

NLP意图领域&多轮问答 最佳实践

2019/12 强胜



本课目标

- 1.了解猎户NLP服务平台开放的主要能力
- 2.掌握意图领域的用途及基本配置
- 3.掌握多轮问答的用途及基本配置
- 4.掌握机器人NLP人设的配置
- 5.掌握机器人意图领域干预的使用场景及如何配置
- 6.能够结合合作伙伴的实际场景，将意图领域与多轮问答配合使用

一、猎户NLP平台能力概览

猎户语音链路能力全覆盖



ASR

将声音转化
成文字



猎豹附近有什么好吃的?



NLP

理解内容对
话处理

好吃的

猎豹周边

搜索结果: 徽忆餐厅

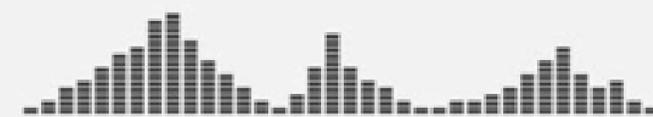
附近有安徽菜...



TTS

将文字转化
成语音

附近有安徽菜...



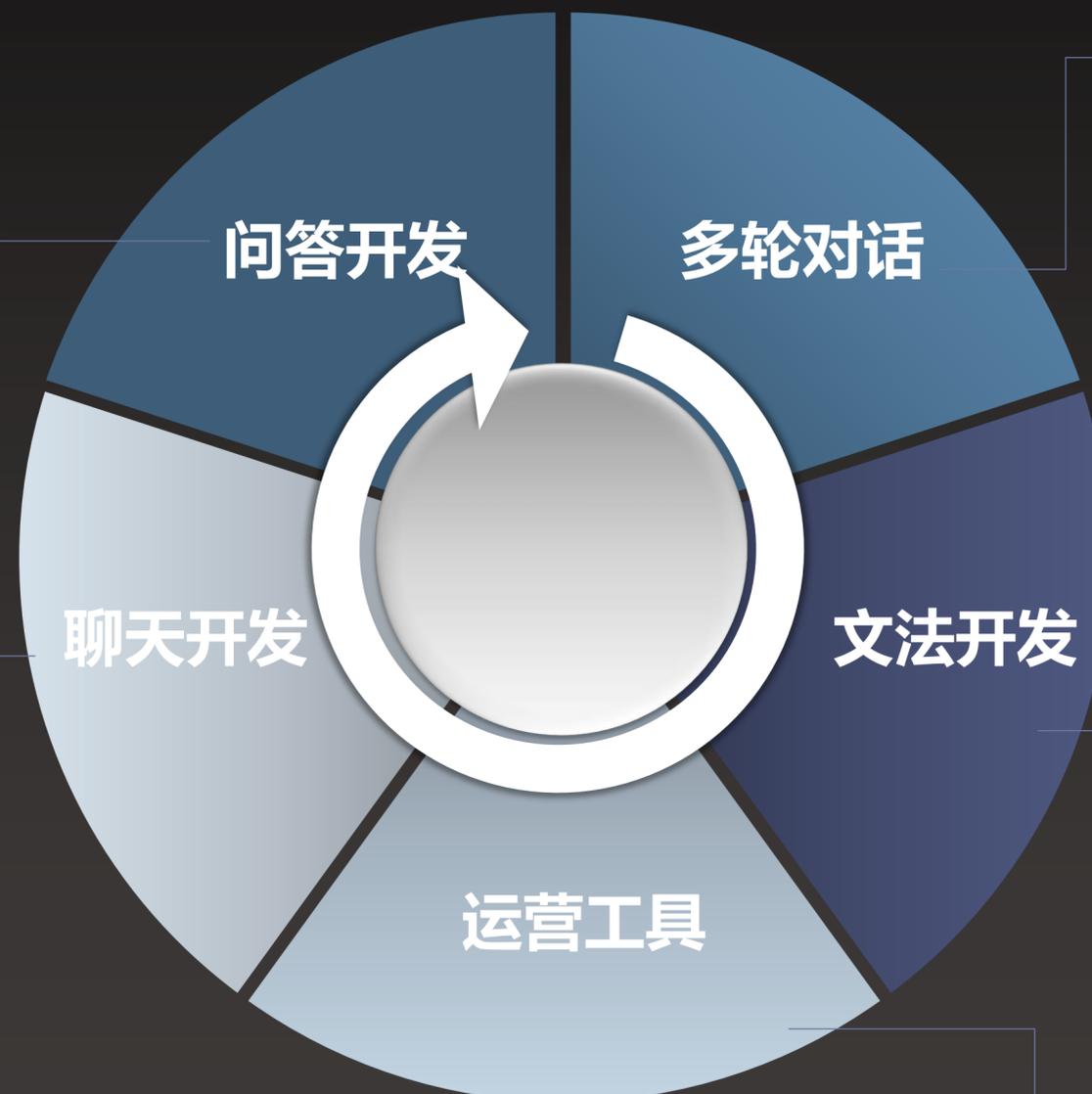
猎户NLP平台能力应用场景

单轮问答场景

- 知识图谱*
- 问答库
- 关键词问答
- 阅读理解*

多轮对话场景

- 业务咨询分流
- 天气查询
- 日期查询



自定义文法开发&技能开发

- 自定义领域/意图
- 自定义词典
- 抽取槽位
- 轻应用中心

机器人人设配置

- 人设配置*
- 其他聊天开发*

干预特定问答

- 干预特定query
- 敏感词干预回复

二、案例配置实践

领域：业务

意图1：公司注册

意图2：公司注销

...

...

首页 > 领域管理

编辑领域

中文领域名:

领域标识:

意图列表:

意图名称	意图标识	操作
企业注册	company_register	文法编辑 删除 <input checked="" type="checkbox"/>

[+新增意图](#)

槽位列表:

槽位名称	槽位标识	槽位类型	操作
泛指意愿 (我想要)	intent	normal	删除
业务内容	operation	normal	删除

[+新增槽位](#)

[保存](#)

文法管理：

【我要】办理【公司注册】

【我想】办理【注册】

...

