

[探索]聊天机器人

吴金龙@爱因互动

2017年04月17日





促进软件开发领域知识与创新的传播



关注InfoQ官方信息
及时获取QCon软件开发者
大会演讲视频信息



扫码，获取限时优惠

ArchSummit

全球架构师峰会 2017 [深圳站]

2017年7月7-8日 深圳·华侨城洲际酒店

咨询热线：010-89880682

QCon

全球软件开发大会 [上海站]

2017年10月19-21日

咨询热线：010-64738142

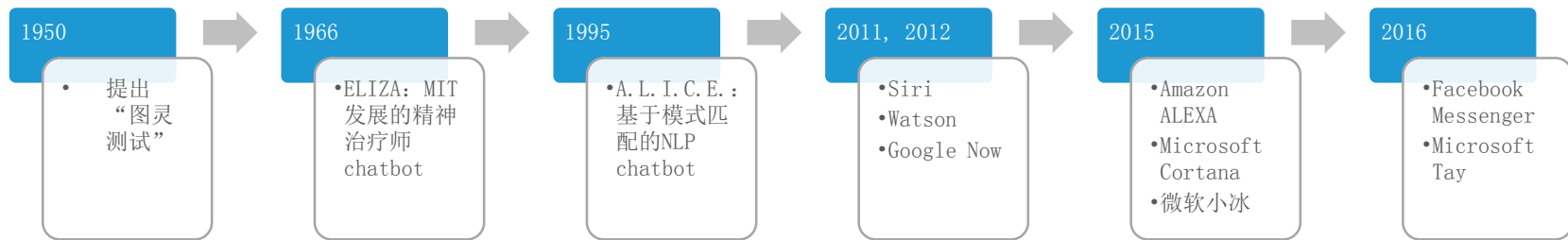
吴金龙

- 2005~2010: 北大数学院
 - 推荐系统
- 2010~2011: 阿里云
 - PC/手机输入法
- 2011~2017: 世纪佳缘
 - 用户推荐、网警等数据系统
 - 技术部负责人
 - 一个AI负责人
- 2017~现在: 爱因互动
 - 技术合伙人、算法负责人
- ChatbotsChina发起人
- 微博: [@breezedeus](https://weibo.com/breezedeus)
- 博客: breezedeus.github.io

目录

- Chatbots简史
- 三个火枪手：三个Bot框架
 - IR-Bot、Task-Bot、Chitchat-Bot
- 爱因互动所做的事
- 总结

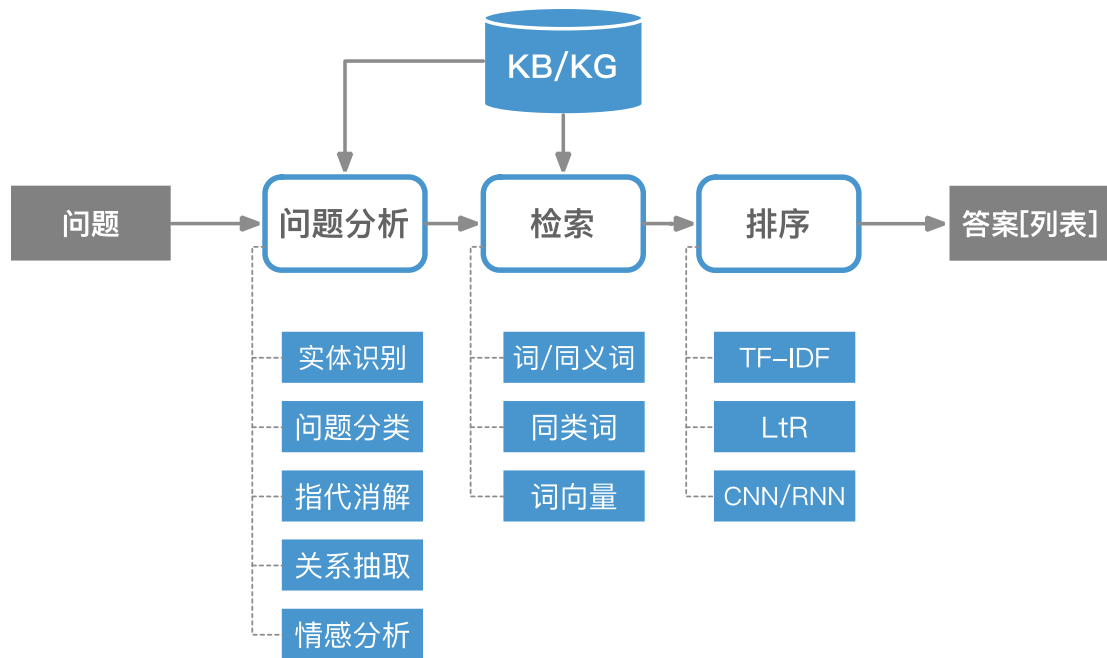
Chatbots 简史



IR-Bot:

