



Συστήματα διαλόγων φυσικής γλώσσας

2025–26

Ίων Ανδρουτσόπουλος

<http://www.aueb.gr/users/ion/>

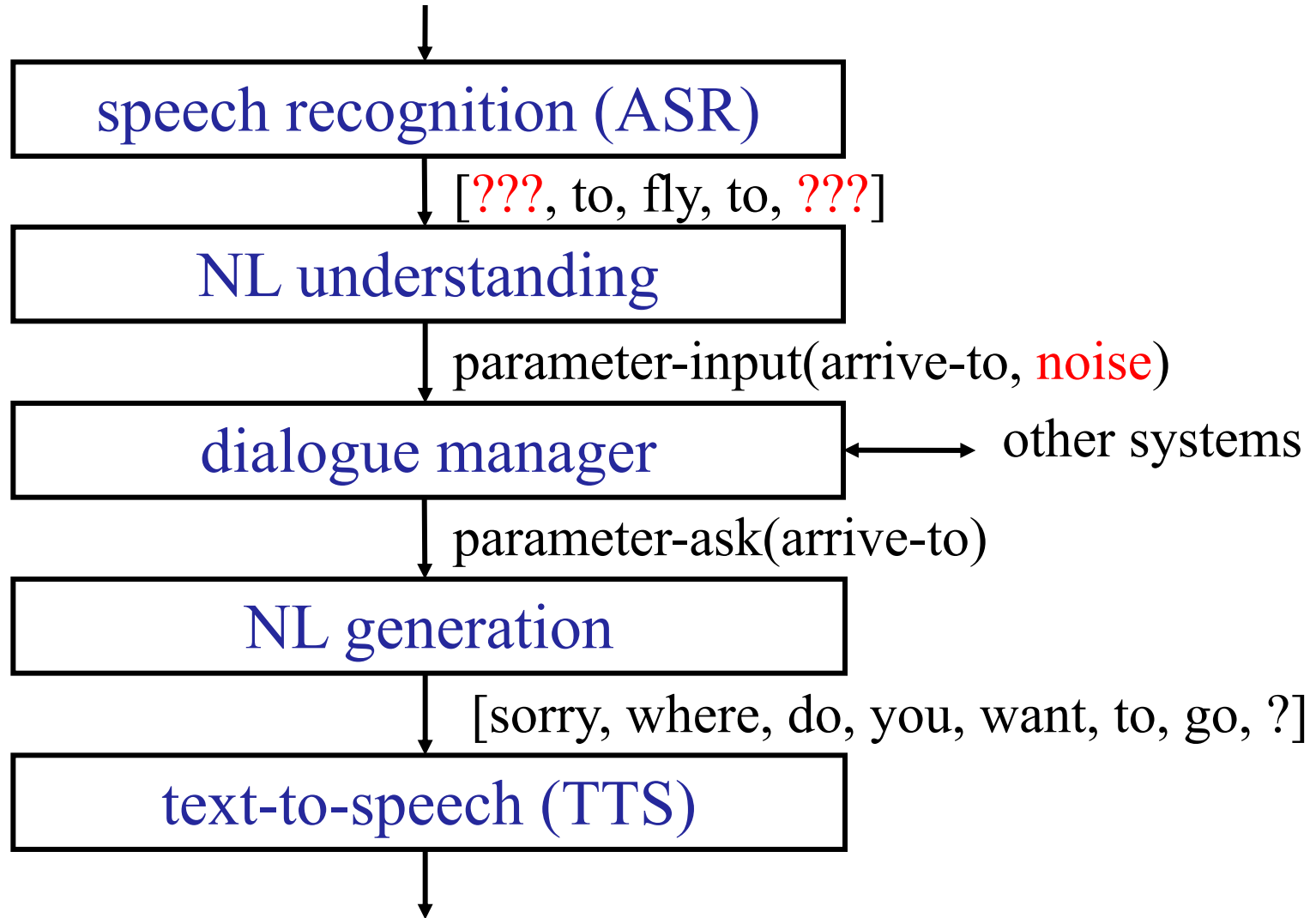
Οι διαφάνειες αυτές βασίζονται εν μέρει στην ύλη του βιβλίου *Speech and Language Processing* των D. Jurafsky και J.H. Martin, 2^η έκδοση (2009) και 3^η έκδοση (υπό προετοιμασία), Pearson Education.

Τι θα ακούσετε

- **Διαλογικά συστήματα** προφορικής και γραπτής φυσικής γλώσσας.
- **Συστήματα** που χρησιμοποιούν **κανόνες, ανάκτηση πληροφοριών, αυτόματα πεπερασμένων καταστάσεων, γραμματικές, πλαίσια, βαθιά μάθηση, προ-εκπαιδευμένα μεγάλα γλωσσικά μοντέλα.**

Spoken dialogue systems

“Hi I’d like to fly to Heraklion.” (voice)



“Sorry where do you want to go?” (voice)