其他更多文法：

【公司注册】怎么办理

【公司注册】需要什么材料

注意点：

- 1、不同领域意图间的文法区分
- 2、槽位是否必填
- 3、任意字的使用（泛化效果）

首页 > 文法管理

意图标识: company_register

全局节点

任意字 时间 地点 或

整数 分数 浮点数 电话号码

自定义节点

register intent leading destination

article +

文法列表 ⓘ

*任意字 intent *任意字 *register *任意字 编辑 删除 赋值

+新增一行

*选中节点，即可将该节点填充至文法列表的句子中。

确认并发布文法

首页 > 词典管理

全局词典 自定义词典

全部 请输入关键词 搜索

词典名	词典标识	操作
destination	destination	词条列表 删除
leading	leading	词条列表 删除
operation_intent	operation_intent	词条列表 删除
company_register	company_register	词条列表 删除
bo_open_page	bo_open_page	词条列表 删除

添加词典

< 1 >

槽位搭配词典使用

词典标识: operation_intent

词条名	同义词
我想要	我想要
我想	我想
我要	我要

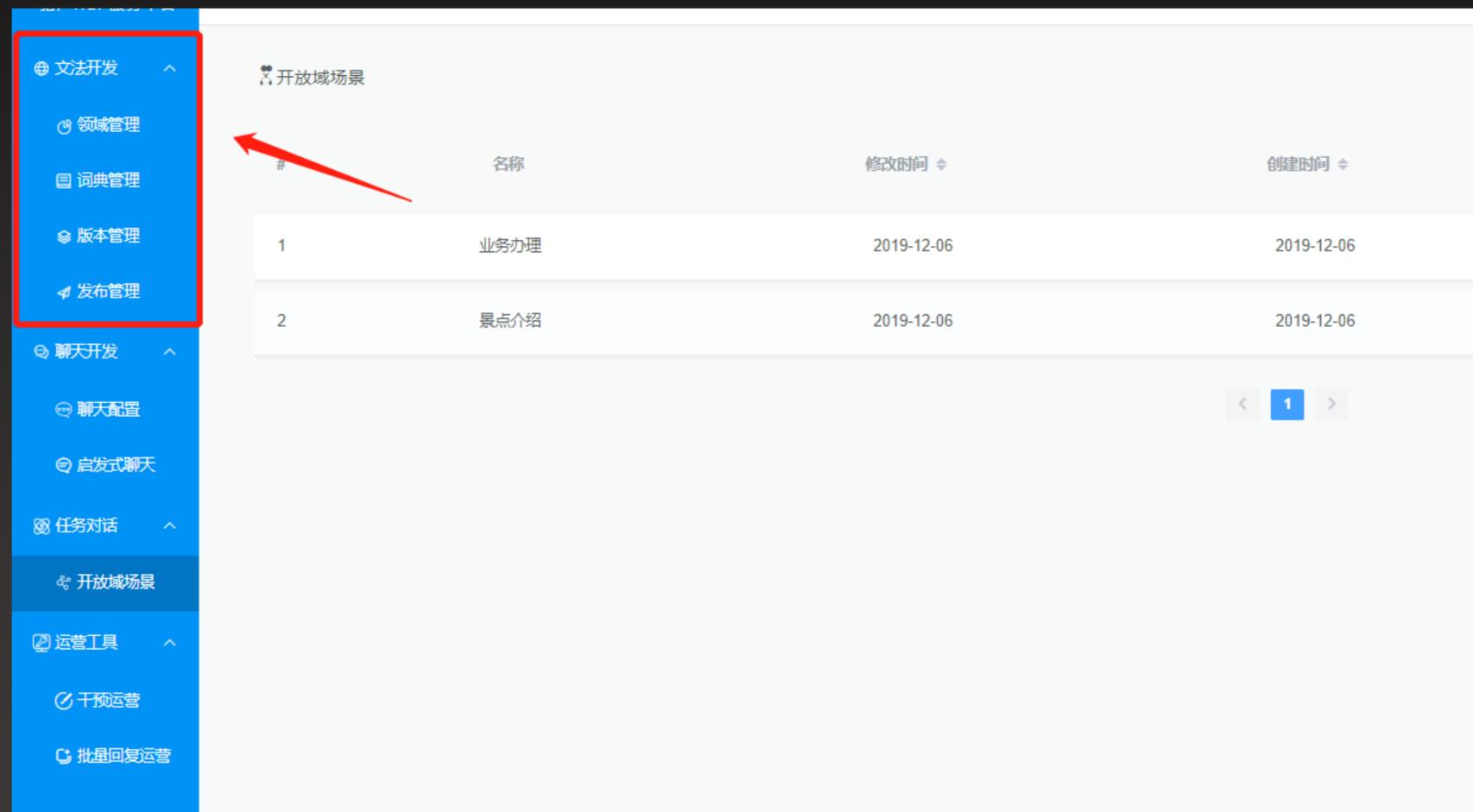
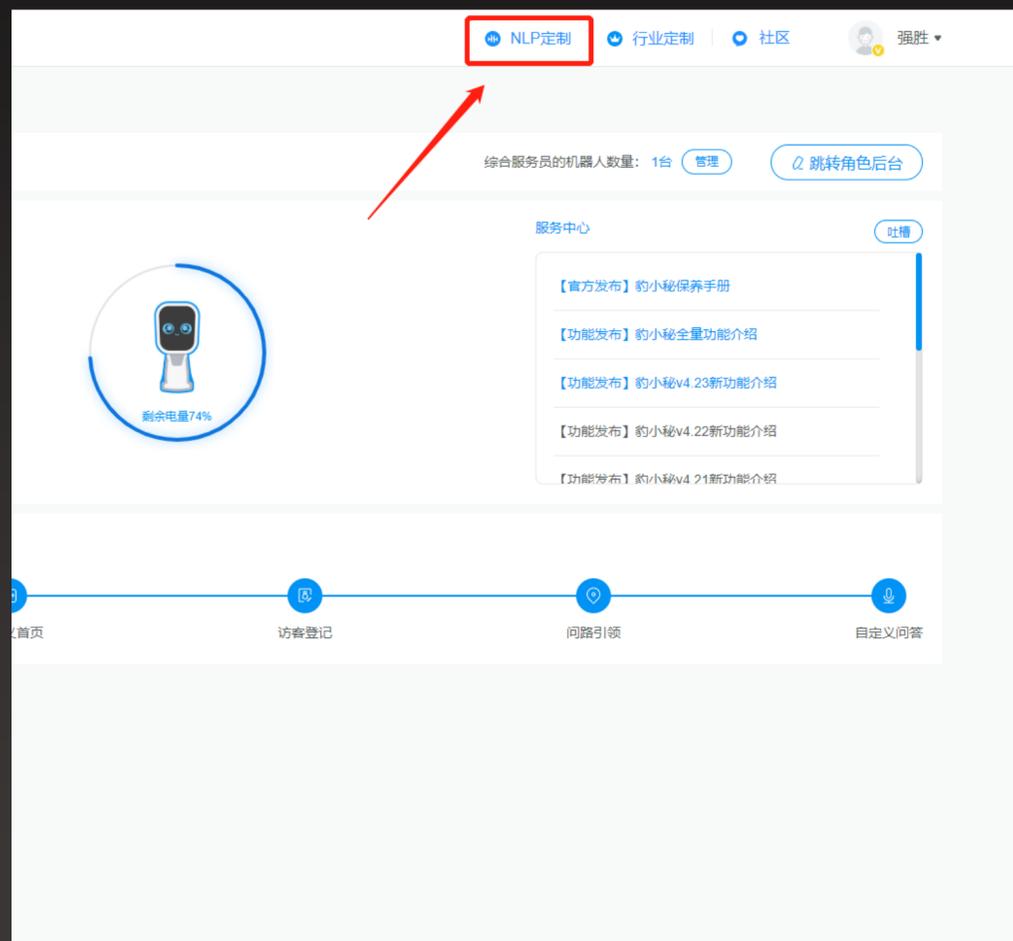
添加词条 批量添加 批量覆盖 上传文件