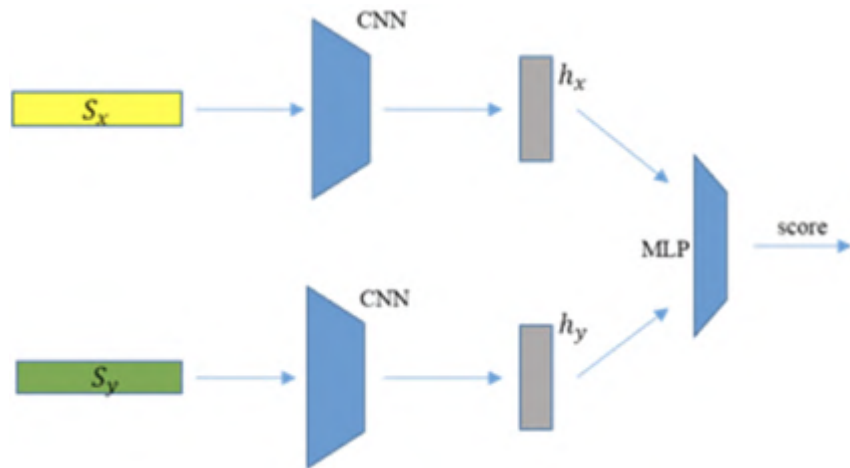
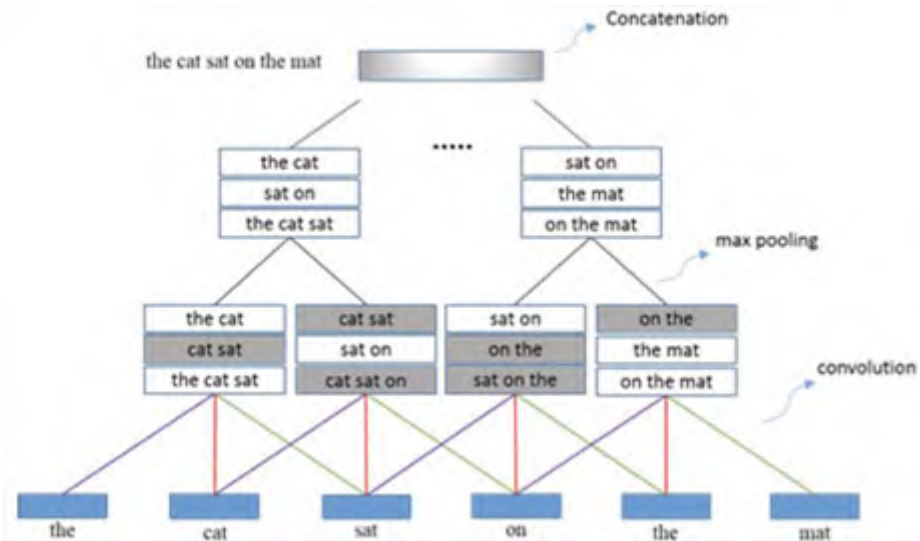
智能检索机器人

IR-Bot: 检索问答系统



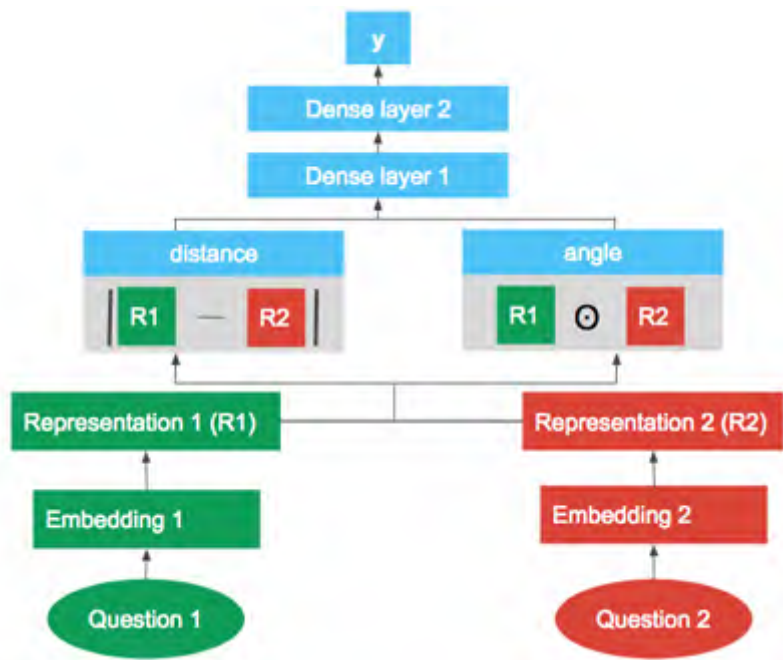
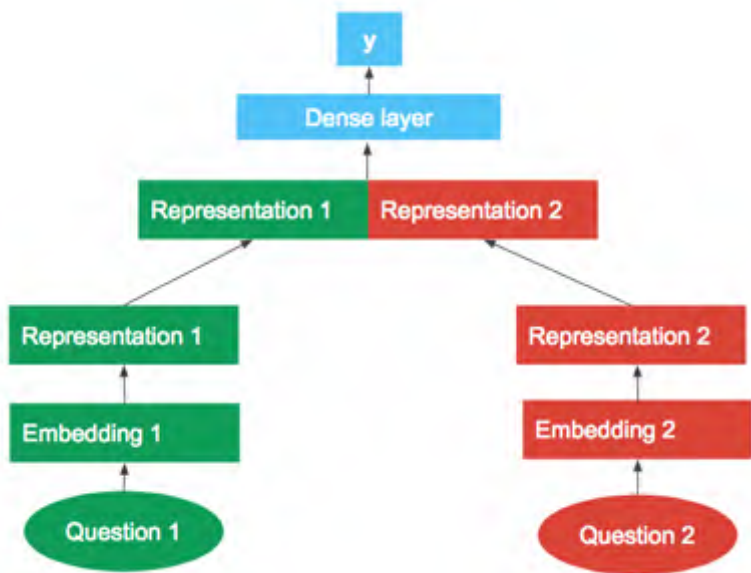
IR-Bot: 深度学习

