

MANUALE TERMINI

Algho è un **AI Conversational Ecosystem**, una piattaforma conversazionale basata su un ecosistema di tecnologie di Intelligenza Artificiale che consente di creare assistenti virtuali evoluti.

La piattaforma è stata creata da **QuestIT**, azienda specializzata nello sviluppo di tecnologie proprietarie di Intelligenza Artificiale.

Algho Manuale versione 1.0 - 23 dicembre 2020



Il presente documento riporta, in ordine alfabetico, i termini che compaiono nel Manuale d'uso di Algho.

ARTIFICIAL INTELLIGENCE E MACHINE LEARNING

L'intelligenza artificiale indica l'insieme delle tecniche che consentono ad un calcolatore di riprodurre attività e risolvere problemi tipici della mente umana.

Per riprodurre l'intelligenza umana la macchina deve essere istruita, e il machine learning indica le tecniche che permettono di far apprendere i calcolatori in modo autonomo, basandosi sull'esperienza acquisita dall'operare su un insieme di dati detto insieme di addestramento.

ARTIFICIAL INTELLIGENCE

qualsiasi tecnica che permette ad un computer di imitare l'intelligenza umana

MACHINE LEARNING

è un sottoinsieme dell'A.I che include tutti gli algoritmi che permettono ad una macchina di apprendere tramite l'esperienza.

BALLOON

Sono le “nuvolette” nelle quali è inserito il messaggio di testo che viene scambiato tra l’assistente e l’utente.

Il numero di balloon di una risposta viene determinato andando a capo nella fase di creazione della risposta.

Domanda

Quali sono gli orari dello sportello telefonico dell'ufficio?

Cerca domanda o risposta

Risposta

B *I* U @ :: := A v T* ☺ ↶ ↷

Gli orari dello sportello telefonico sono i seguenti:

dal lunedì al mercoledì dalle 9:00 alle 13:00

dal giovedì al sabato dalle 15:00 alle 18:00

142/500

Aggiungi elementi multimediali

✕ Annulla Conferma

esempio di
risposta
con tre
balloon

Marta

Quali sono gli orari dello sportello telefonico dell'ufficio?

09:54

Gli orari dello sportello telefonico sono i seguenti:

09:54

dal lunedì al mercoledì dalle 9:00 alle 13:00

09:54

dal giovedì al sabato dalle 15:00 alle 18:00

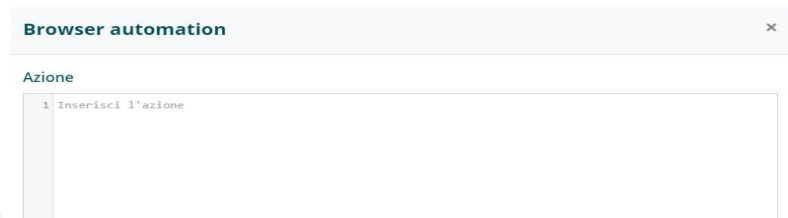
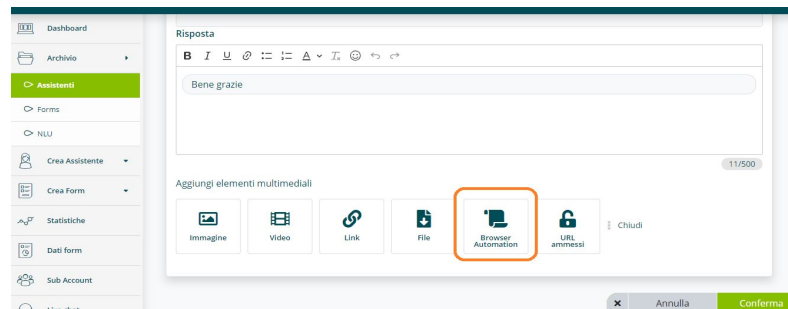
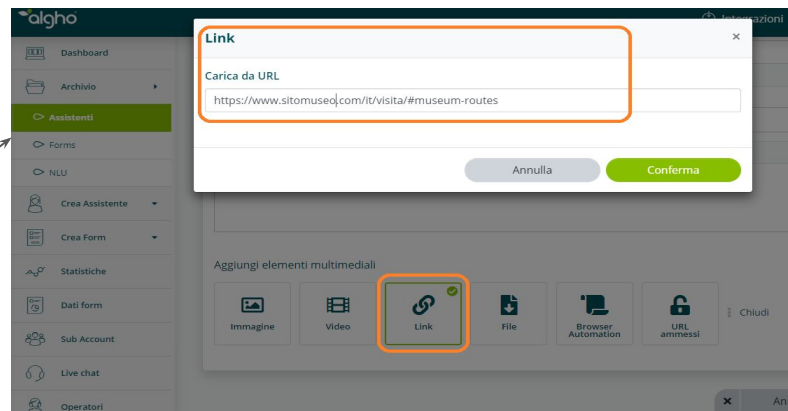
09:54