词典标识: company_register

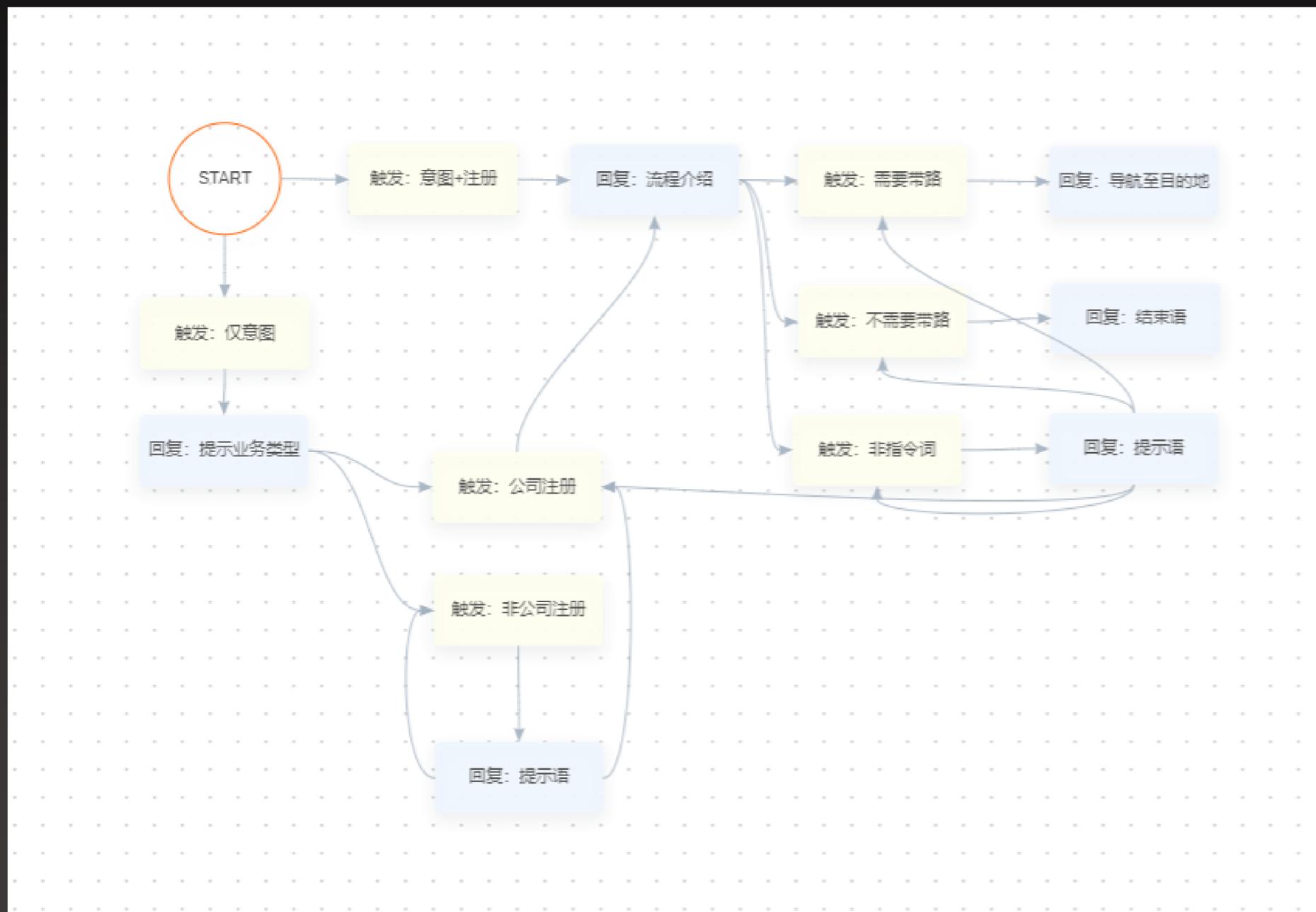
词条名	同义词
开办	开办
注册	注册
企业开办	公司开办