- 句子表示、QA匹配



IR-Bot: 深度学习

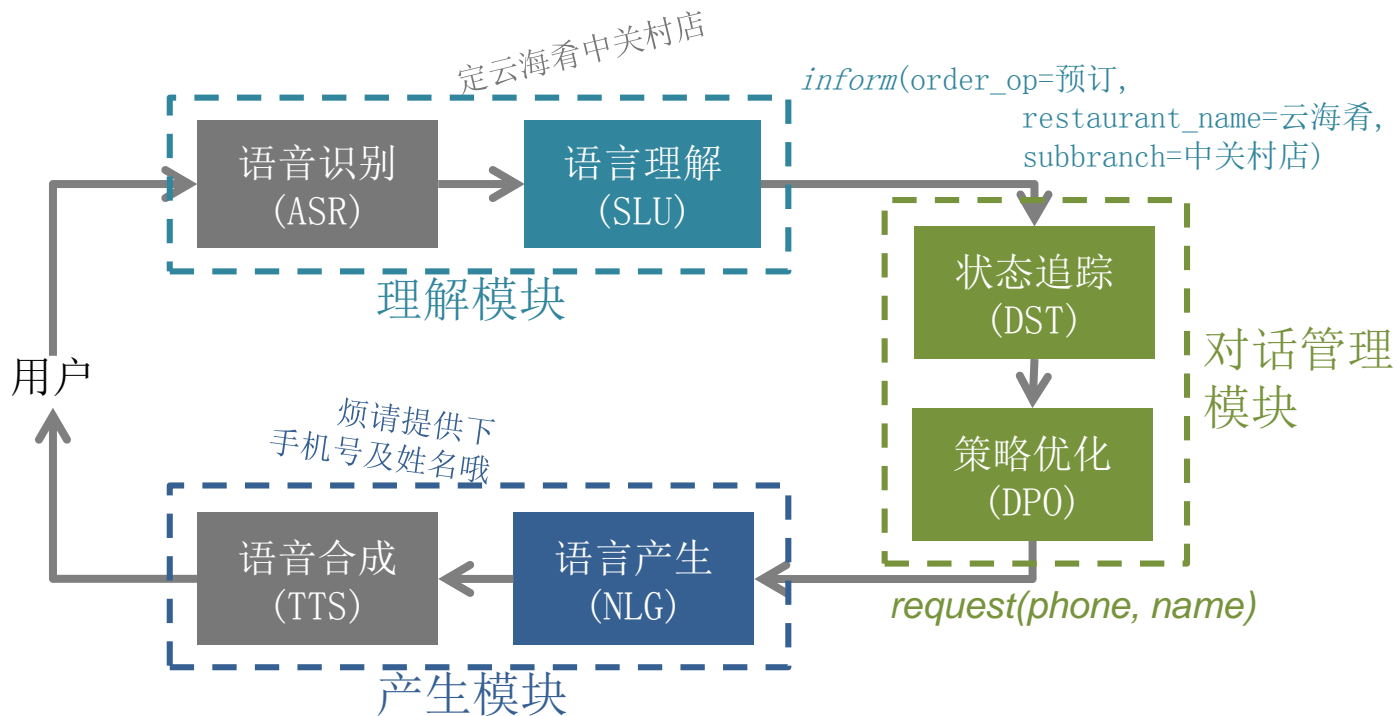
- 句子表示、QQ匹配



Task-Bot:

任务对话机器人

Task-Bot: task-oriented bot



Spoken Language Understanding (SLU)

- 结构化表示自然语言的语义:

act-*slot*-*value* tuples

- *act1* (slot1=value1, slot2=value2, ...), *act2* (slot1=value1, ...), ...
 - acttype, slot, value的取值范围已预先定义好

“您好韩小姐，麻烦提供下手机号哦”

request (phone, name=韩小姐)

act

slot

slot value

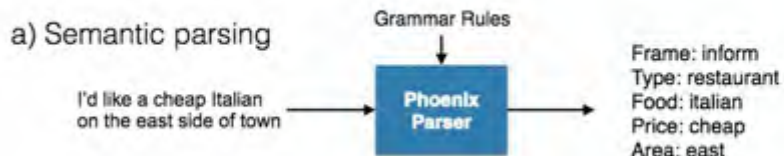
语言理解 (SLU)

- DSTC3中定义的部分动作类别

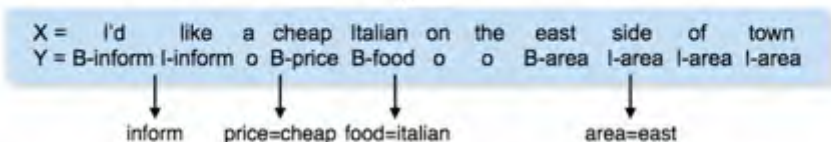
Act	System	User	Description
hello()	✓	✓	start dialogue
hello(a=x,b=y, ...)	×	✓	start dialogue and give information a=x, b=y, ...
silence()	×	✓	the user was silent
thankyou()	×	✓	non-specifying positive answer from the user
ack()	×	✓	the user acknowledged the system's response
bye()	✓	✓	end dialogue
hangup()	×	✓	user hangs up
inform(a=x, b=y, ...)	✓	✓	give information a=x, b=y, ...
inform(name=none)	✓	×	inform that no suitable entity can be found
inform(a!=x, ...)	×	✓	inform that a is not equal to x
inform(a=dontcare, ...)	×	✓	the user does not care about the value of a
request(a)	✓	✓	request value of a
request(a, b=x, ...)	✓	✓	request value of a given b=x,...
reqalts()	×	✓	request alternative solution
reqalts(a=x, ...)	×	✓	request alternative solution with a=x,...
reqalts(a=dontcare, ...)	×	✓	request alternative solution relaxing constraint a
reqmore()	✓	×	inquire if user wants anything more
reqmore(a)	×	✓	request more information about the current solution
reqmore(a=dontcare)	✓	×	inquire if user would like to relax a

语言理解 (SLU)