Scrivi qui la tua domanda

BROWSER AUTOMATION

Con Algho è possibile eseguire diverse tipologie di browser automation:

1. Browser automation - Tipo A => attivabile tramite l'inserimento di un url. Nella casella Link è possibile inserire l'url della pagina contenuta nello stesso sito in cui si trova l'assistente virtuale.
2. Browser Automation - Tipo B => richiede l'esigenza di registrare un'azione, come ad esempio il click, lo scrolling o il typing. Per la registrazione delle azioni viene utilizzato il plugin di Chrome chiamato Selenium IDE. Nel riquadro Azione deve essere riportato lo script in java, registrato da Selenium, che corrisponde all'azione selezionata.

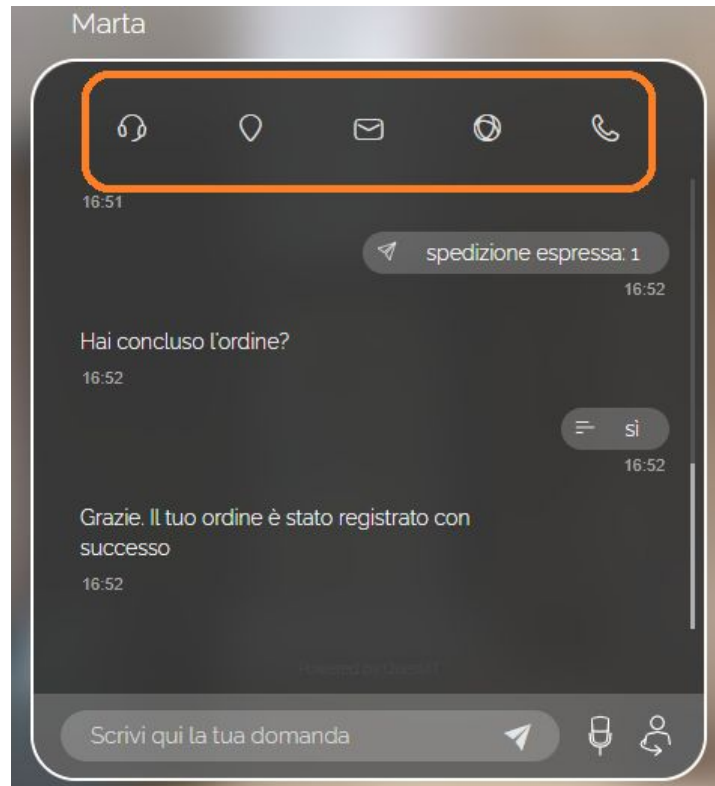


CALL TO ACTION

Sono icone posizionate nella parte alta (o header) della finestra di chat dell'assistente che, se cliccate, consentono all'utente di compiere azioni immediate.