企业注册	公司注册

添加词条 批量添加 批量覆盖 上传文件

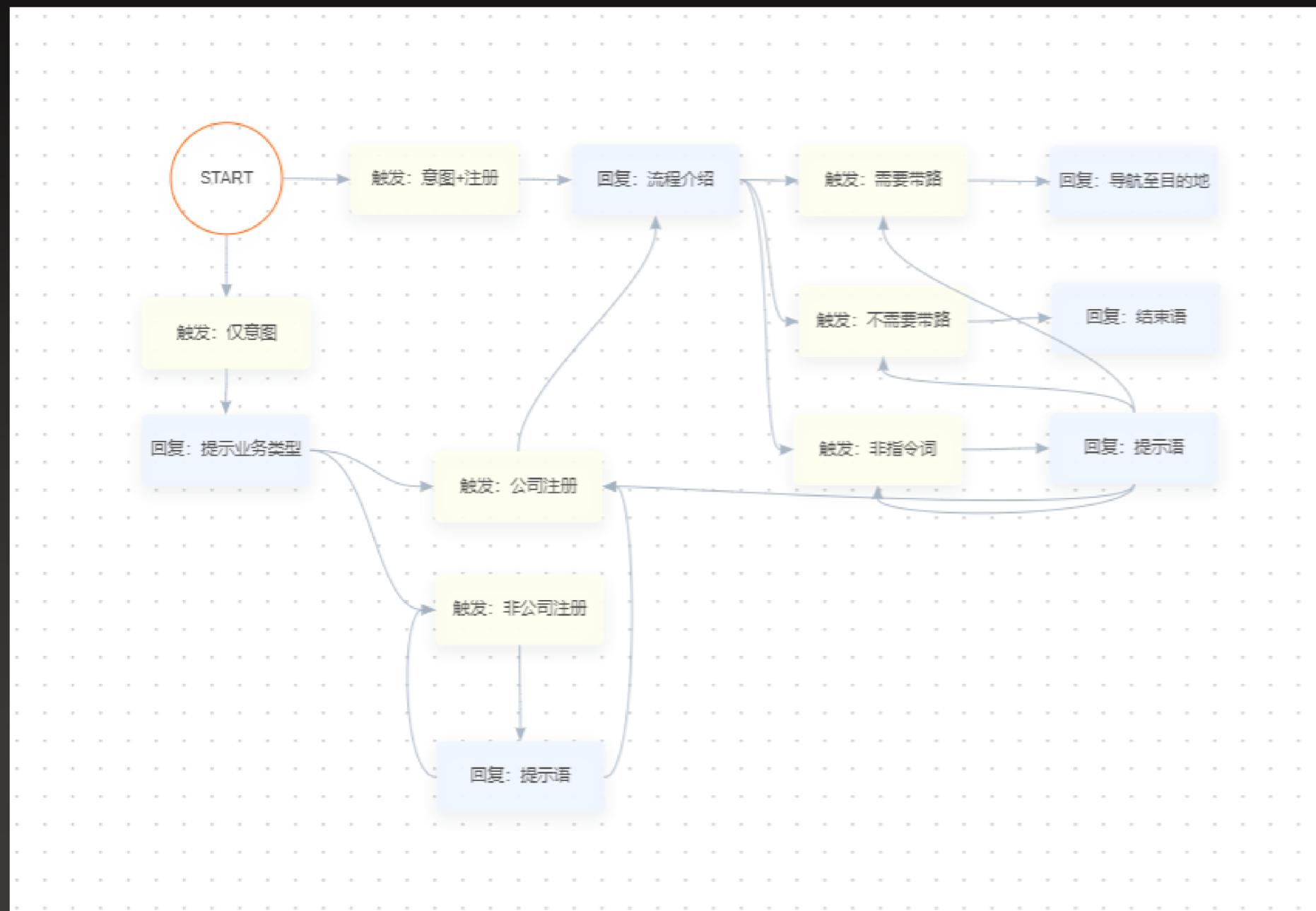
【登录入口】：接待后台 → NLP定制 → 文法开发