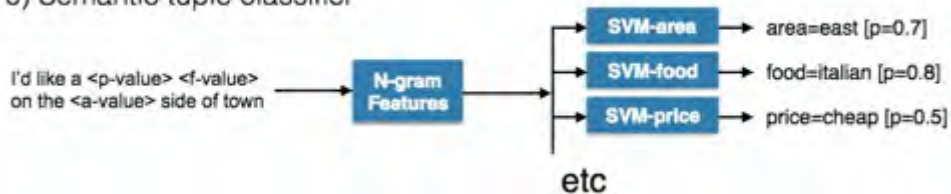
Various decoding strategies



b) Semantic tagging $\hat{Y} = \arg \max_Y P(Y|X)$ eg. HMM, CRF

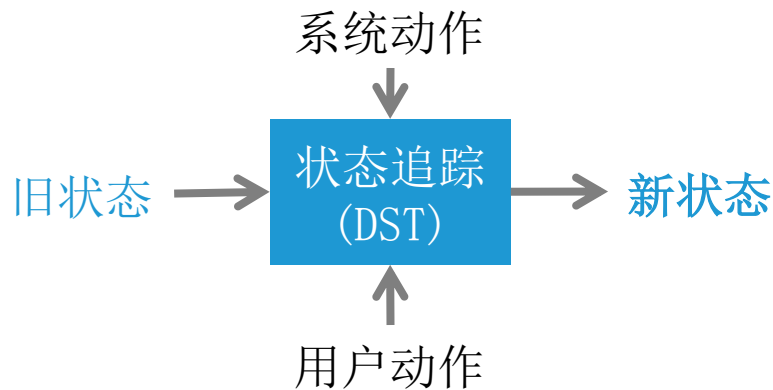


c) Semantic tuple classifier



状态追踪 Dialogue State Tracking (DST)

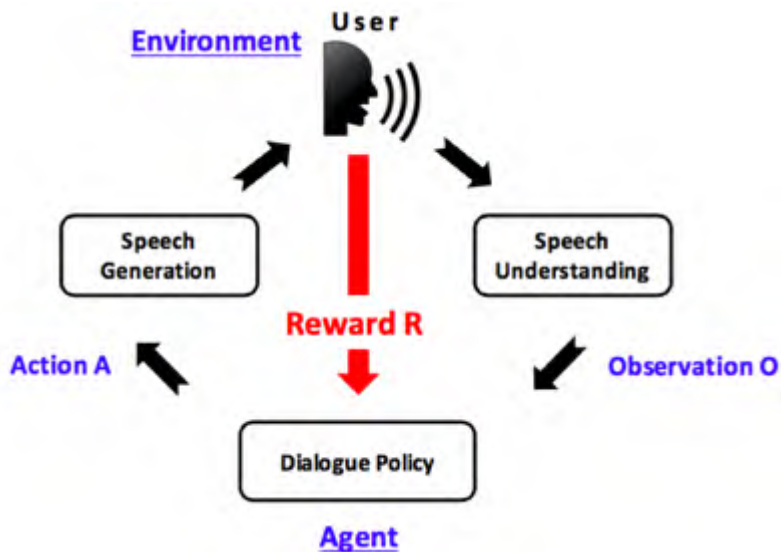
- 对话状态应该包含持续对话所需要的各种信息
- DST问题：依据最新的系统和用户动作，更新对话状态



- Q: 如何表示对话状态

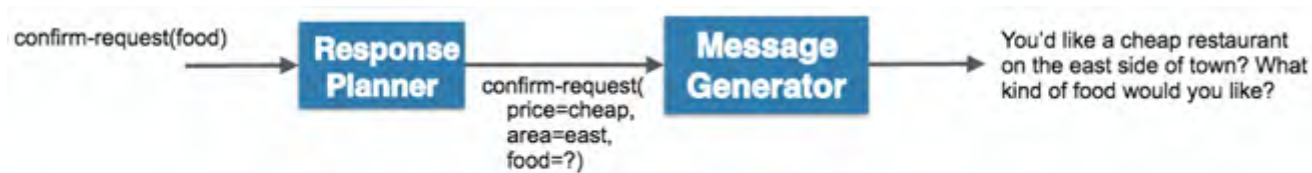
策略优化 Dialogue Policy Optimization (DPO)

- 系统如何做出反馈动作
 - 作为序列决策过程进行优化：增强学习



语言生成 Natural Language Generation (NLG)

- 把结构化的系统动作翻译成人类的语言



3 principal approaches:

- hand-crafting with parameterised templates
- generative linguistic rules
- data driven using “over-generate and filter” approach

语言生成 Natural Language Generation (NLG)

- 把结构化的系统动作翻译成人类的语言

- **Semantically Conditioned LSTM (SC-LSTM)**

- ◉ **Original LSTM cell**

$$\mathbf{i}_t = \sigma(\mathbf{W}_{wi} \mathbf{w}_t + \mathbf{W}_{hi} \mathbf{h}_{t-1})$$

$$\mathbf{f}_t = \sigma(\mathbf{W}_{wf} \mathbf{w}_t + \mathbf{W}_{hf} \mathbf{h}_{t-1})$$

$$\mathbf{o}_t = \sigma(\mathbf{W}_{wo} \mathbf{w}_t + \mathbf{W}_{ho} \mathbf{h}_{t-1})$$

$$\hat{\mathbf{c}}_t = \tanh(\mathbf{W}_{wc} \mathbf{w}_t + \mathbf{W}_{hc} \mathbf{h}_{t-1})$$

$$\mathbf{c}_t = \mathbf{f}_t \odot \mathbf{c}_{t-1} + \mathbf{i}_t \odot \hat{\mathbf{c}}_t$$

