



Guia d'anotació dels intents

[versió 2.0]



Taula de continguts

Descripció de la tasca	3
Esquema clàssic de les converses	3
Observacions generals	3
Descripció dels intents	4
Temàtica general	4
greetings	4
goodby	4
thanks	4
confirm	4
deny	5
insult	5
complaint	5
response	5
chit_chat	5
out_of_scope	5
contact_human_agent	5
Gestió de la informació identificativa o personal de l'usuari	6
give_user_information	6
edit_user_information	6
Demandar informació	6
request_info	6
ask_confirmation	6
ask_contact_information	6
ask_venue	6
how_to_fulfill	7
Tràmits i serveis	7
new_service	7
modify_service	7
cancel_service	7
report_incidence	7
track_service	8
Compres	8
new_order	8
modify_order	8
cancel_order	8
track_order	8
change_shipping_address	9
Gestió de cites i reserves	9
new_booking	9
modify_booking	9

cancel_booking	9
info_booking	9
Transaccions econòmiques	10
request_invoice	10
ask_summary_of_transaction	10
return	10
request_price	10
request_pay	10
check_payment_methods	10
request_transfer	10
Observacions per dominis	10
Ajuntament	10
Allotjament	11
Transport	11
Clínica	11
Comerç electrònic	11
Telefonia	11
Menjar a domicili	12
Lloguer de vehicles	12
Banca	12
Assegurances	12

Descripció de la tasca

Veureu algunes converses (fictícies) entre un xatbot i un usuari. Se us demana que indiqueu quina és la intenció de l'usuari (és a dir, què espera del bot) en cada frase.

S'anotarà la intenció de cada interacció de l'usuari seguint l'esquema que es presenta a l'apartat [descripció dels intents](#). Hem classificat els intents en diferents blocs, perquè sigui més fàcil trobar-los.

Com en les converses de xat real, les frases poden contenir faltes d'ortografia, gramaticals, tipogràfiques, etc. Aquesta característica forma part del dataset i no ha de ser corregida.

Esquema clàssic de les converses

En general (no sempre), les converses solen començar amb un **greetings**, seguit de la intenció real de la conversa. Aquestes converses son "task oriented", és a dir, hi ha una tasca o objectiu (o més) a aconseguir.

Els objectius de l'usuari solen ser:

- Demanar informació sobre un servei o producte (**request_info**),
- Fer una comanda (**new_order**) o una reserva (**new_booking**),
- Demanar un servei (**new_service**) o queixar-se (**complaint**).
- Modificar alguna comanda o servei sol·licitats anteriorment (**modify_order** o **modify_service**),
- Anul·lar una comanda o servei sol·licitats anteriorment (**cancel_order** o **cancel_service**).
- En alguns casos (pocs), l'usuari comença presentant-se (**give_user_information**).

Sovint, l'agent demanarà informacions concretes, necessàries per a realitzar la tasca que se li demana, que l'usuari anirà responnent. **En aquest cas, l'intent serà sempre response.** En cas que sigui una resposta de sí o no, es marcarà com a **confirm** i **deny**.

Finalment, pot ser que les converses acabin amb **thanks** i **goodby**. En cas que l'usuari no estigui satisfet, pot ser que es negui a seguir amb la conversa (**reject_conv**), que demani contactar amb una persona (**contact_human_agent**) o que fins i tot insulti el bot (**insult**).

Les interaccions que no tinguin a veure amb el domini es marcaran com a **out_of_scope**, mentre que les que no continguin informació rellevant pels objectius o la tasca es marcaran com **chit_chat**.

Observacions generals

La majoria d'intents són multi domini, és a dir, s'aplica el mateix intent a diferents àmbits.

Un cop el bot ha identificat l'objectiu de l'usuari, sovint es posa en "mode formulari", és a dir, va fent preguntes per obtenir les informacions concretes que necessita per tirar endavant amb el que se li ha demanat. En aquest cas, els intents de l'usuari (les respostes) són sempre **response**.

Algunes frases es poden correspondre a dos intents. Escollirem sempre el que necessita el bot per realitzar la seva tasca.

Exemple:

- *Vol que li faci la reserva?*

- *No, gràcies*

Aquí l'intent podria ser **deny** o **thanks**. Prioritzarem **deny**, perquè és necessari que el bot interpreti que li han dit que no.

Quan hi ha dos intents, en alguns casos, serà necessari veure com segueix la conversa per interpretar correctament quin és prioritari.

Descripció dels intents

Temàtica general

greetings

Salutació al principi de la conversa.

"Bon dia" -> greetings

no totes les converses comencen amb aquest intent, n'hi ha que van directament al gra.