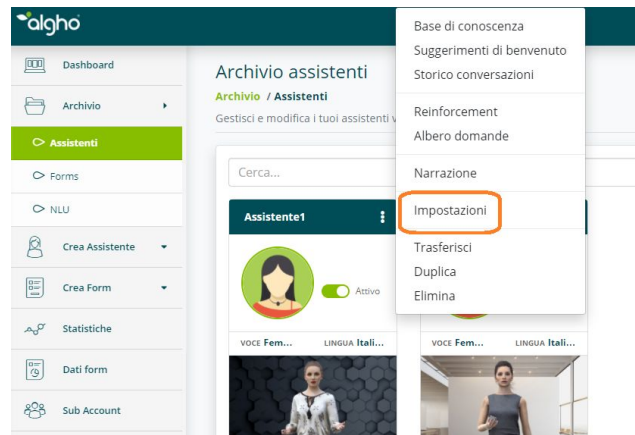
Come call to action si può inserire:

- chiamare un operatore
- geolocalizzare il proprio indirizzo
- inviare una e-mail
- accedere a siti web
- effettuare una chiamata telefonica.



CALL TO ACTION

Le call to action possono essere modificate nella sezione Impostazioni dell'assistente.



Dashboard

Archivio

Assistenti

Forms

NLU

Crea Assistente

Crea Form

Statistiche

Dati form

Sub Account

Live chat

Operatori

Modifica e personalizza il tuo assistente virtuale in totale autonomia

Assistente Interfaccia Digital Human Live Chat **Call to Action** Parametri Reinforcement Narrazione

Inserisci le tue informazioni di contatto che saranno cliccabili nella finestra di chat insieme alle Call to Action.

Telefono

33812345

Sito Web

https://www.quest-it.com/

Email

marta@quest-it.com

Indirizzo

Viale dei mille 1 Siena

☒ Chiamata operatore ⓘ

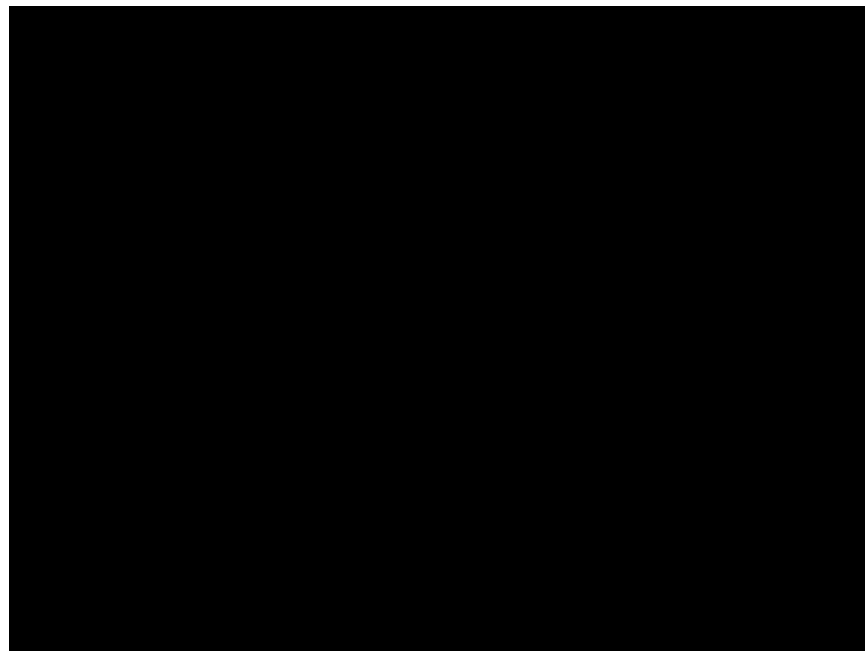
Indietro Salva

INFORMATION EXTRACTION

L'estrazione delle informazioni consente al sistema di recuperare dati da un testo.
Ad esempio, attraverso la compilazione del form l'assistente virtuale può estrarre vari dati come nome, indirizzo e-mail, numero di telefono etc.