业务办理 多轮配置示例

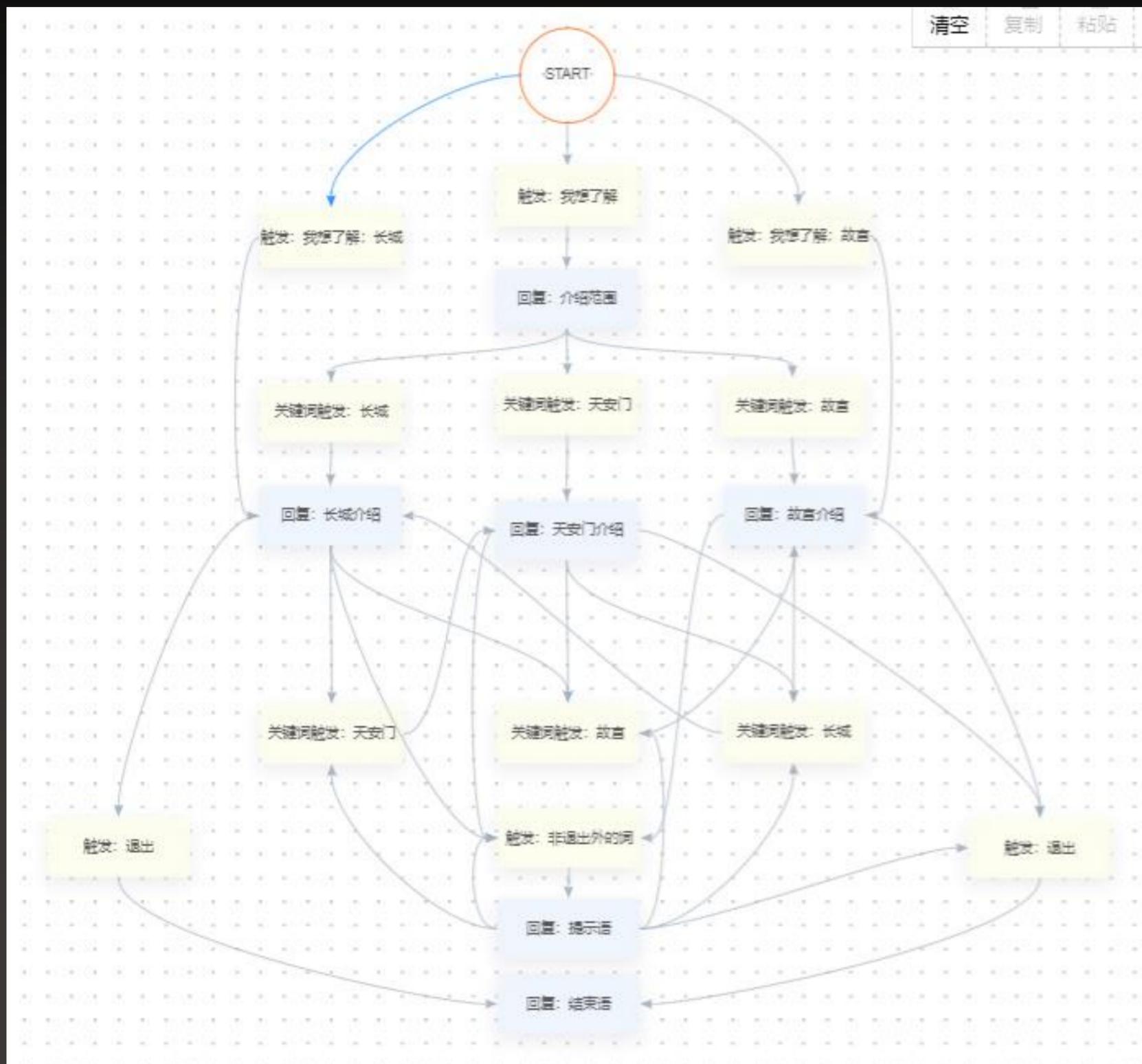


业务办理 多轮配置示例

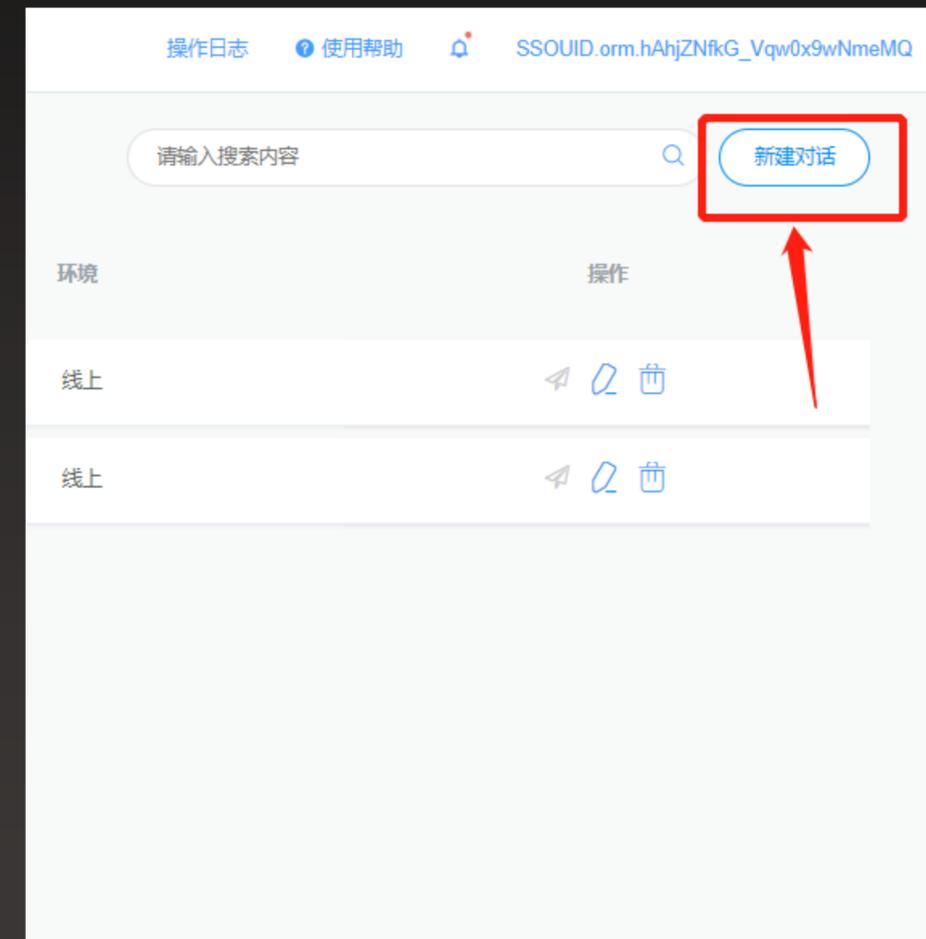