"Bon dia, necessito una informació" -> request_info

"Hola, voldria demanar hora pel traumatòleg" -> new_booking

Com s'ha dit més amunt, prioritzem sempre el que indica al bot com ha de seguir la tasca.

goodby

Salutació al final de la conversa.

"Adéu" -> goodby

no totes les converses acaben amb aquest intent

"-- Vol alguna cosa més?"

"-- No necessito res més" -> deny

thanks

L'usuari dona les gràcies.

"Ho has fet molt bé, gràcies" -> thanks

no sempre que es diu "gràcies" es correspon amb aquest intent.

"No necessito res més, gràcies" -> deny. En aquest cas és més important indicar deny que thanks, perquè el bot necessita interpretar la resposta a la pregunta.

confirm

L'usuari respon a una pregunta o petició de manera afirmativa.

Em sembla bé -> confirm

en cas de frases amb dos intents possibles, confirm sol ser prioritari

Em sembla bé, gràcies -> confirm, no thanks

deny

L'usuari respon de manera negativa.

"No, gràcies" -> deny

"Ui, passo...!" -> deny

en cas de frases amb dos intents possibles, deny sol ser prioritari

"No necessito res més, gràcies" -> deny. En aquest cas és més important indicar deny que thanks, perquè el bot necessita interpretar la resposta a la pregunta.

insult

L'usuari insulta el bot

"Ets una màquina inútil!" -> insult

S'aplica també quan l'usuari s'enutja i rebutja seguir la conversa

"Ja us ho fareu, val?" -> insult

En cas que coincideixi amb algun altre possible intent, insult serà prioritari sobre goodby i sobre chit_chat.

complaint

L'usuari té una queixa sobre algun servei o producte

"Vaig fer-me un compte el mes passat però m'estan cobrant i em vau dir que era gratis." -> complaint

response

El bot ha fet una pregunta i l'usuari respon.

aquest intent s'aplica a qualsevol resposta que porti informacions concretes

Digui'm el seu nom complet i número de DNI, si us plau

Maria López i Riera, 43.546.789 - L -> response, i no give user information

chit_chat

Qualsevol interacció de l'usuari que no porti informació per seguir la tasca.

"Em fa molta il·lusió!"

"Un moment que ho busco"

out_of_scope

Una petició que no és pertinent en el domini en que ens trobem.

"A quant està el canvi amb el dòlar?" en el domini Menjar a domicili. -> out_of_scope

contact_human_agent

L'usuari demana contactar amb una persona.

En cas que l'usuari s'enfadi amb el bot, l'insulti i demani de contactar amb una persona, aquest intent és prioritari.

"Quina màquina més inútil, passa'm amb una persona!" -> contact human agent

En cas que l'usuari estigui demanant com contactar amb una persona concreta, l'intent serà ask_contact_information.

"Com ho puc fer per parlar amb la sra. Turull?" -> ask_contact_information

Gestió de la informació identificativa o personal de l'usuari

give_user_information

L'usuari comença la conversa identificant-se

En la mesura que desar les dades de l'interlocutor és essencial per a la tasca del bot, aquest intent tindrà prioritat per sobre de [greetings](#)

*Bon dia, sóc sòcia des de fa 10 anys, amb el núm de carnet 357245." ->
give_user_information*

edit_user_information

L'usuari necessita canviar alguna de les seves dades personals.

"Aquesta no és la meva adreça, vaig canviar de pis fa cinc anys! La meva nova adreça és c. de la Pau, 32" -> edit_user_information

Demandar informació

request_info

L'usuari demana informació sobre un servei o producte.

"Hola! Quines són les condicions de l'assegurança per portàtil?" -> request_info

ask_confirmation

L'usuari fa una afirmació i demana que se li confirmi.

"L'interès és del 10 per cent, pot ser?" -> ask_confirmation

ask_contact_information

L'usuari demana com contactar amb una persona concreta. Pot referir-se a un nom concret o al seu càrrec.

"Voldria parlar amb el sr. Puig" -> ask_contact_information

"Vull parlar amb el director" -> ask_contact_information

No confondre amb [contact_human_agent](#), que és per demanar de parlar amb una persona, en general.

ask_venue

L'usuari demana l'adreça d'un servei.

"On tinc la botiga més propera?" -> ask_venue

how_to_fulfill

L'usuari demana com complir un tràmit o procediment

"Com us envio l'última nòmina?" -> how_to_fulfill

"Què he de fer per demanar una beca?"

Tràmits i serveis

new_service

L'usuari demana un nou servei. El tipus de servei, dependrà del domini.

"Hola, voldria obrir un compte . Pot ser?"

"Volia demanar un duplicat de la garantia."

"Voldria programar una comanda mensual"

En el cas de l'asseguradora, tant el contracte d'una assegurança com cada *parte* són new_service.

