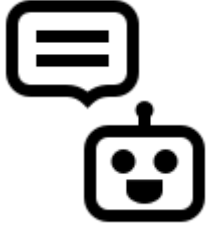


Chatbotit ja niiden opetusdata

Janne Kantsila
Johtava asiantuntija

Laura Kerola
Erytysuunnittelija

Data- ja analytiikkatiimi



Chatbotit - Keskusteleva tekoäly

- Vakiintunut osa nykyaikaisia asiakaspalveluita
- Chatbotteja on eri tasoisia ja iso osa on näiden hybridejä
 - **Nappibotit**
 - Nopeita ja edullisia ottaa käyttöön, rajoittuneita, kaikki ennalta määritettyä, ei varsinaista tekoälyä
 - **Avoimen dialogin eli keskustelevat botit**
 - Tekoälyllä NLU kyvykkyys, vaativampia ottaa käyttöön, opetusdata merkittävässä roolissa
 - **Toiminnalliset avustajat**
 - Sisältävät itsepalvelutoimintoja esim. mahdollisuus tilata matkalippu botin kautta
 - **Generatiivista tekoälyä hyödyntävät**
 - Paljon vielä selvitettävää miten hyödynnettävissä

Hyödyt: Miksi botteja ylipäättään käytetään?

Aukioloajat

Nopeus

Ruuhkien
välttäminen

Maailma on
mobiili

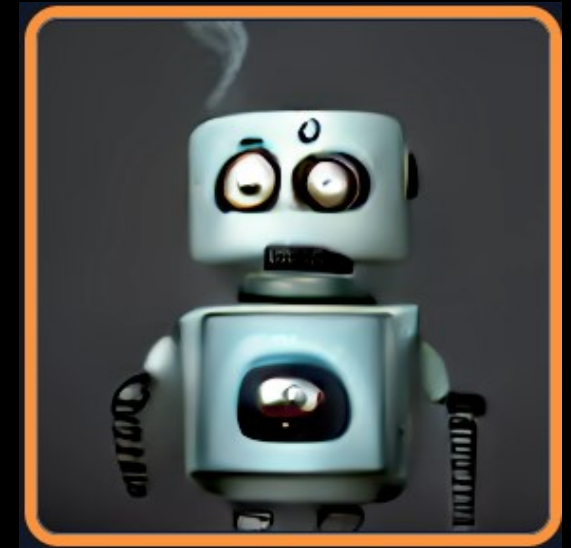
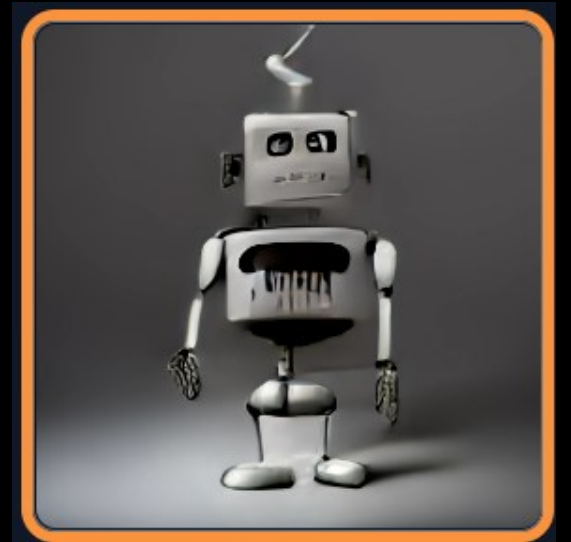
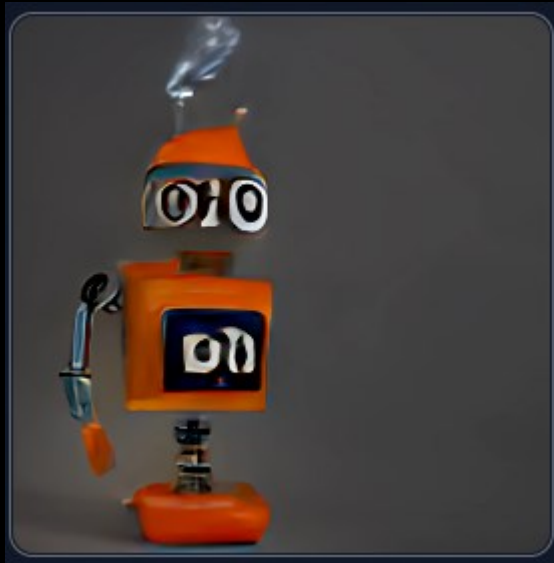
Palveluiden
kehittäminen
datan avulla

Itsepalvelun
lisääminen,
kätevyys

Miksi tekoäly ei ymmärrä minua?