$$\mathbf{h}_t = \mathbf{o}_t \odot \tanh(\mathbf{c}_t)$$

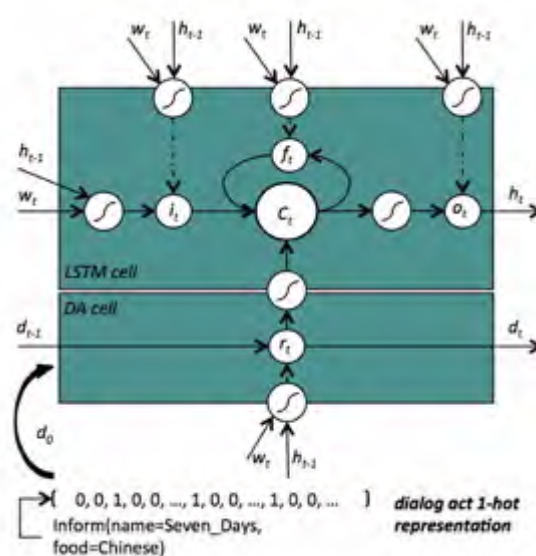
- ◉ **DA cell**

$$\mathbf{r}_t = \sigma(\mathbf{W}_{wr} \mathbf{w}_t + \mathbf{W}_{hr} \mathbf{h}_{t-1})$$

$$\mathbf{d}_t = \mathbf{r}_t \odot \mathbf{d}_{t-1}$$

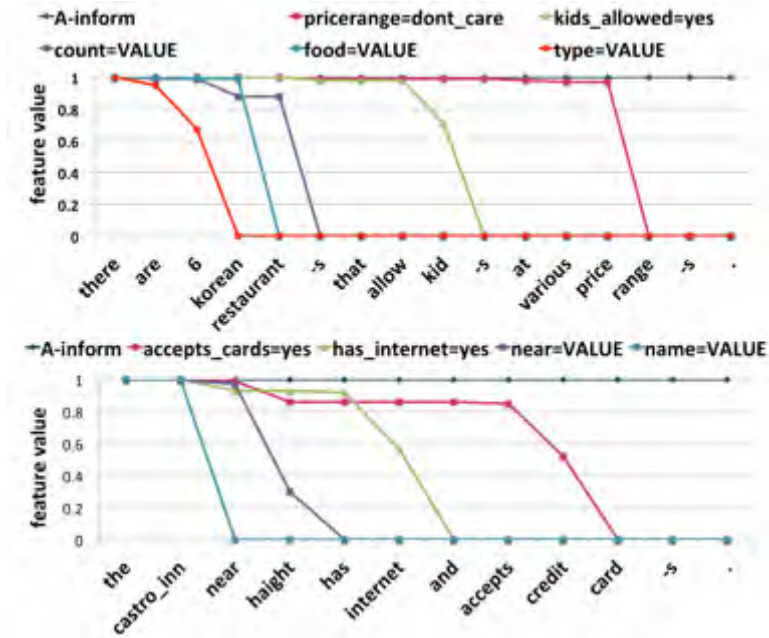
- ◉ **Modify \mathbf{C}_t**

$$\mathbf{c}_t = \mathbf{f}_t \odot \mathbf{c}_{t-1} + \mathbf{i}_t \odot \hat{\mathbf{c}}_t + \tanh(\mathbf{W}_{dc} \mathbf{d}_t)$$



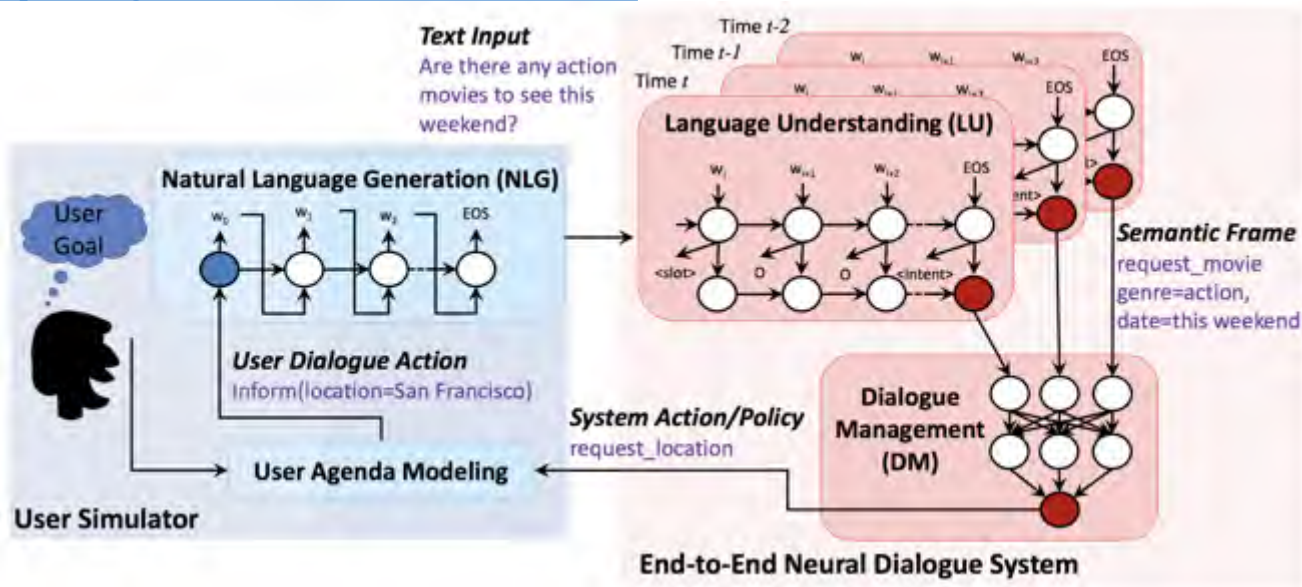
语言生成 Natural Language Generation (NLG)

