

# Chatbot

s využitím znalostní databáze

# Co to je?

„Mozek chatbota“

Databáze často kladených otázek

# Jak na to?

- 1 | Na jaké otázky má chatbot odpovídat
- 2 | Jak na takové otázky odpovědět
- 3 | Jednu otázku lze položit mnoha způsoby
- 4 | Jak v databázi otázky seřadit
- 5 | Co s otázkami, které nejsou v databázi
- 6 | Co s otázkami, na které může odpovědět pouze člověk

# 1 | Na jaké otázky má chatbot odpovídat

- Co nejlépe si promyslete, na co by se mohli uživatelé ptát
- Dobrým zdrojem je již existující živý chat nebo FAQ stránka

## 2 | Jak na takové otázky odpovědět

- Na každou otázku musíte mít odpověď
- Odpověď může být text, odkaz, nebo i video

### 3 | Jednu otázku lze položit mnoha způsoby

- Databázi můžeme trénovat za pomoci krátkých vět nebo klíčových slov
- Důležité je dostatečné množství kontextu

## 4 | Jak v databázi otázky seřadit

- Je třeba myslet na to, aby se k uživateli dostalo to nejdůležitější
- Pro správu je dobré seřadit si otázky za pomoci tagů

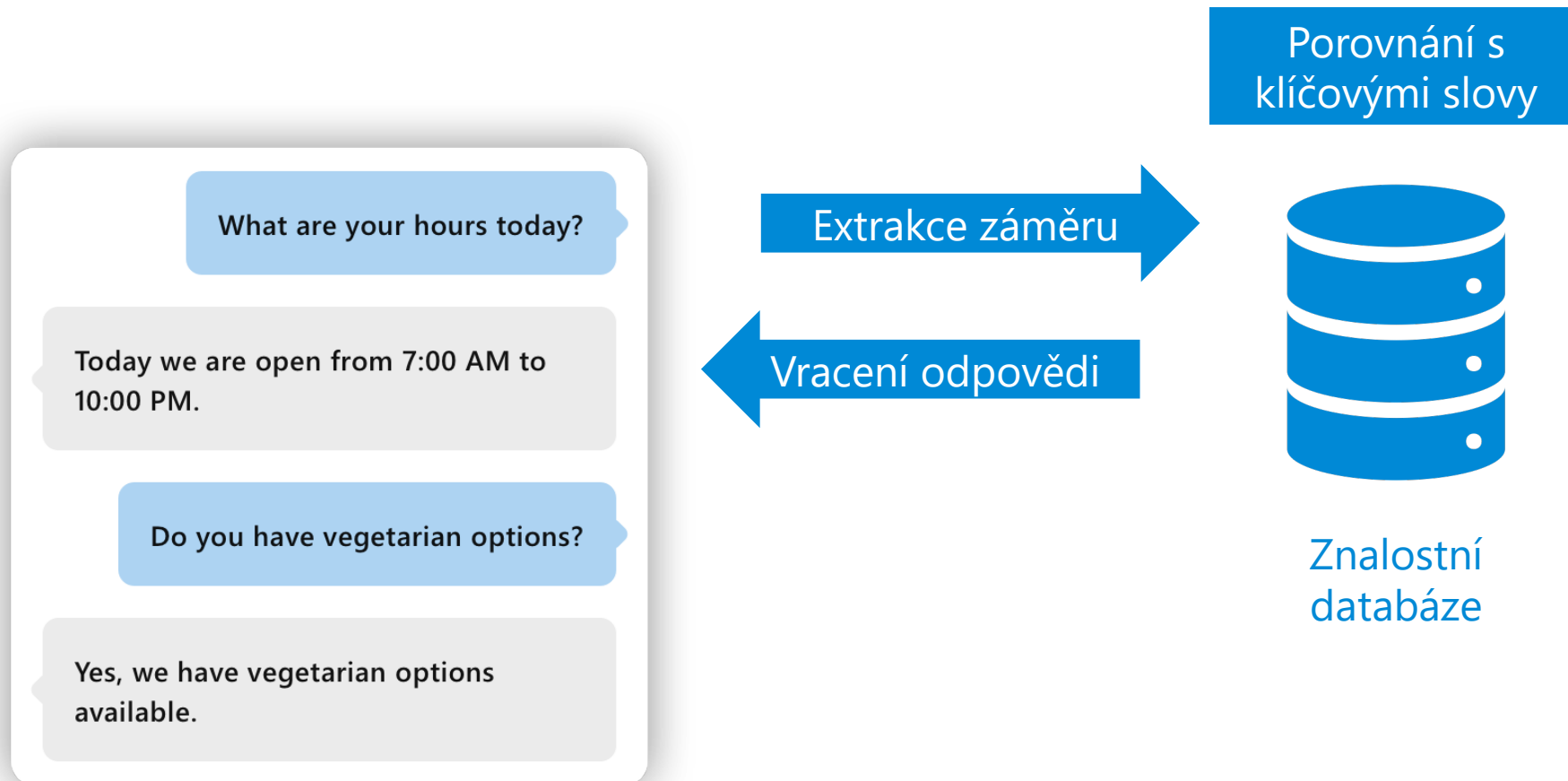
## 5 | Co s otázkami, které nejsou v databázi

- Nikdy se Vám nepodaří sepsat všechny otázky
- Otázky, které v databázi nejsou, se do ní zapíšou a postupně k nim budete přiřazovat odpovědi

## 6 | Co s otázkami, na které může odpovědět pouze člověk

- Kreativita lidí nezná meze, na zodpovězení některých otázek je potřeba člověk
- „Pokud potřebujete specifický dotaz, kontaktujte nás na `xx@yy.zz`“

# Jak to funguje?



# Výhody a nevýhody



Automatizace procesu

Bleskurychlá odpověď

Podpora více jazyků

Jednoduchost řešení



Větší možnost nedorozumění

Omezená škála odpovědí

# Využití v praxi

- 1 | Restaurace – on-line objednávky, rezervace
- 2 | Online marketing a komunikace se zákazníky
- 3 | Domlouvání schůzek a upomínky
- 4 | Odpovídání na často kladené otázky

# Zajímavé ukázky

- 1 | Casper – pomáhá lidem s nespavostí
- 2 | MedWhat – rychlá online diagnostika nemoci
- 3 | Disney – hra v textovém prostředí
- 4 | Duolingo – chat s botem v cizím jazyce

Vytvořeno v rámci programu  
Microsoft  
Studentské Trenérské Centrum  
[microsoft.cz/stc](https://microsoft.cz/stc)