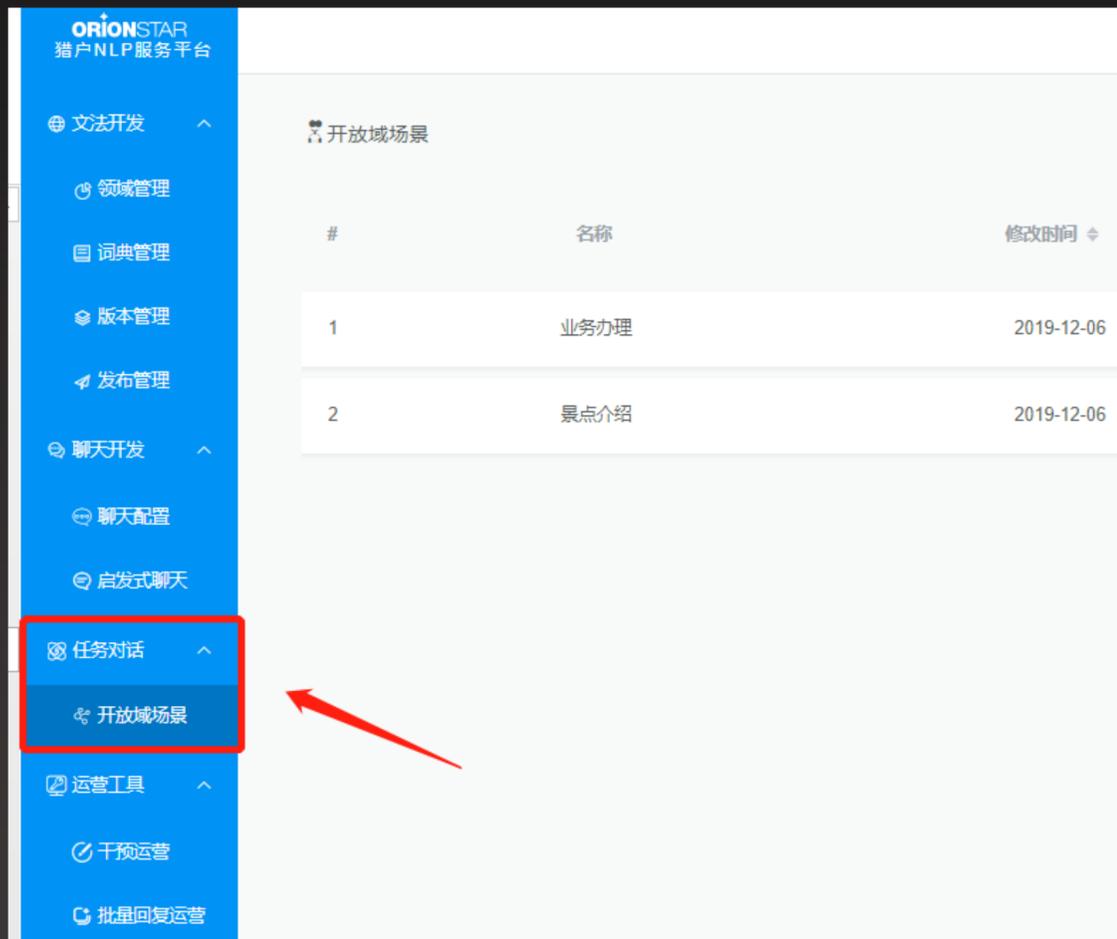
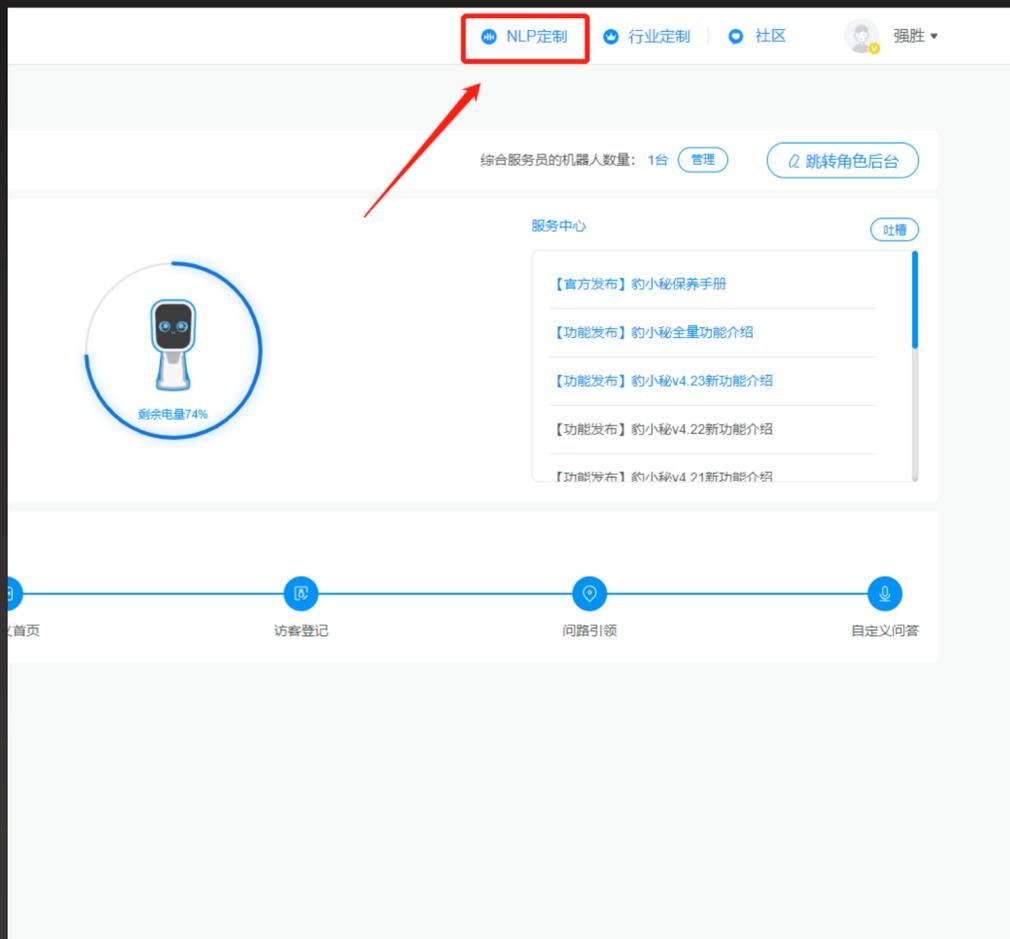