- 把结构化的系统动作翻译成人类的语言
 - **Semantically Conditioned LSTM (SC-LSTM)**



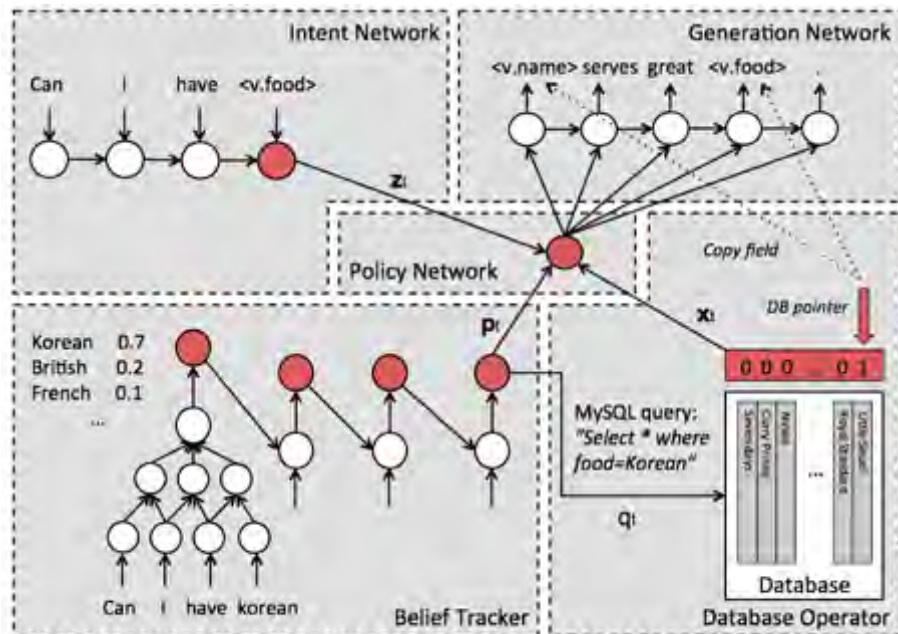
Task-Bot: 其他框架

- Microsoft: End-to-End Task-Completion Neural Dialogue Systems
 - DM: DST + DPO \rightarrow RL
 - <https://github.com/MiuLab/TC-Bot>



Task-Bot: 其他框架

- SLU+DST+DPO+NLG \rightarrow One



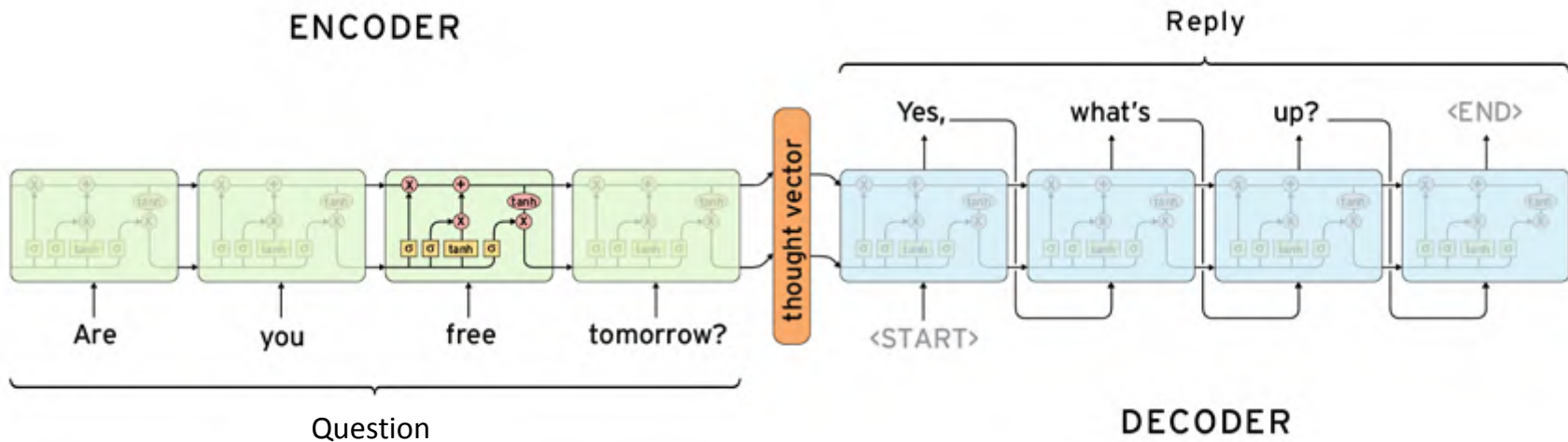
A Network-based End-to-End Trainable Task-Oriented Dialogue System, Wen et al, 2016b

Chitchat-Bot:

开域闲聊机器人

闲聊机器人

- Seq2seq+Attention



闲聊机器人

- 问题
 - 容易产生“安全”的答案
- 目标函数中考虑
 - 对话容易继续进行
 - 降低产生“我不知道”这类答案的可能性
 - 带来新的信息
 - 让产生的答复与之前的不同
 - 语义要连贯
 - 加入互信息：同时考虑从answer到question的概率

闲聊机器人：其他因素

- 小心你的训练数据

```
> 来一次说走就走的旅行
= _UNK =
> 我靠
靠你妹啊
> 你丫还说脏话
还不都是网吧那个二嘎子，
> 滚蛋
我也觉得
> 去你妈的
尼玛的
> 抽死你丫的
不要
> 滚
我错了
> 再说就杀了你
救命啊！！
> 妈的
你说啥？
> 你妈的
尼玛的
```

- 如何引入上下文信息
- 如何加入外部信息
- 如何产生个性化答复

总结：三个Bot框架

- IR-Bot（成熟度：★★★★★）
 - 基于检索/排序的流程，历史悠久，技术成熟
 - 引入深度学习，计入长效依赖，生成更好的语句表达
- Task-Bot（成熟度：★★★★★）
 - 解决任务型多轮问答
 - 深度学习端到端？
- Chitchat-Bot（成熟度：★★★★★）
 - 开域聊天
 - 深度学习在NLP里的新舞台
 - 通向强人工智能之路？

爱因互动 EIN+:

深度定制对话服务



爱因互动 EIN+

- 为企业提供人工智能对话解决方案
- Conversation as a Service



王守崑 创始人 CEO

个性化推荐早期实践者，人工智能领域专家，多年管理及运营经验。清华大学自动化系工学学士、硕士；2年供应链建模及管理咨询；2年长江商学院项目经理；8年豆瓣网首席科学家、副总裁；2年微学明日 CEO & CTO。



