

¿CÓMO DETERMINAR LA CALIDAD DE UN ASISTENTE VIRTUAL

ASISTENTES
VIRTUALES

2022

ÍNDICE



Distinguir formas verbales



Conocer contextos y foco



Conocer conceptos usuales



Reconocer fechas y horas



Entender instrucciones y formas negativas

Proactividad



Entender frases completas



Tolerancia a faltas de ortografía y tecleo



Conversaciones coloquiales y flexibles



No sólo reconocer verbos como keyword o “lematizados” (sólo infinitivo)

Quién soy *[debe reconocer que se refiere al usuario]*

Quién sois *[debe reconocer que se refiere a la compañía del sitio web]*

Quién eres *[debe reconocer que se refiere al vRep]*

Dónde estoy *[debe reconocer que se refiere al usuario]*

Dónde estáis *[debe reconocer que se refiere a la compañía del sitio web]*

Dónde estás *[debe reconocer que se refiere al vRep]*



DISTINGUIR FORMAS VERBALES

Conocer contextos en secuencias de preguntas

- ¿dónde está Madrid? (...*respuesta asistente...*)
- y Sevilla? [*debe reconocer que se pregunta “¿Dónde está Sevilla?”*]
- cuánto vale una casa? (... *respuesta asistente...*)
- y Endesa? [*debe reconocer que se refiere al coste de Endesa*]

Reconocer el foco en secuencias de preguntas

Ha de reconocer foco de conversación:

- Estoy en Segovia (... *respuesta asistente...*)
- Va a llover? [*debe reconocer que se refiere a Segovia*]
- Coche (... *respuesta asistente...*)
- Cuánto valen? [*debe reconocer coste de un coche*]

Conocer contextos y foco

Conocer conceptos usuales

Ha de entender conceptos y fórmulas no gramaticales muy usuales



- Conoces Villanueva de la Torre *[debe reconocer la ciudad Villanueva de la Torre]*



- Conoces a Guillermo Valencia *[debe reconocer Guillermo Valencia como un personaje, nada de ciudades]*



- Quiero un BMW *[debe reconocer BMW como un coche]*



- Donde esta la Plaza de España *[debe reconocer Plaza de España como una dirección, nada de un país]*



- Qué hizo el Madrid *[debe reconocer un equipo, no una ciudad]*



- Conoces Repsol *[debe reconocer una empresa]*

Reconocer fechas y números



Ha de saber reconocer expresiones con sus números.

- Cuánto es dos mil por treinta y dos
[debe reconocer la expresión como una operación de 2000 x 32]

- Tengo cincuenta años ► ¿Cuántos años tengo?
[debe reconocer la edad indicada: 50]



Ubicación temporal: Ha de saber en qué día está, y reconocer expresiones de fechas usuales de forma real.

- Qué día es dentro de tres días *[debe reconocer la fecha indicada]*

- ¿Qué día es mañana? *[debe reconocer la fecha indicada]*

- Qué día es el sábado *[debe reconocer la fecha indicada]*

Ha de saber obedecer a instrucciones y ejecutar acciones, por ejemplo:



Llévame al homepage *[debe llevarle al homepage]*



Llévame al mapa web *[debe llevarle al mapa web]*



Ciérrate *[debe cerrar la ventana]*



Cállate *[debe desactivar el audio si lo tuviera]*



Habla *[debería activar el audio si lo tuviera]*



Abre <http://www.nasa.gov> *[debe abrir el sitio solicitado]*



Habla en *mexicano* *[debe hablar en acento mexicano]*



Empecemos desde el principio *[debe saber reiniciar la conversación]*



Borra todo *[debe borrar la información recopilada del usuario]*

Instrucciones



Entender formas negativas

Reconocer formas negativas o afirmativas,
incluso si la diferencia es por una coma



- Me llamo Javier



- No me llamo Javier



- No, me llamo Javier

PROACTIVIDAD

Asistente: – ¿cómo te llamas?

Usuario: – Antonio

Asistente: – Hola Antonio, que quieres saber

Asistente: – ¿cómo te llamas?

Usuario: – Que tarjeta me recomiendas

Asistente: – La tarjeta más adecuada para tu edad es la ...

[reconoce el caso de que no se le conteste, y no toma cualquier respuesta por el nombre. Sobre todo si la pregunta tiene foco en el negocio]

Ha de ser capaz de tener proactividad e iniciativa, y recopilar y asimilar la información suministrada. Por ejemplo, ha de ser capaz de lanzar preguntas y saber manejar las respuestas... o reconocer cuando no se responde

Ha de entender frases completas, no palabras sueltas

Entender frases completas



- Cotización de Endesa *[que envíe a una página de bolsa para que se busque, o directamente responde con precisión al valor concreto de ese valor]*



- ¿Dónde está la calle Orense 16? *[que envíe a un callejero, o a un callejero abierto en esta dirección en el plano]*



- ¿Qué es una oropéndola? *[que mande a un diccionario, o a la entrada de esa palabra, debe reconocer ese lema en el diccionario]*

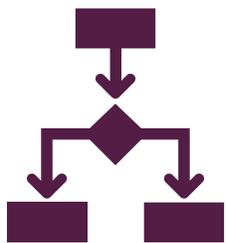


- ¿Quién era Einstein? *[que mande a una enciclopedia, o ya a la entrada del personaje, debe reconocer la entrada de Albert Einstein]*



- Cuántos pesos mexicanos son 200 rupias? *[debería saber el contravalor o enviar a un lugar donde poder hacerlo]*

Reconocer dobles preguntas o sentencias



- ¿Cuánto vale y dónde está?

[que reconozca que son dos preguntas]

- Hola, me llamo Javier, quién eres

[que reconozca un saludo, una presentación y una pregunta]

**Entender
frases
completas**

Ha de aceptar errores de tecleo y ortografía



No se el código [*debería reconocer “no sé el código”*]



Código postal de Barna [*debería reconocer “código postal de Barcelona”*]



Código postal de Barceolna [*debería reconocer “código postal de Barcelona”*]



Deseo adquirir automóviles [*debería reconocer “deseo adquirir automóviles”*]

**Tolerancia
de faltas
de
ortografía**

Tolerancia de faltas de ortografía

Ha de aceptar los “tecleos rápidos” más usuales



K eres *[debería reconocer “qué eres”]*



Kien eres *[debería reconocer “quién eres”]*



q es un toro *[debería reconocer “qué es un toro”]*



pq un chatbot *[debería reconocer “por qué un chatbot”]*



xq t llamas elena *[debería reconocer “por qué te llamas Elena”]*

Conversaciones coloquiales y flexibles



Ha de ser capaz de entender y manejar distintas formas de la lengua

- *Tutéame, tutéeme [ha de ser capaz de pasar a responder en fórmula coloquial]*

- *No me tutee [debe ser capaz de pasar a responder con tratamiento de usted]*



Ha de entender frases sin "palabra clave" (son la mayoría)

- *¿A cómo sale una casa? [debe reconocer que se pregunta por el coste, aunque ninguna palabra clave lo indique]*

¡MUCHAS GRACIAS!