清空 复制 粘贴

景区介绍 多轮配置示例



【登录入口】：接待后台 → NLP定制 → 任务对话 → 开放域场景



首页 > 返回业务线列表

干预运营

全部

请输入关键词

搜索

+ 新增语句

编辑语句

* query 带这位贵宾去窗口

* domain robot_navigation

* intent go_destination

是否干预slots 是 否

slots: location

text: 窗口

value: 窗口 删除

+ 添加slots

确定

取消

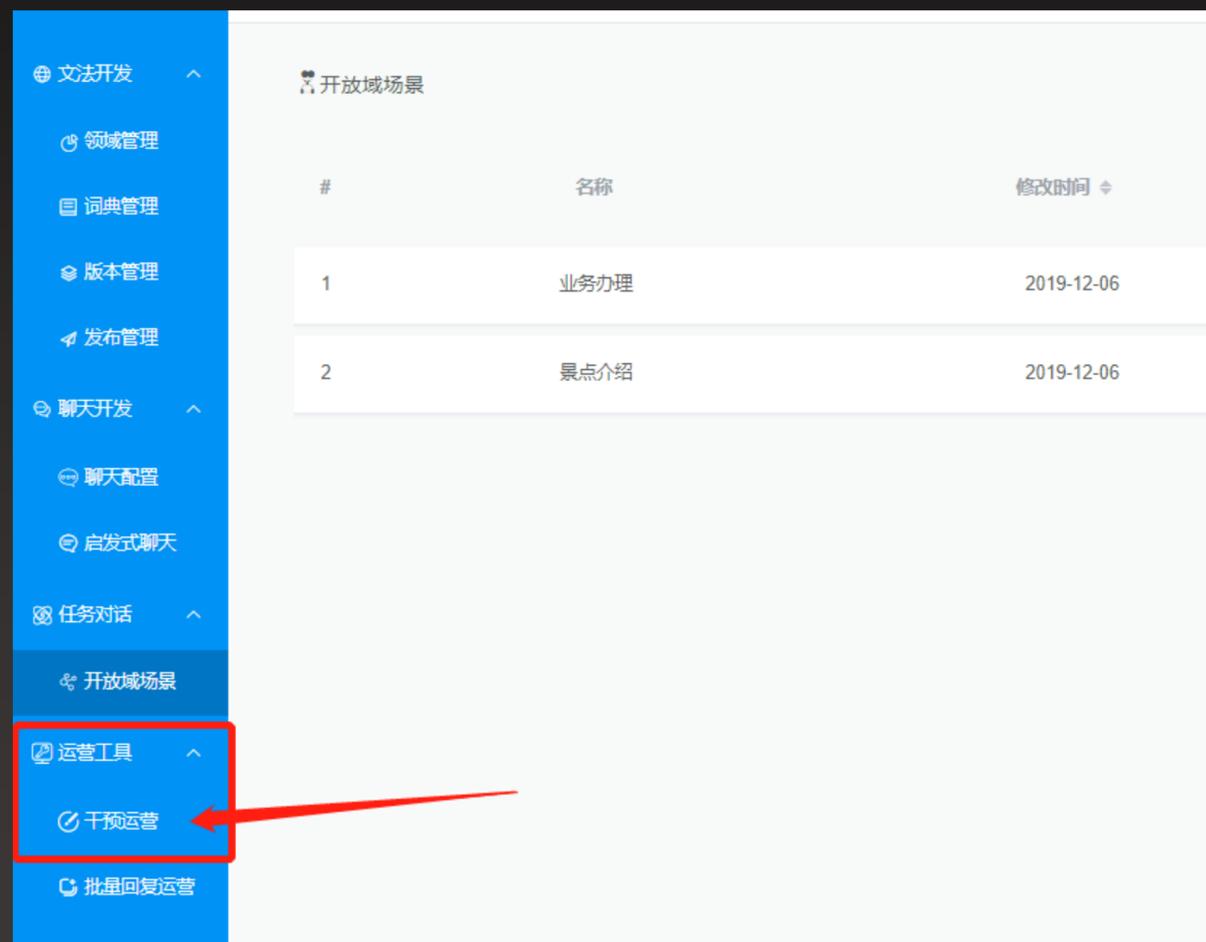
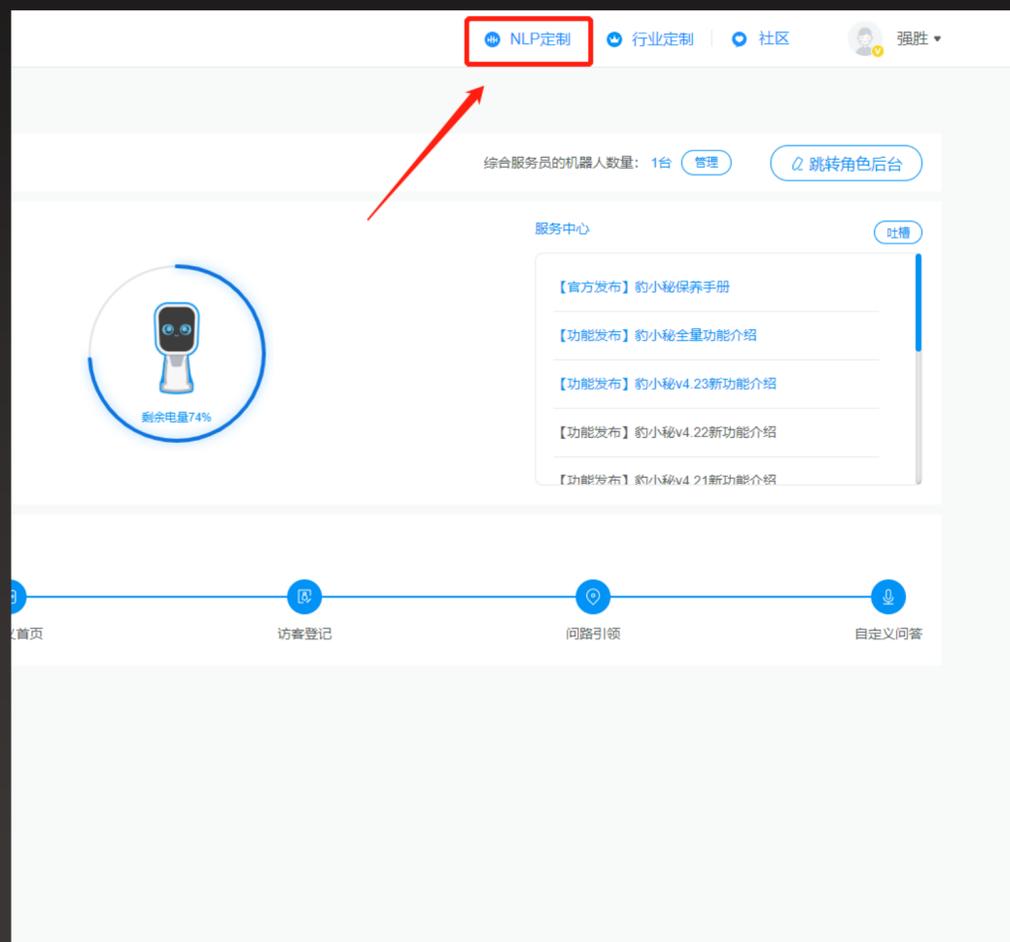
状态

操作

已上线

下线 编辑 删除

【登录入口】：接待后台 → NLP定制 → 任务对话 → 开放域场景



机器人人设变更

写在前面:

- 1) 第1步, 本地唤醒词设置, 建议选叠词, 音节有区分的, 如示例“小多小多”
- 2) 第2-4步, 与本地唤醒词做区分, 人设设置为“小多”即可



(点击观看配置视频)

【效果测试】

- 1) 未唤醒状态下, 喊本地唤醒词
=> 可从大眼睛界面唤醒进入首页
- 2) 唤醒状态下, 喊本地唤醒词
=> 识别文字清屏, 声源定位,
机器人转向交互对象

STEP 1 本地唤醒词修改

STEP 2 NLP人设变更



(点击观看配置视频)