NARRAZIONE

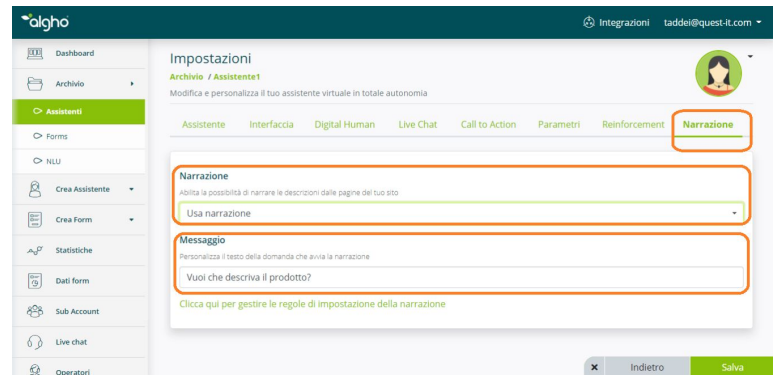
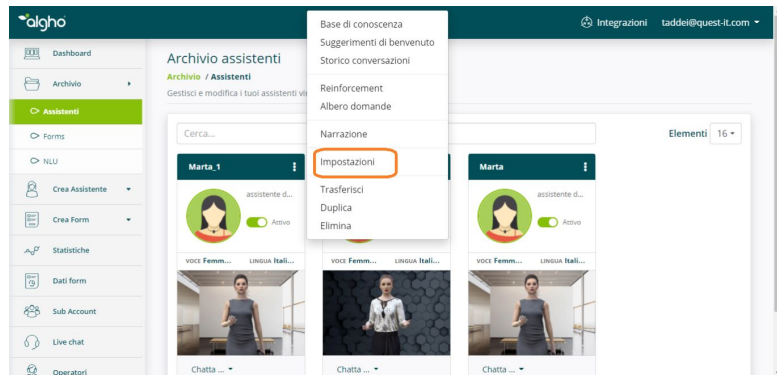
La narrazione è la capacità dell'assistente di eseguire quello che viene in informatica definito scraping, ossia la capacità di estrarre dati e narrarli. Vediamo un esempio di narrazione eseguita dall'assistente virtuale:



NARRAZIONE E XPATH

Illustriamo qui i passaggi necessari per introdurre la narrazione:

Il primo passo da fare è abilitare la funzionalità narrazione. Bisogna entrare nelle Impostazioni del proprio assistente, aprire la scheda Narrazione e abilitarla; è possibile inserire un Messaggio personalizzato con il quale l'assistente chiederà all'utente il consenso per eseguire la narrazione.



NARRAZIONE E XPATH

Supponiamo di volere che l'assistente virtuale narri il testo della seguente pagina:

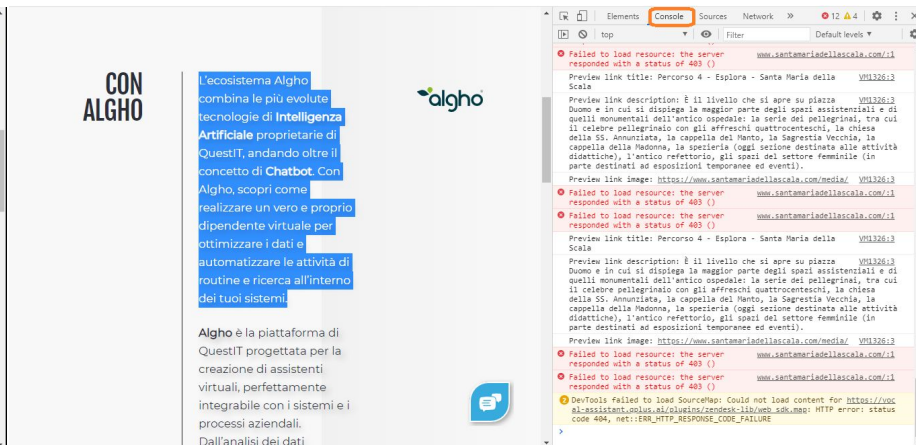


Dalla stessa pagina è possibile ricavare i due parametri necessari ad impostare la narrazione:

- Url, che è l'url della homepage del sito nel quale desideriamo aggiungere la narrazione.
- Xpath, che è ricavabile attraverso il procedimento illustrato nel seguito

NARRAZIONE E XPATH

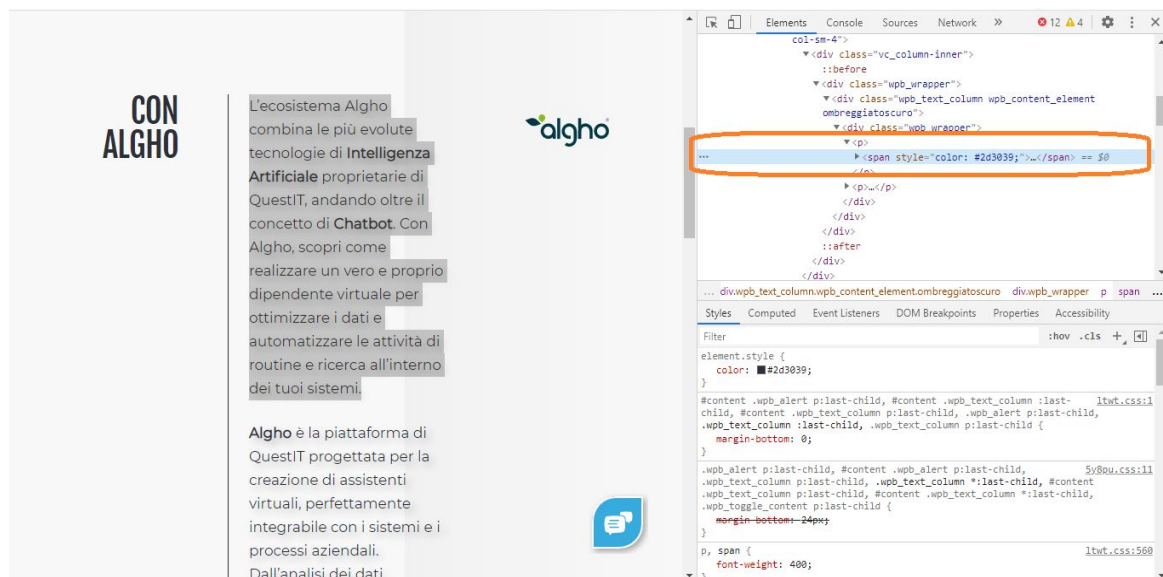
Per ricavare l' Xpath è sufficiente cliccare con il tasto destro del mouse sulla pagina del testo da narrare e selezionare l'opzione Ispeziona. Si aprirà, sulla destra un riquadro, nel quale sarà necessario selezionare Console.



NARRAZIONE E XPATH

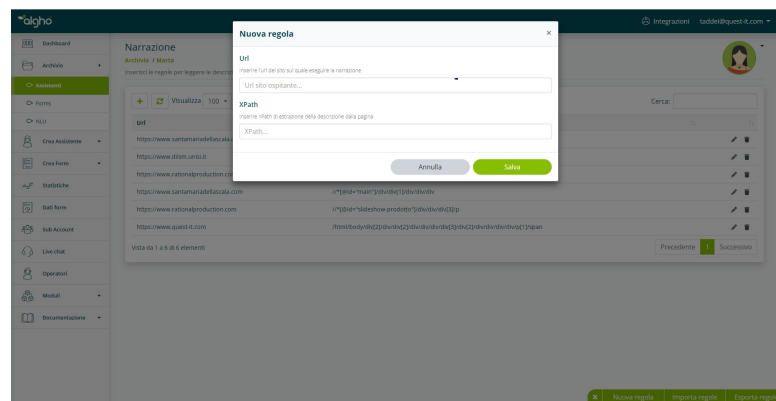
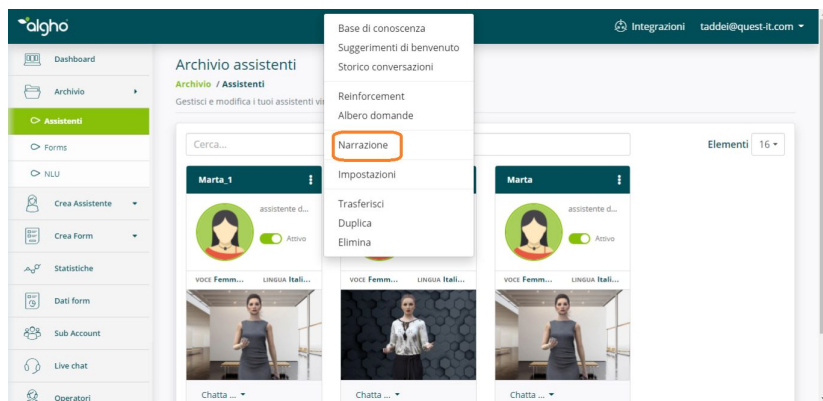
Bisognerà poi selezionare il testo che si vuole sia narrato, e con il tasto destro, scegliere nuovamente ispeziona. Nella parte destra della finestra sarà selezionata una riga di codice.