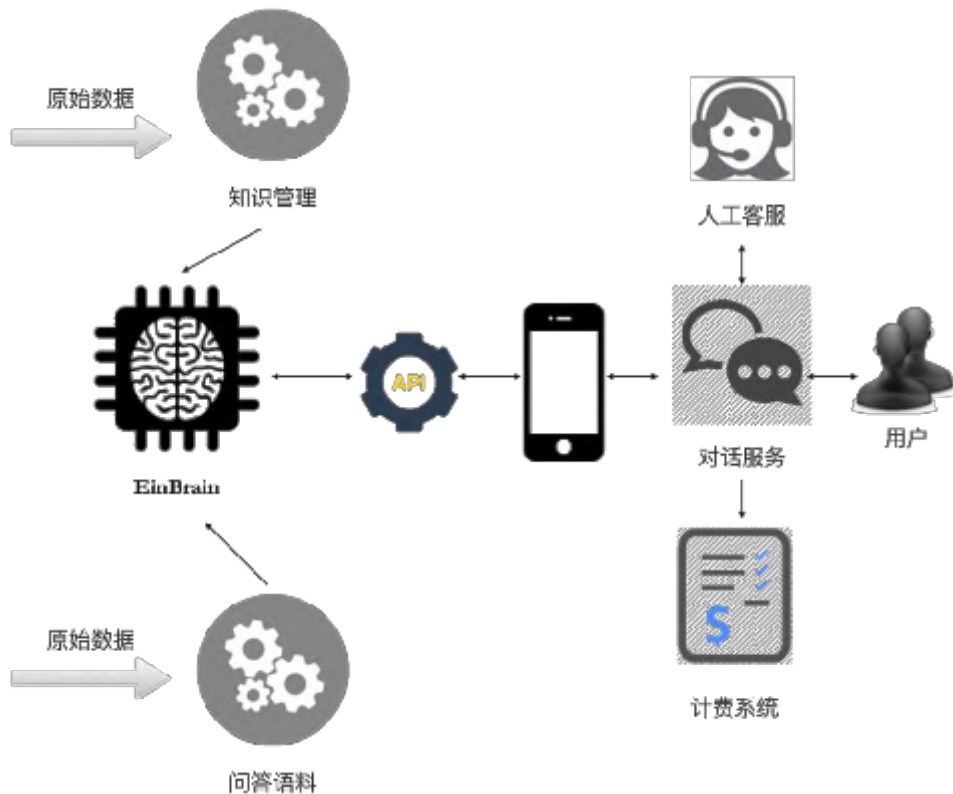
洪强宁 创始人 CTO

资深 Python 开发者，云平台系统架构专家，多年开发团队和运维团队的管理经验。清华大学精密仪器系工学学士、硕士；豆瓣网首位全职员工，首席架构师；宜信大数据创新中心首席架构师；中国 Python 用户组创立者之一；2016年 QCon 全球软件开发大会联席主席。

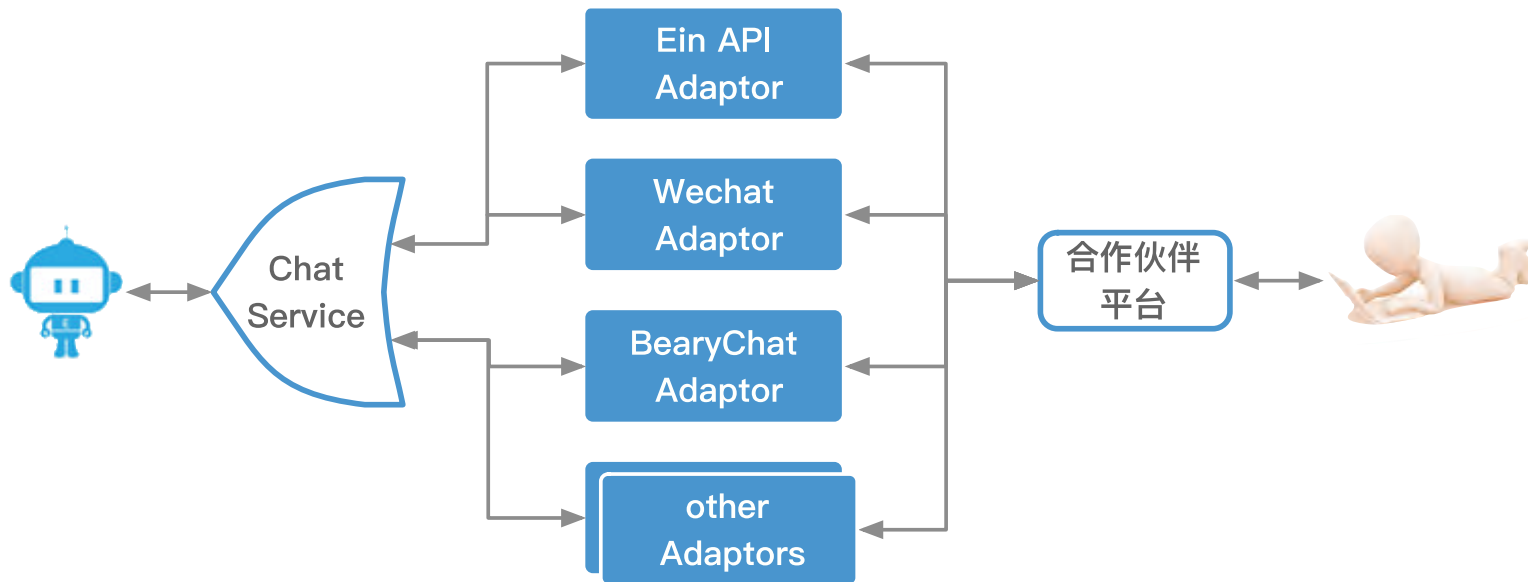
Bot应用场景

- 清晰的知识结构和边界
- 非标准化服务，信息不对称
- 能够通过数据积累提升服务质量
- 能够建立知识和技术壁垒
- 对话作为粘合剂
 - 用户画像，推荐系统，营销转化