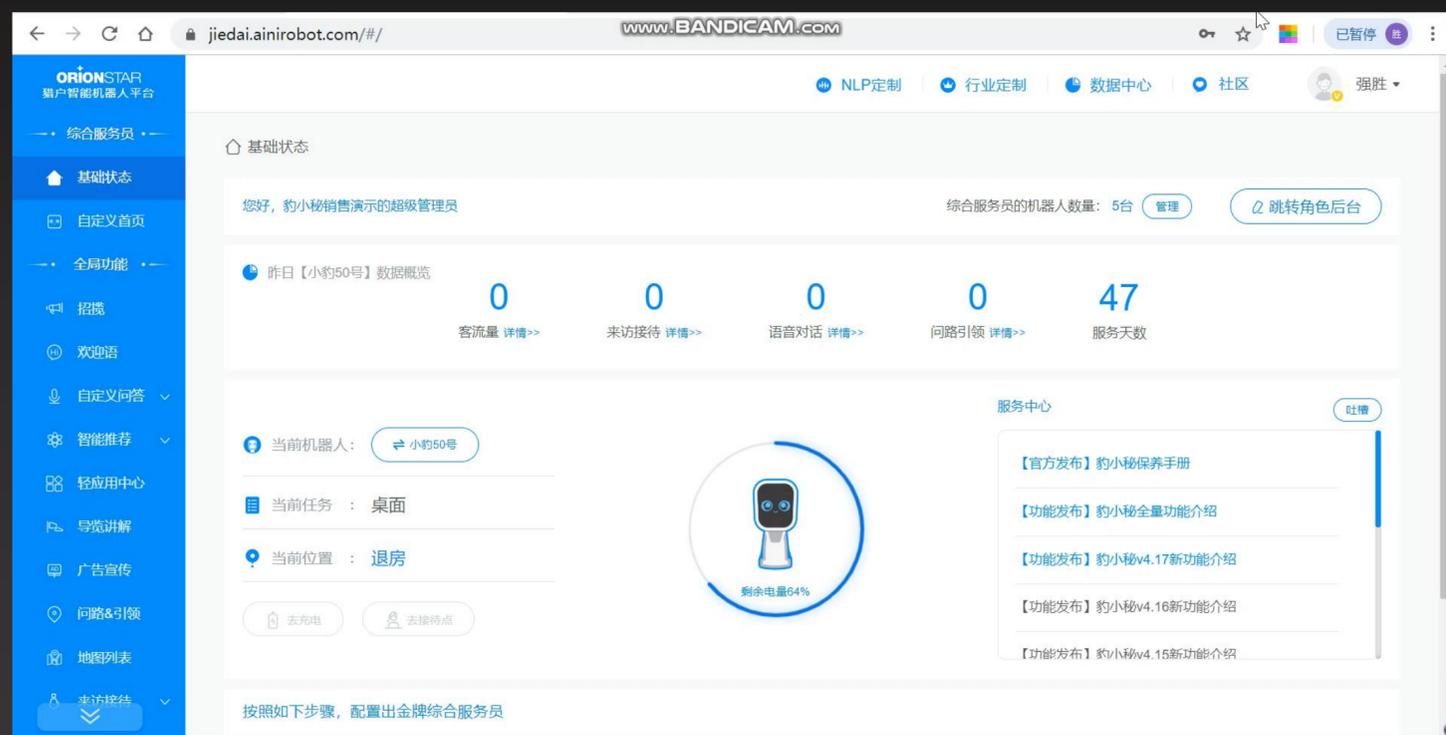
【效果测试】

语音交互测试, “你叫什么名字”

机器人人设变更

STEP 3 企业专属词添加 (ASR)

STEP 4 问答库添加人设响应

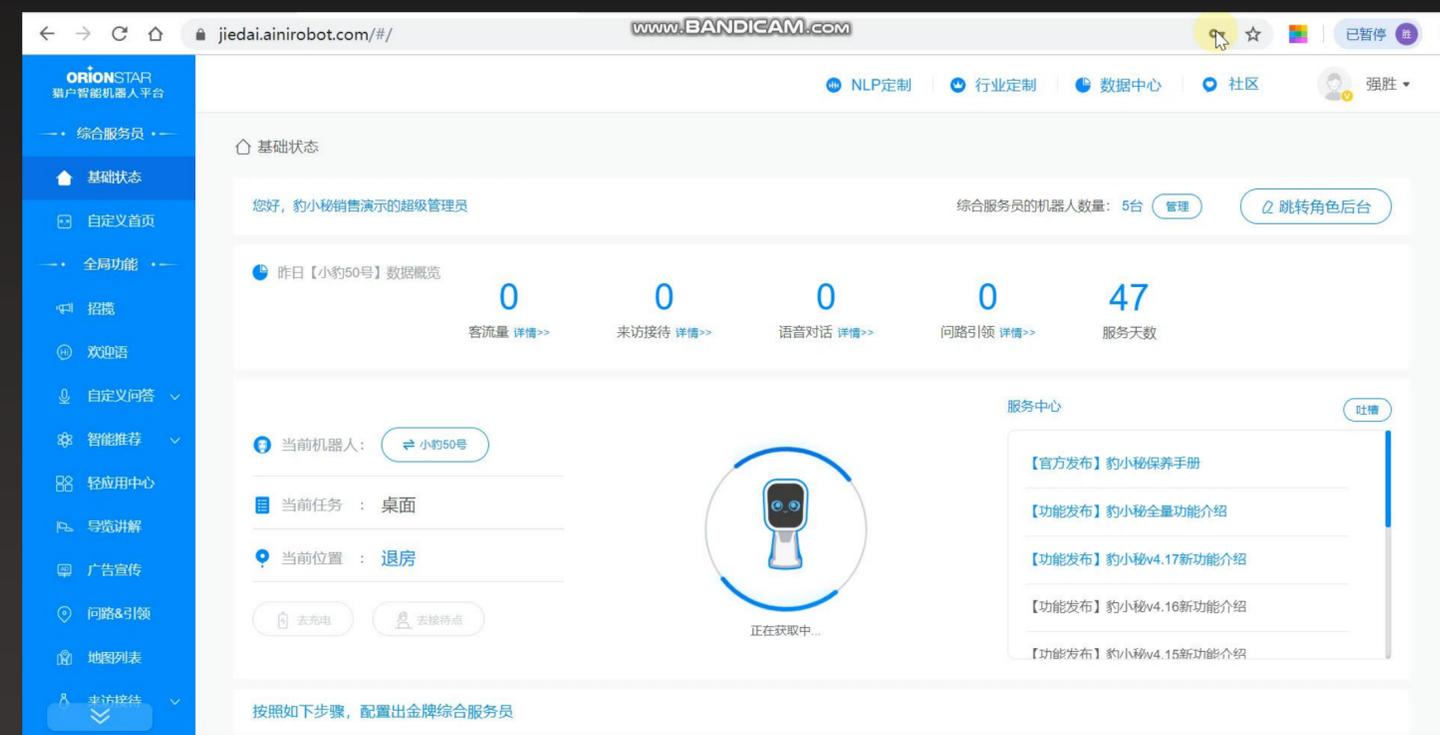


(点击观看配置视频)

【效果测试】

唤醒状态下，在首页语音测试，“小多”（示例）

=> 判断上屏的准确度



(点击观看配置视频)

【效果测试】

语音交互测试，“小多”

=> 回复响应结果“在呢”，“我在”，“嗯嗯”，或其他自定义

Q&A