Sarà necessario cliccare nuovamente con il tasto destro su questa riga selezionata, scegliere l'opzione Copy e poi Copy Xpath.



NARRAZIONE E XPATH

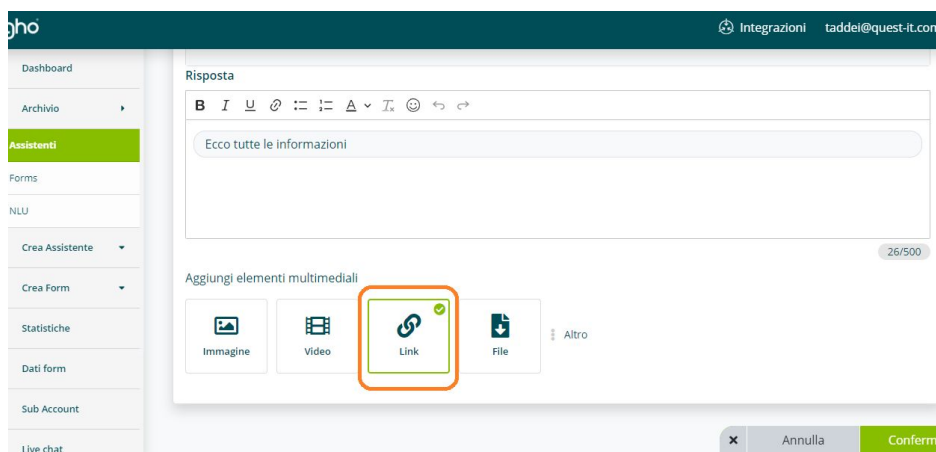
Url e Xpath copiati dovranno essere inseriti nell'assistente virtuale.
Sarà necessario entrare nella sezione narrazione, aggiungere una nuova regola, e inserire, nei campi associati, Url e Xpath.



NARRAZIONE E XPATH

Per far partire la narrazione è necessario inserire nella base di conoscenza una domanda che compia una Browser Automation con il link della pagina dove è presente il testo da narrare.

Quando l'utente formulerà la domanda l'assistente virtuale lo indirizzerà nella pagina del testo da narrare e chiederà il consenso per effettuare la narrazione.

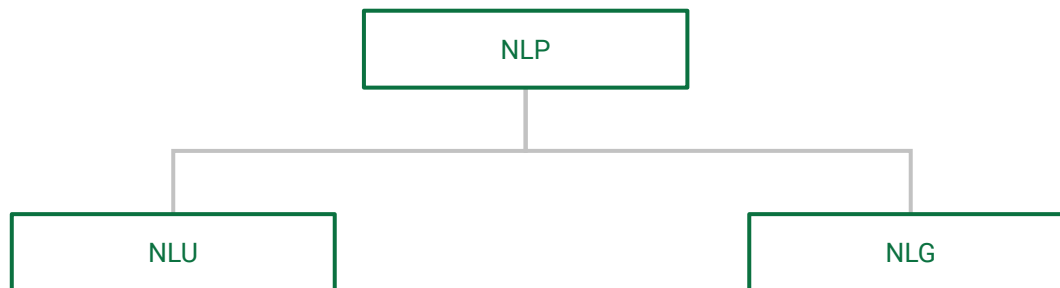


NLP, NLU E NLG

NLP è l'acronimo di Natural Language Processing, ossia elaborazione del linguaggio naturale. Indica l'insieme di tutti i processi che permettono ad una macchina di interpretare, eseguire e riprodurre il linguaggio, scritto e parlato, dell'uomo.