“Conversations are complex. They’re not linear. Topics spin around each other, take random turns, restart or abruptly finish” -Justin Lee, Hubspot

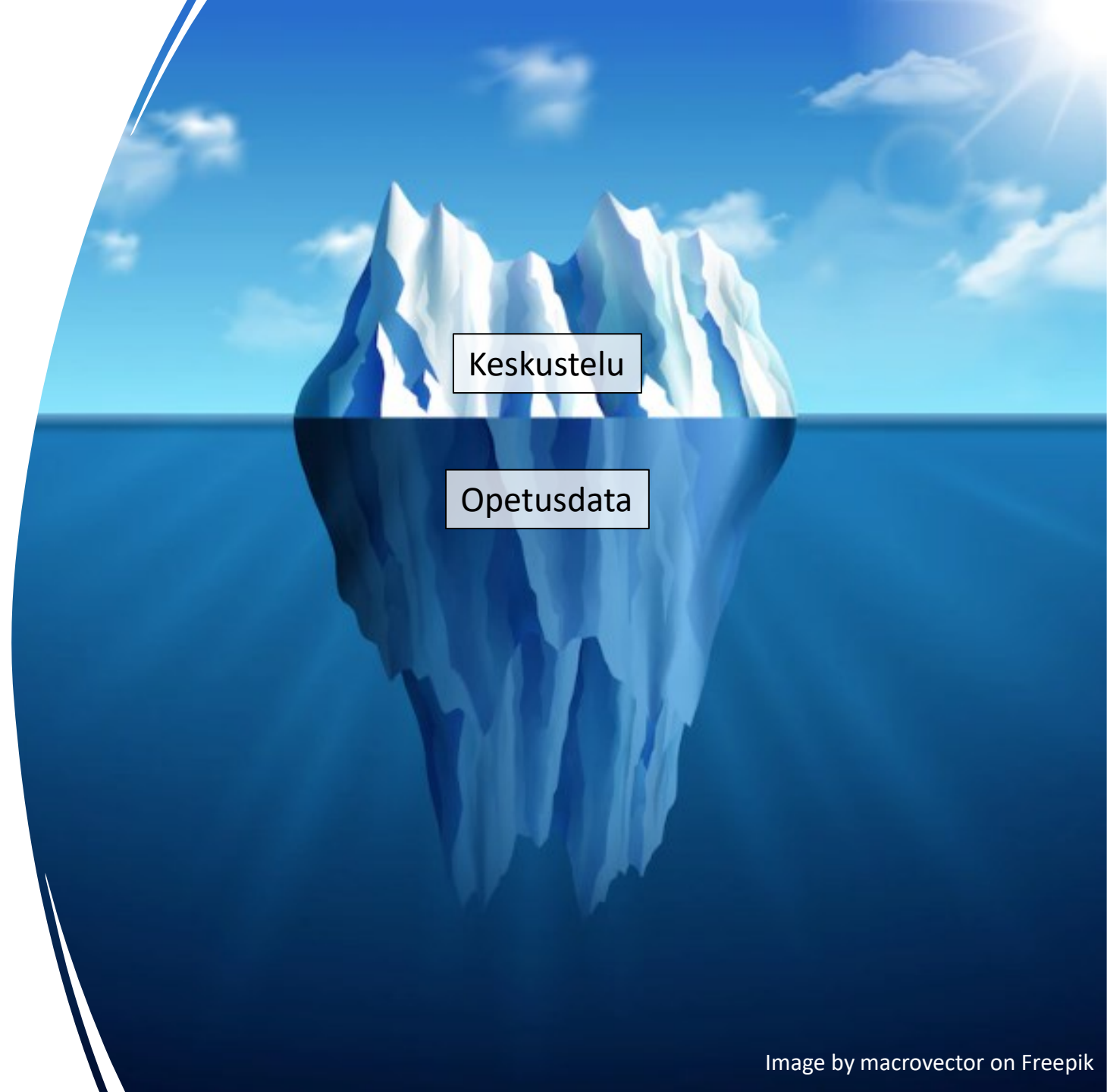
*Tekoäly ei oikeasti ymmärrä mitään,
se laskee todennäköisyyksiä*



Images by Craiyon

Opetusdatasta

- Keskustelevan tekoälyn kehittäminen vaatii paljon enemmän opetusdataan panostamista kuin voisi luulla ja bottikuiskaajilla on tärkeä rooli.
- Paras opetusdata saadaan vasta julkaisun jälkeen
 - Botti ei ole valmis julkaisuhetkellä, kehittäminen on ensimmäisen ½-1v vielä hyvin tiivistä.
 - Päästäksesi myöhemmin vähemmällä joudut alkuun panostamaan enemmän



Opetusdatasta HRI:ssä

- HRI:ssä on julkaistu opetusdatasta bottikuiskaajien työstämisen pohjalta syntyneet datat mahdollisimman yksinkertaisessa ja käyttökelpoisessa muodossa
- Vastaukset:
 - jokaisen vastauksen yksilöivä ID ja itse vastausteksti
- Intentit:
 - Intentin yksilöivä ID ja esimerkkikysymykset tunnistamista varten
- Entiteetit:
 - Yksilöivä ID ja variaatiot/synonyymit/taivutusmuodot



Opetusdatan avaamisen hyödyt

Tekoälyn eettiset
periaatteet (läpinäkyvyys)

Tarjotaan valmis pohja
hyödynnettäväksi

Ajatuksia ja ideoita muille

Datan avaamisessa huomioitavaa

Järjestelmäkohtaisuudet
(esim.
toimintotunnisteet)

Dialogipuu ei sisälly
dataan

Bottikuiskaajat mukaan

Kieliversiot ja niiden
muotoilu

Avatun datan
päivittäminen

Tietosuoja

Seuraavia askeleita

Ensimmäisenä pilottina julkaistiin Neuvolarobotti NeRo:n opetusdata, joka herätti paljon kiinnostusta ja palkittiin myös vuoden data-avauksena.



Tällä hetkellä suunnitellaan konseptia, jolla kaikkien eri chatbottien opetusdatat saadaan avattua huomioiden niiden erityispiirteet.

KIITOS!

Janne.kantsila@hel.fi

Johtava asiantuntija

Laura.kerola@hel.fi

Erityissuunnittelija