"es que he tingut un accident ara mateix. necessito tramitar papers"

"Contractar assegurança per casa meva"

També s'aplica quan l'usuari es vol donar d'alta d'un servei

"Bon dia, vull crear un nou usuari per tenir la targeta mensual de transport"

En el cas de la clínica, quan l'usuari escriu demanant un servei de salut, és implícit que vol una cita i, per tant, serà new_booking.

modify_service

L'usuari vol modificar un servei acordat prèviament (molt probablement en una conversa anterior). El tipus de servei dependrà del domini.

"vull afegir un conductor en la meva pòlissa del cotxe. es el meu fill que s'acaba de treure el carnet"

"doncs vull afegir una persona."

"vull canviar el titular de l'assegurança"

cancel_service

L'usuari vol cancel·lar un servei acordat prèviament (molt probablement en una conversa anterior). El tipus de servei dependrà del domini.

"hola, vull cancel·lar l'assegurança que vaig fer al meu gat, no s'reveix per res"

"es veu que estic subscript a la vostra newsletter i vull donar-me de baixa"

report_incidence

L'usuari informa d'algun problema que hagi tingut del tipus que sigui. *"No m'accepta el pagament amb targeta"*

"M'he descuidat la maleta a l'autobús"

"He perdut l'avió i necessito anar a París urgentment"

"He perdut el carnet de soci"

"M'han entrat a robar"

les queixes sobre un servei o producte s'anoten com a [complaint](#).

en el domini de la clínica, els problemes de salut s'anoten com a new_booking o new_service. En els altres dominis, en canvi, sí que poden ser una incidència.

"M'he passat la nit vomitant, necessito veure un metge" -> new_booking

"M'he passat la nit vomitant i he perdut el tren" -> report_incidence

track_service

L'usuari demana per l'estat d'alguns serveis que ha contractat

"l'altre dia vaig sol·licitar obertura d'un compte. voldria saber com van els tràmits"

Compres

new_order

L'usuari fa una comanda

"Hola, necessito una pantalla d'ordinador"

"doncs voldria dues hamburgueses Tex Mex"

Les targetes de crèdit i de transport es consideren serveis.¹ Per tant, s'anotaran amb el bloc de [tràmits i serveis](#).

"Voldria una targeta T-mes" -> [new_service](#)

modify_order

L'usuari vol modificar una comanda feta feta prèviament (molt probablement en una conversa anterior).

"He trucat abans per demanar una pizza de pinya i ara voldria que em portessiu també dues cerveses de passada" -> [modify_order](#)

cancel_order

L'usuari vol cancel·lar una comanda feta feta prèviament (molt probablement en una conversa anterior).

"Hola! Voldria cancel·lar la comanda de pizza que he fet abans" -> [cancel_order](#)

track_order

L'usuari vol conèixer l'estat d'una comanda feta feta prèviament (molt probablement en una conversa anterior) .

"Quan arribarà la comanda que he fet fa mitja hora?" -> [track_order](#)

Si la comanda encara no està tancada, és una simple [petició d'informació](#).

"Doncs en aquest cas demanarem la pizza 4 sense xampinyos i una pizza vegetariana" -> [new_order](#)

"Quan arribaran?" -> [request_info](#)

change_shipping_address

L'usuari vol modificar l'adreça d'enviament d'una comanda feta feta prèviament (molt probablement en una conversa anterior) .

"Hola. Ahir vaig fer una comanda. Me la podeu enviar a la feina i no a casa?" -> [change_shipping_address](#)

¹ Es consideren serveis perquè no tenen valor en tant que objecte, sinó pel servei al que et donen dret.

Gestió de cites i reserves

Considerem cites i reserves **tots els serveis que impliquen informació de lloc i temps** (dia i hora). Per tant, el farem servir per a situacions tan diverses com comprar un bitllet de tren o d'avió, demanar hora al metge o reservar un allotjament de vacances.

new_booking

L'usuari fa una reserva. Depenent del domini, pot ser:

- una cita al metge: *"Hi ha alguna cita lliure pel fisio? Tinc l'esquena fatal"*
- una reserva d'allotjament: *"Voldria fer una reserva al vostre hotel per l'any que ve"*
- una reserva per a un transport: *"podria demanar un taxi a casa meva?"*
- compra de bitllets de transport:² *"Doncs voldria comprar dos bitllets de tren"*
- una reserva d'un vehicle: *"mira volia llogar un cotxe aquest cap de setmana"*

modify_booking

L'usuari vol modificar una reserva feta feta prèviament (molt probablement en una conversa anterior).

"Hola! Vaig reservar una habitació per a dues persones pel cap de setmana que ve, però al final serem tres"

cancel_booking

L'usuari vol cancel·lar una reserva feta feta prèviament (molt probablement en una conversa anterior).