L'NLP si divide in due sottoinsiemi:

- NLU è l'acronimo di Natural Language Understanding, ossia comprensione del linguaggio naturale.
- NLG è l'acronimo di Natural Language Generation, ossia generazione del linguaggio naturale. La macchina, a partire dai dati a cui ha accesso, esprime un output in linguaggio naturale.



NOTCH

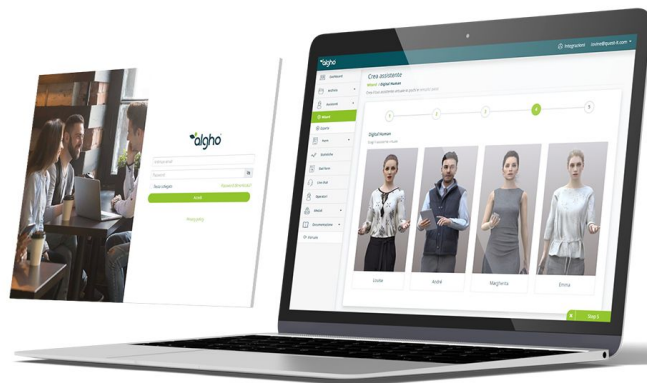
È l'icona che identifica la presenza dell'assistente sul sito, posizionata in basso a destra.

Cliccando su questa si avvia l'interazione dell'utente con l'assistente.

[SOLUZIONI](#)[FUNZIONALITÀ](#)[TECNOLOGIA](#)[BLOG](#)[CASI STUDIO](#)[PARTNERSHIP](#)[🇮🇹](#)[ACCEDI](#)

Pronto in un
minuto. E lo crei
come vuoi tu.

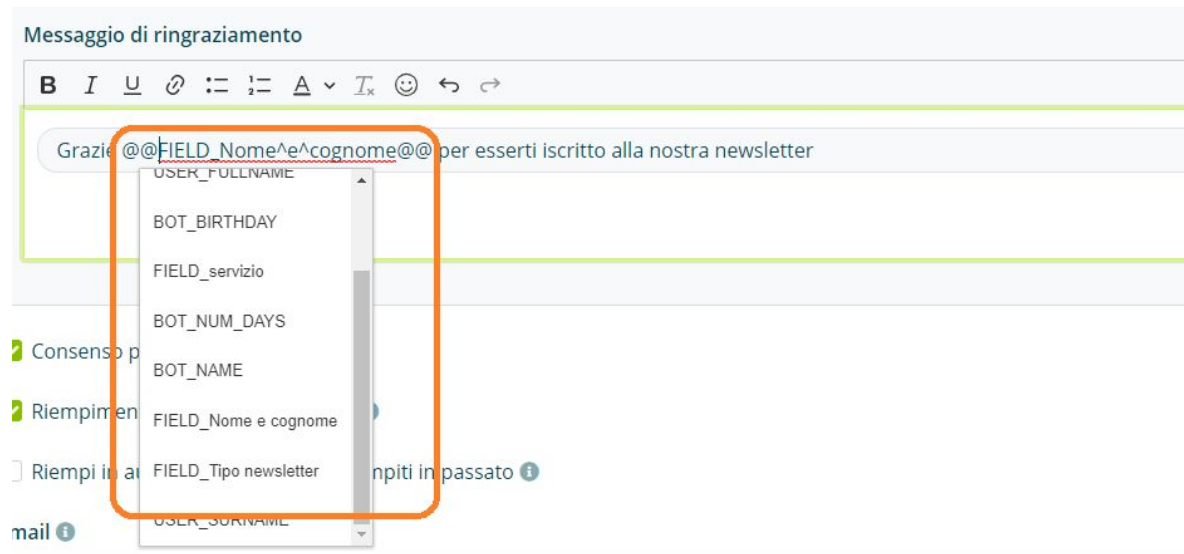
Costruire il tuo **assistente
virtuale** con il **builder di
Algho** è ancora più
semplice.