爱因互动：API in, API out



各路API，快速对接



爱因互动合作示例

- 在线订餐位

订餐服务对话区

 我想预定今晚7点，大董，9个人，有没有包房？

意图：

建议回复：
请问是大董南新仓店吗？
请问是大董哪家分店？
稍等，我查一下。

 请问是大董南新仓店吗？

 是的

建议回复：
收到，稍等。
稍等，我查一下。
好的。

相关信息区

用户基本信息：
刘女士 北京 电话18912345678
人均消费238元 近一年消费3次
消费历史：
小南国 正大店 2016/12/12
大董南新仓店 2016/11/29

餐厅列表
大董 南新仓店
地址：xxxxxxx
人均350 包房5，桌10
大董 工体店
地址：xxxxxxx
人均：380 包房2，桌0
大董 紫薇店
地址：xxxxxxx
人均：380 包房2，桌0

订单操作区

预订操作
餐厅：大董 南新仓店
日期：2017年3月20日
时间：19:00
人数：9
订餐要求：包房
订餐人：刘女士，18912345678

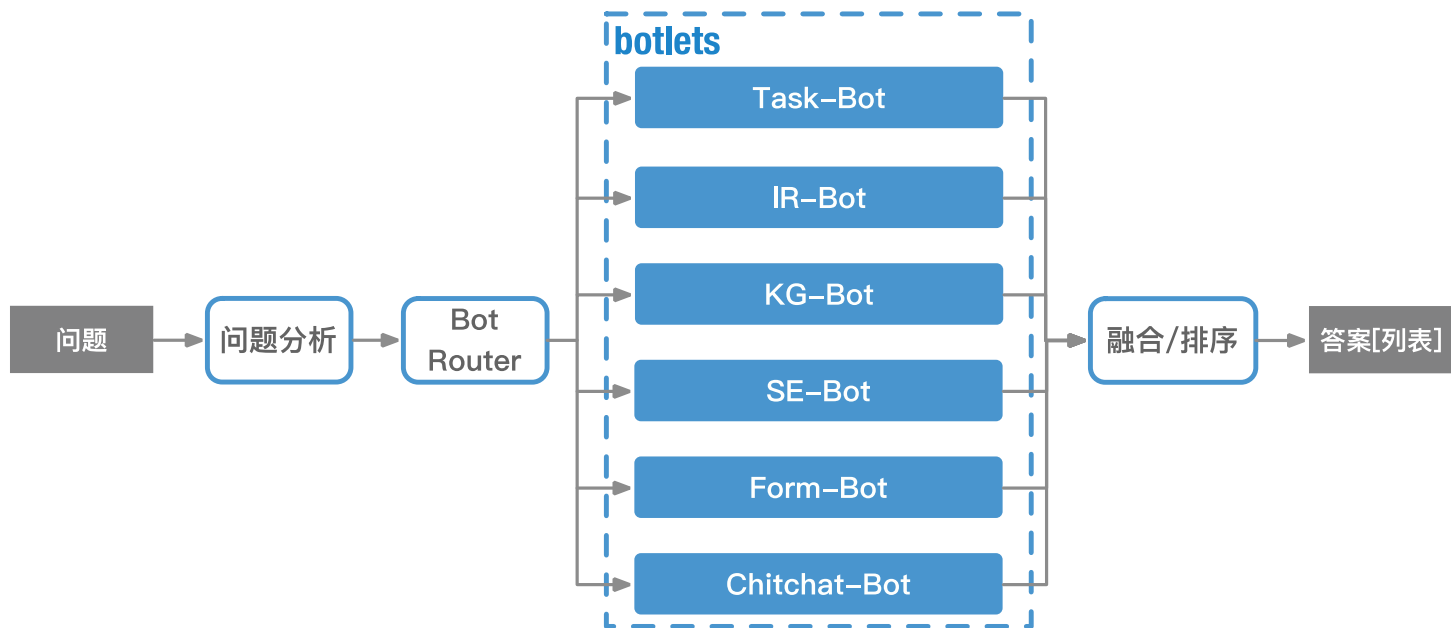
- 合作方向：售前、售后；金融、保险

启示

- 如果无法理解问题，那就尽可能给出正确答案
 - 焦点词 (Focus)
 - 获得更为人性化的答案
 - “谁是爱因互动CEO？”
 - 王守崑
 - 王守崑是爱因互动CEO
 - 定型词 (LAT)
 - 依据给定的一段话，回答对应的提问
 - “2016年房价涨了，开发商很高兴”
 - 房价涨了谁高兴？
 - 哪年房价涨了？
- 不同的问题使用不同的方法

爱因互动：DeepBot框架

- 不同的问题使用不同的方法



合作方式总结

快速部署 深度定制

持续迭代 价值优先

总结：

一个崭新的世界

趋势

- 智能设备越来越多
 - 手机、电脑、Pad、TV、盒子、Watch、AirPods 、音箱、空气净化器、净水器
- 人迁就机器 → 机器迁就人
- GUI的孤独感、CUI的幸福感

对话交互的价值：在哪儿/在那儿

- 行业早期，价值待验证
 - “能帮我把转化率提升50%吗？”
- 需求界定师：砍掉不合实际的需求
 - “能不能把我的销售、客服全换成机器人？”
 - “能不能通过分析上课视频，来解答学生的问题？”
- 对话设计师：怎么更优雅地达到目的
 - “公交车上你会给老人让座吗？”
- 做能做且有价值的事，努力把不能做的事变成可做的

Thanks

爱因互动，欢迎你的加入

