

Wstęp 11

1. Czym są boty? 15

A więc czym są boty? 16

Rewolucja technologii botów i jej rozwój 18

Etapy wprowadzania botów 20

Nie wszystkie boty są takie same 21

Podsumowanie 21

2. Typy botów 23

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

3. Najważniejsze platformy 33

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

4. Najważniejsze zastosowania 41

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
5. Anatomia bota	51
Składniki bota	51
Główne cele i funkcje bota	55
Podsumowanie	57
6. Budowanie świadomości marki, osobowość i zaangażowanie czynnika ludzkiego	59
Budowanie świadomości marki	59
Osobowość	65
Interwencja człowieka	71
Podsumowanie	75
7. Sztuczna inteligencja	77
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
8. Rozmowa	85
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
9. Bogate interakcje	133
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
10. Kontekst i pamięć	169
Amnezja bota	169
Kontekst	171

Pamięć	177
Podsumowanie	178
11. Dystrybucja i instalowanie botów	179
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
12. Metody angażowania	187
Pierwsze wrażenie	188
Rzeczy, o których należy pamiętać, projektując kolejne interakcje	192
Podsumowanie	194
13. Monetyzacja	195
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
14. Ogólny zarys procesu projektowania	205
Kroki	205
Narzędzia	206

15. Definiowanie i analiza zastosowań 207

Podstawowa analiza 209

Analiza rozwiązań 212

16. Tworzenie skryptów konwersacji 215

Szkicowanie przepływów 215

Mapowanie intencji 221

Mapowanie encji 222

Tworzenie skryptów przykładowych wypowiedzi bota 222

17. Projektowanie i testowanie 235

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

18. Ogólny zarys procesu budowy bota 263

Architektura bota 263

Technologie budowania botów 264

Wybór właściwych narzędzi 270

19. Analityka i ciągłe ulepszanie bota 273

Jak działa analityka botów? 273

Analiza dzienników 275

Raporty generowane przez narzędzia analityczne 275

Ciągły rozwój 280

20. Na koniec świata i jeszcze dalej! 283

Przewidywane trendy platform botów 283

Przyszłe trendy w świecie botów 285

Czy boty i sztuczna inteligencja zniszczą świat? 289

Wszechobecność botów 289

Skorowidz 291