"Hola! Vaig reservar una habitació per a dues persones pel cap de setmana que ve, però al final no podem venir"

info_booking

L'usuari demana informació sobre una reserva feta feta prèviament (molt probablement en una conversa anterior).

"Hola! Vaig reservar una habitació per a dues persones, però no sé si està inclòs l'esmorzar"

Transaccions econòmiques

request_invoice

L'usuari demana que li enviïn una factura

"Envia'm la factura a casa, plis"

ask_summary_of_transaction

L'usuari demana un resum de les transaccions.

"Al final com queda la comanda?"

² La compra de bitllets per a un trajecte concret es considera una reserva, ja que implica un lloc, un dia i una hora. En canvi, la compra d'abonaments de transport es considera un servei.

return

L'usuari vol fer la devolució d'un producte.

"Vaig comprar una impressora la setmana passada però no funciona, torneu-me els diners"

request_price

L'usuari demana el preu d'un producte o d'un servei.

request_pay

L'usuari demana de pagar un servei o producte.

"vull fer el pagament d'una multa"

check_payment_methods

L'usuari demana els mètodes de pagament.

"puc pagar amb la meva targeta?"

request_transfer

L'usuari demana de fer una transferència

podria fer una transferència entre comptes?

Observacions per dominis

Ajuntament

Per demanar informació sobre un equipament o un servei, fem servir [request info](#).

En principi, el bloc de "compres" no s'aplica, però és possible que sí que calgui fer alguna transacció econòmica (tràmits a pagament, cursets del centre cívic, etc).

Per a les queixes, [complaint](#).

La gestió de cites (demanar hora, etc.), es fa amb el bloc "[gestió de cites i reserves](#)".

Allotjament

La informació i cerca d'allotjament es fa amb [request info](#).

La reserva d'allotjament es fa amb el bloc de [gestió de cites](#).

Les queixes es fan amb [complaint](#).

El problemes es poden anotar amb [report incidence](#). La resta del bloc de "tràmits i serveis" s'aplicaria només per qüestions referides a la gestió del servei de reserves (possibles abonaments, fidelitzacions, etc).

Els pagaments es fan amb el bloc "[transaccions econòmiques](#)".

Transport

Els bitllets es consideren reserves, de manera que la gestió de bitllets es fa amb [new booking](#), [modify booking](#), [cancel booking](#), [info booking](#).

Els abonaments, en canvi, es consideren serveis, de manera que es gestionen amb [new service](#), [modify service](#), [cancel service](#), [request info](#).

Preguntar horaris i línies es fa amb [request info](#).

Les queixes es fan amb [complaint](#)

Objectes perduts i altres inconveniències durant el viatge (per exemple, haver perdut el tren i voler canviar la reserva), [report incidence](#)

Clínica

Per gestionar les hores amb un especialista fem servir els intents del bloc “**gestió de cites**”.

El bloc de [demanar informació](#) és per als temes administratius de la clínica, mentre que pels temes mèdics fem servir el de [tràmits i serveis](#). Per exemple, per explicar un problema de salut fem servir [new service](#), mentre que per demanar detalls d'un procediment mèdic, fem servir [request info](#).

Les queixes es fan amb **complaint**

Comerç electrònic

En aquest domini els blocs principals són [compres i transaccions econòmiques](#). Per demanar informació sobre un producte, fem servir els intents del bloc [demanar informació](#).

En principi, el bloc de [tràmits i serveis](#) no es fa servir, a no ser que el web tingui algun tipus de servei associat (manteniment, programa de fidelització, etc.)

Telefonia

El bloc de [gestió de cites](#) s'aplica molt rarament (potser per quedar amb un tècnic o així).

Menjar a domicili

Les comandes es fan amb el bloc de [compres](#).

El bloc de [gestió de cites](#) tampoc no s'aplica.

Per demanar informació sobre un producte (quantitats, ingredients, etc.) o el servei (durada, etc.), [request info](#).

Lloguer de vehicles

La reserva dels vehicles es farà amb el bloc de [gestió de reserves](#). Les qüestions relacionades amb l'assegurança, la gestió d'incidents i les qüestions que afecten com a client, les anotarem amb el bloc de [tràmits i serveis](#).

Banca

Les transferències tenen un intent específic dins de les transaccions econòmiques: [request transfer](#).

El balanç del compte s'etiqueta com a [request info](#).

En principi, el bloc [compres](#) no s'aplica.

Assegurances

La informació sobre els productes s'anota amb el bloc [demanar informació](#).

Per donar-se d'alta o modificar una subscripció, fem servir els intents del bloc **tràmits i serveis**.