[Scopri di più](#)

PLACEHOLDER

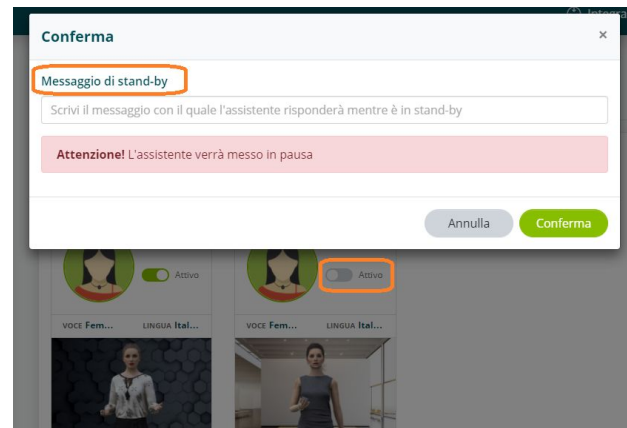
I placeholder solitamente vengono inseriti nei messaggi di ringraziamento mostrati all'utente che ha terminato correttamente la compilazione di un form e consentono di inserire una personalizzazione nella risposta dell'assistente.

Sono variabili inserite nel testo. È necessario digitare @@NomeVariabile@@, si apre un menù a tendina che suggerisce i vari campi del form precedentemente inseriti.



- **KB** è l'abbreviazione di knowledge base, ossia la base di conoscenza.
La base di conoscenza o conoscenza di base di un assistente comprende tutte le domande e le relative risposte.
- **QA** è l'acronimo di question answering, e indica l'insieme delle domande con le relative risposte.
- **QB** ossia question base, sono domande e risposte che sono presenti di default nell'assistente. Es. di QB: Chi sei?; Arrivederci; A presto.
- **QE** indica engagement, sono i messaggi di coinvolgimento formulati dall'assistente quando è passato un tempo prefissato dall'ultima interazione con l'utente. Questi messaggi servono per riportare l'utente nella conversazione.
- **FORM** è l'insieme di domande predefinite che l'assistente virtuale pone all'utente per raccogliere determinate informazioni.

- **QO** identifica il messaggio dell'operatore, qualora abilitato, che interviene nella conversazione con l'utente.
- **RQ** indica il resume question, il messaggio di bentornato rivolto all'utente che riaccede alla chat. Il messaggio di bentornato è visibile se gli utenti non cancellano i dati di navigazione o se non è stata spuntata la casella Nascondi lo storico delle conversazioni all'utente.
- **TR** ossia messaggio di training, che viene mostrato quando la base di conoscenza dell'assistente virtuale è in fase di caricamento e quindi non ci può essere interazione con l'utente.
- **SB** indica lo standby message, mostrato quando l'assistente virtuale è impostato su stand by .
- **SM** è l'acronimo di sorry message, messaggio di scuse che l'assistente fornisce dopo che un utente ha votato negativamente la sua risposta.



REGEX

Le regex sono espressioni regolari, ossia sequenze di simboli che identificano un insieme di caratteri (stringhe).

Ad esempio, un nome proprio di persona potrebbe essere identificato con la seguente regex : `[A-Z][a-z]*` che corrisponde ad una parola che ha una lettera in prima posizione maiuscola seguita da altre lettere minuscole. Questa regex rappresenta tutti i nomi propri che iniziano con una lettera maiuscola dell'alfabeto seguita da una sequenza di lettere minuscole.

