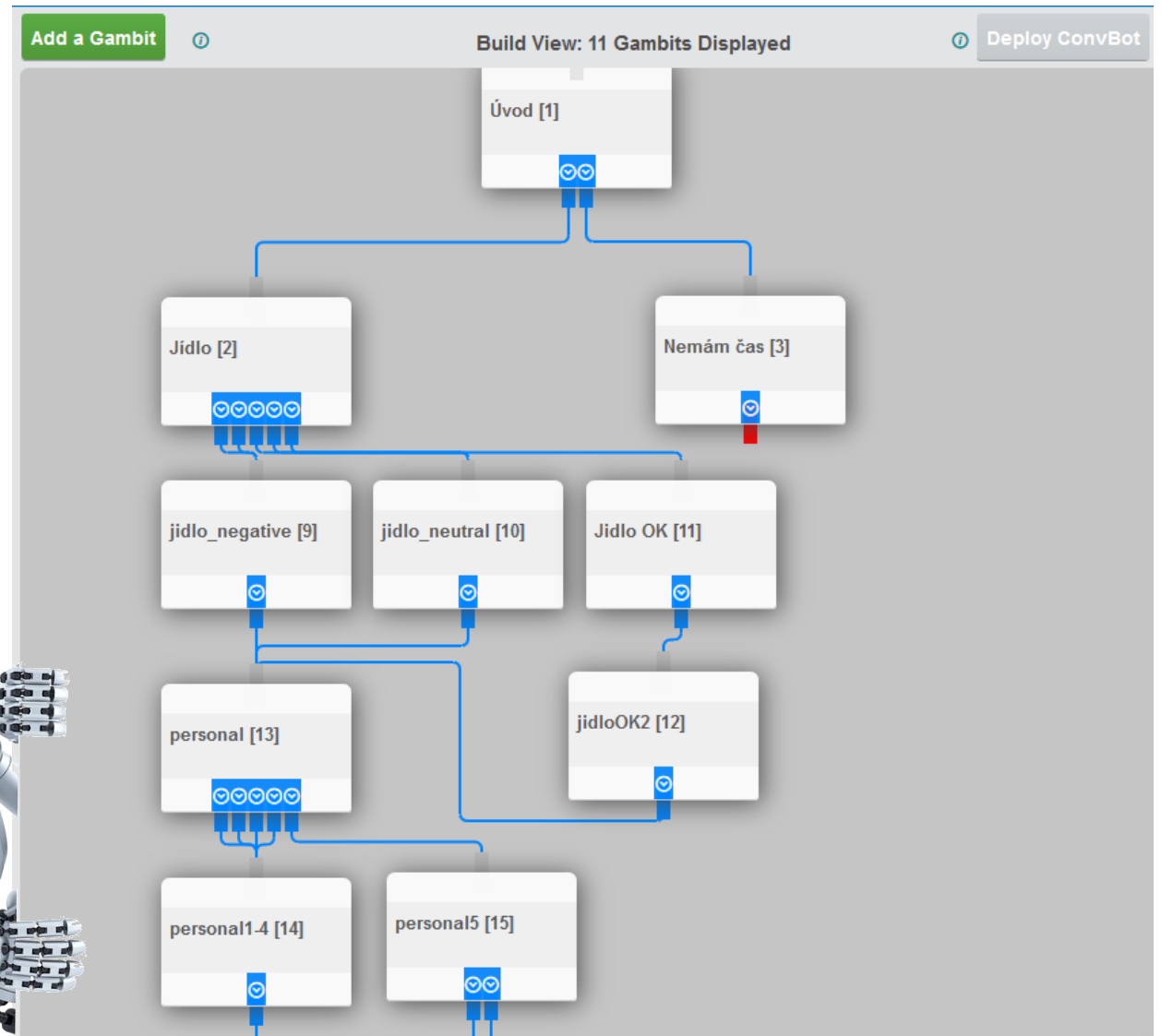
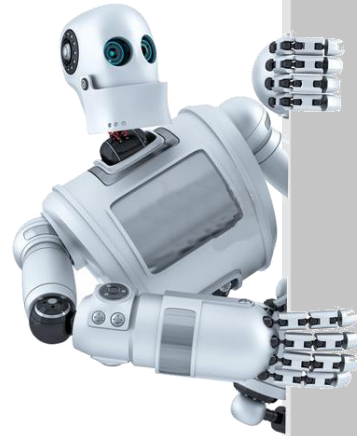


Kdekoliv: WWW, Facebook, OS, Slack, Skype, ...

Hloupý chatbot

Obdoba dotazníku / IVR

Pevné možnosti, pravidla
a cesty



Chytrý chatbot

Aplikace umělé inteligence pro porozumění obsahu a potřeb

- Zpracování přirozeného jazyka
- Strojové učení
- Velká znalostní báze, big data

Method	Examples	Drawbacks
Rules-based (Hand-crafted)	Mitsuku, Rose, ALICE, ELIZA	Requires lots of time and human labor. B2B providers charge 6-7 figures.
Machine Learning	Siri, Google's Chatbot, etc.	Requires MASSIVE amounts of data to be effective. Still doesn't work well out of the box.
Unsupervised Learning	SimSimi, Cleverbot, Xiaoice(?)	Parrots everything it's taught, e.g., "Poopy farts!" Not appropriate for brands or other use cases. Copyright issues with reusing people's inputs.
Human Trainers + Machine Learning	Facebook M	Resource-intensive, but a working strategy to progress from brute force > pilot > data > ML.

Chatboti v kvantitativním výzkumu?

1) Jako jiný způsob zobrazení
dotazníku

„Polidštění“ dotazníku

Kratší konverzace

Nesmí zdržovat

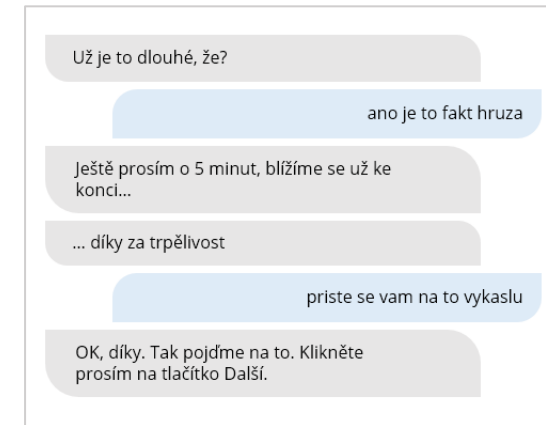
Nesmí se tvářit jako člověk



Chatboti v kvantitativním výzkumu

2) Engagement & Gamifikace

- průvodce dotazníkem, podpora
- otevřené otázky




A ještě A ještě prosím popište automobil, který řídíte nejčastěji.


Značka výrobce automobilu:

Typ vozu:

Rok výroby (pokud nevíte přesně, odhadněte):

Barva vozu (pokud není v seznamu, vyberte nejbližší):

Pokračovat 

Chcete něco doplnit?
Je něco nejasného?
Máte problém? 

Chatboti v kvalitativním výzkumu?

Nyní/brzy

- asistent moderátora – klade ve správný čas předpřipravené otázky, šťouchá do neaktivních respondentů
- moderátor koriguje směr a doplňuje

V budoucnu

- porozumění textu a nahrazení moderátora, nejprve 1:1 - > 1:N
- rozpoznání hlasu + hlasová a obrazová simulace

Děkuji za pozornost.

Radek Domanský

dadek.domansky@datacollect.cz

