

Technisch onderzoek

<https://dialogflow.com/docs/integrations/telephony>

Met Google dialogflow is het mogelijk om gesprekken te starten met interactive voice response. Je kunt op dit moment alleen telefoonnummers kiezen die zijn gehost door Google, maar in de toekomst moet het mogelijk worden om je eigen nummer hier aan te verbinden. Je kunt op dit moment de beller welkom heten en keuzes geven, dus wil je het telefoongesprek opnemen of niet? Op basis van het antwoord van de beller wordt een volgende vraag gesteld.

<https://cogint.ai/dialogflow-phone-bot/>

Op deze pagina wordt stap voor stap uitgelegd hoe je interactive voice response kunt gebruiken in Google Dialogflow. Op basis van dit stappenplan heb ik een telefoonnummer met dialoog aangemaakt in Dialogflow. Als je het nummer: **+1 619-468-5438** belt krijg je een zin te horen, die ik zelf heb ingevoerd in Dialogflow. Je kunt dan doorvragen en een hele conversatie starten. Je kunt de FAQ van bijvoorbeeld de website inladen, op deze manier hoeft je niet alle vragen en antwoorden handmatig in Dialogflow te zetten. Als je dan een vraag stelt wordt hier door de bot op geantwoord.

Uitwerking prototype

In Google Dialogflow heb ik een aantal intents aangemaakt, omdat het bellen alleen is geoptimaliseerd voor Engels heb ik de dialoog in zowel Engels als Nederlands gemaakt. De dialoog is gebaseerd op de boomstructuur die eerder in het portfolio aan bod is gekomen. Om de telefoon beta van Google te gebruiken moet je eerst een aantal opties aanzetten, en dan kun je een telefoonnummer van Google kiezen om te gebruiken.

Om de dialoog te optimaliseren heb ik nog een andere beta van Google Dialogflow gebruikt, namelijk de knowledge beta. Hierin heb ik een aantal csv bestanden met veel gestelde vragen geupload. Deze vragen kun je in het algemeen beschrijven en met machine learning maakt Google het dan mogelijk om de vragen ook op een andere manier te stellen dan in het csv bestand staat. Dus bijvoorbeeld in een andere zinsvolgorde of met andere woorden.

Voor persoonlijke vragen moet je verifiëren of de patiënt is wie hij/zij zegt dat hij/zij is. Ik heb hiervoor entities gebruikt. Bij een persoonlijke vraag wordt gevraagd naar je achternaam en geboortedatum, als deze overeenkomen met de data in de entities kun je een persoonlijke vraag stellen. Ik heb de data nu handmatig in de entities gezet, maar ik weet dat het mogelijk is om dit te koppelen aan een database met gegevens.