

Spis treści

<b>Wstęp</b>	<b>11</b>
<b>1. Czym są boty?</b>	<b>15</b>
A więc czym są boty?	16
Revolucja technologii botów i jej rozwój	18
Etapy wprowadzania botów	20
Nie wszystkie boty są takie same	21
Podsumowanie	21
<b>2. Typy botów</b>	<b>23</b>
Boty osobiste a boty zespołowe	23
Superboty a boty o określonej domenie	24
Boty biznesowe a boty konsumenckie	26
Boty głosowe i boty tekstowe	28
Sieć nowych botów a integracja z wykorzystaniem utworzonych wcześniej systemów	30
Podsumowanie	31
<b>3. Najważniejsze platformy</b>	<b>33</b>
Slack — platforma botów biznesowych	33
Facebook Messenger — platforma botów konsumenckich	34
Alexa — platforma bota głosowego	34
Kik — platforma botów dla nastolatków	35
Platformy stopniowo odchodzące do lamusa	35
Jak wybrać odpowiednią platformę?	36
Podsumowanie	40
<b>4. Najważniejsze zastosowania</b>	<b>41</b>
Konwersacyjny interfejs sprzedaży	41
Boty biznesowe	42
Wydajność i trenowanie	43
Boty odpowiedzialne za powiadomienia	44
Boty kierujące do odpowiedniego człowieka	45
Boty obsługi klienta i boty odpowiadające na typowe pytania	46
Integracja usług z botami	46
Boty obsługujące gry i usługi rozrywkowe	47
Boty reprezentujące markę	48
Podsumowanie	49

<b>5. Anatomia bota</b>	<b>51</b>
Składniki bota	51
Główne cele i funkcje bota	55
Podsumowanie	57
<b>6. Budowanie świadomości marki, osobowość i zaangażowanie czynnika ludzkiego</b>	<b>59</b>
Budowanie świadomości marki	59
Osobowość	65
Interwencja człowieka	71
Podsumowanie	75
<b>7. Sztuczna inteligencja</b>	<b>77</b>
Rozumienie języka naturalnego	78
Zarządzanie rozmową	79
Rozpoznawanie obrazu	80
Przewidywanie	81
Analiza sentymentu	82
Kiedy należy korzystać ze sztucznej inteligencji?	83
Rezygnacja ze sztucznej inteligencji	83
Podsumowanie	84
<b>8. Rozmowa</b>	<b>85</b>
Powitanie	86
Tworzenie skryptów funkcji	93
Dekoratory	107
Przygotowywanie użytkownika do przekazywania odpowiednich informacji	112
Potwierdzanie	113
Konsekwencja	116
Wzajemność	117
Interakcje zespołowe i prywatne	120
Obsługa błędów	124
Pomoc i informacje zwrotne	129
Podsumowanie	131
<b>9. Bogate interakcje</b>	<b>133</b>
Pliki	133
Dźwięk	135
Materiały wideo	135
Obrazy	137
Przyciski	140
Szablony	152
Łącza	158

Emotikony	161
Sygnalizowanie pisania wiadomości	163
Menu podręczne	163
Polecenia rozpoczynające się od ukośnika	164
Widok strony internetowej	166
Połączenie wszystkiego w całość	167
Podsumowanie	168
<b>10. Kontekst i pamięć</b>	<b>169</b>
Amnezja bota	169
Kontekst	171
Pamięć	177
Podsumowanie	178
<b>11. Dystrybucja i instalowanie botów</b>	<b>179</b>
Katalogi botów	179
Proces weryfikacji botów	182
Linki kierujące bezpośrednio do instalacji	182
Kody QR	183
@Wzmianki	184
Kierowanie użytkowników do innych botów	185
Podsumowanie	185
<b>12. Metody angażowania</b>	<b>187</b>
Pierwsze wrażenie	188
Rzeczy, o których należy pamiętać, projektując kolejne interakcje	192
Podsumowanie	194
<b>13. Monetyzacja</b>	<b>195</b>
Subskrypcja	195
Wyświetlanie reklam	197
Dane — analityka i badanie rynku	198
Sprzedawanie towarów i usług	199
Opłaty za odwołania	200
Promocja marki	201
Kiedy powinno się zacząć pobierać opłaty od użytkowników?	203
Podsumowanie	204
<b>14. Ogólny zarys procesu projektowania</b>	<b>205</b>
Kroki	205
Narzędzia	206
<b>15. Definiowanie i analiza zastosowań</b>	<b>207</b>
Podstawowa analiza	209
Analiza rozwiązań	212

<b>16. Tworzenie skryptów konwersacji</b>	<b>215</b>
Szkicowanie przepływów	215
Mapowanie intencji	221
Mapowanie encji	222
Tworzenie skryptów przykładowych wypowiedzi bota	222
<b>17. Projektowanie i testowanie</b>	<b>235</b>
Projektowanie bota VacationBot pracującego w komunikatorze Messenger za pomocą aplikacji Botsociety	235
Projektowanie bota PTOBot pracującego w środowisku Slack za pomocą aplikacji Walkie	242
Testowanie przez użytkowników	256
<b>18. Ogólny zarys procesu budowy bota</b>	<b>263</b>
Architektura bota	263
Technologie budowania botów	264
Wybór właściwych narzędzi	270
<b>19. Analityka i ciągłe ulepszanie bota</b>	<b>273</b>
Jak działa analityka botów?	273
Analiza dzienników	275
Raporty generowane przez narzędzia analityczne	275
Ciągły rozwój	280
<b>20. Na koniec świata i jeszcze dalej!</b>	<b>283</b>
Przewidywane trendy platform botów	283
Przyszłe trendy w świecie botów	285
Czy boty i sztuczna inteligencja zniszczą świat?	289
Wszechobecność botów	289
<b>Skorowidz</b>	<b>291</b>