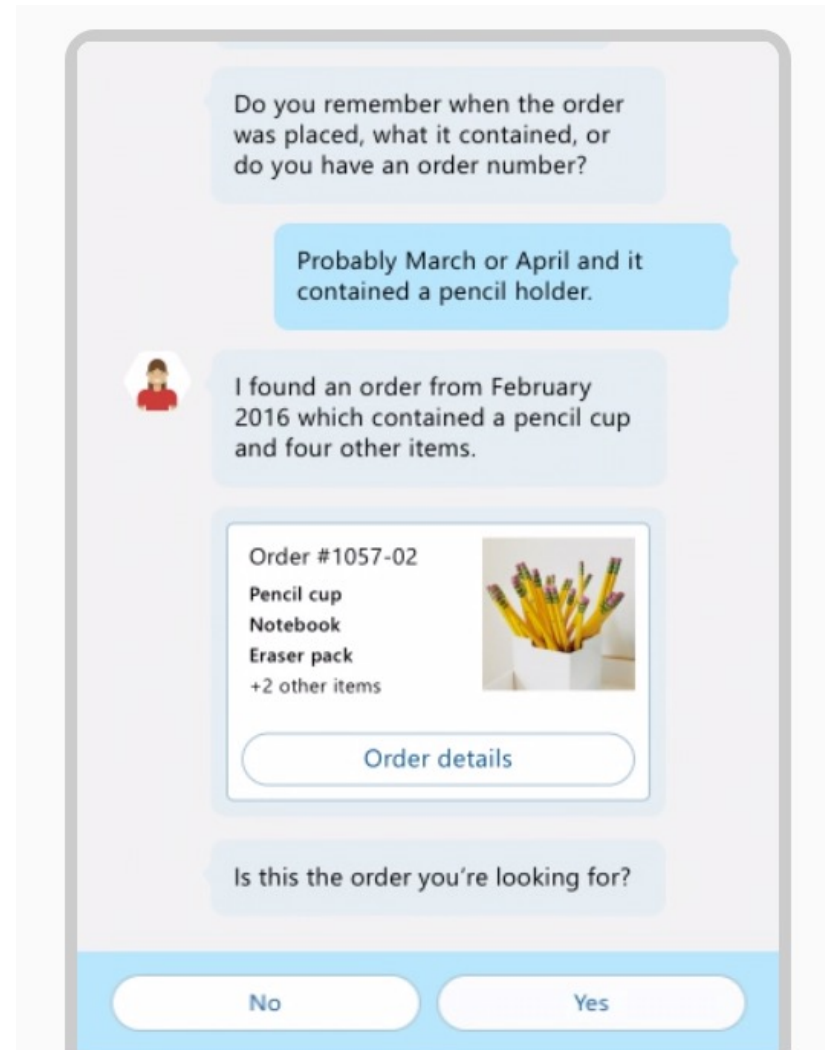
Συστήματα προφορικών διαλόγων

- **Πολλές εφαρμογές, όπως:**
 - κλείσιμο εισιτηρίων ή παροχή πληροφοριών,
 - πλοήγηση κατά την οδήγηση,
 - έλεγχος ή προγραμματισμός οικιακών συσκευών.
- Η **προφορική γλώσσα** διαφέρει πολύ από τη γραπτή.

*Ααα, καλημέρα. Θαα... Θα ήθελα να κλείσω για... εεεε...
Μπορείτε να μου πείτε εε... για Αθήνα... γύρωω στις πέντε...
γι' αύριο μιλάω, έτσι; εεε... αν έχει θέσεις με Ολυμπιακή.*

Συστήματα γραπτών διαλόγων

- **Γραπτοί διάλογοι** (π.χ. σε Messenger, Viber).
- **Χωρίς τα λάθη της αναγνώρισης ομιλίας.**
- **Χωρίς ανάγκη εγκατάστασης ειδικών apps.**
- **Χωρίς να ακούν οι τριγύρω.**
- **Ευκολότερη ταυτοποίηση.**
- **Μικτές απαντήσεις κειμένου/κουμπιών και υπαλλήλων/συστήματος.**
- **Αλλά δυσκολίες όταν τα χέρια είναι απασχολημένα.**



Γενική μορφή διαλόγων

- Εν γένει **ένας συνομιλητής** κάθε φορά **έχει το λόγο**.
 - **Αποφεύγουν να μιλούν ταυτόχρονα** (turn taking).
 - Ενδέχεται ένας συνομιλητής να επιχειρήσει να **πάρει το λόγο** όσο μιλάει άλλος, αλλά υπάρχουν **σημεία του διαλόγου** όπου αυτό θεωρείται **πιο φυσιολογικό** (και ευγενικό).
 - Π.χ. όταν ο ομιλητής δείχνει να έχει **σχεδόν ολοκληρώσει** αυτό που λέει ή όταν **ρωτήσει** κάποιον άλλον.
- Συχνά αναμένεται **συγκεκριμένη δομή διαλόγου**.
 - Π.χ. χαιρετισμοί, αίτημα, συλλογή προτιμήσεων, επιβεβαίωση, αποχαιρετισμός.
- Σε **πολλά σημεία** αναμένεται ο συνομιλητής να **ανταποκριθεί με συγκεκριμένο τρόπο** (dialogic pairs).
 - Π.χ. χαιρετισμός–χαιρετισμός, αίτημα–αποδοχή ή απόρριψη.
 - Μια **καθυστερημένη ανταπόκριση** σε τέτοια σημεία μπορεί να εκληφθεί ως **απόρριψη, άρνηση ή αγένεια** (significant silence).

Γενική μορφή διαλόγων – συνέχεια

- Γενικά οι συνομιλητές χρειάζεται να **επιβεβαιώνουν** **διαρκώς** ότι τα όσα ακούν γίνονται **κατανοητά** (grounding).
 - Η παραμονή του συνομιλητή είναι **ασθενής επιβεβαίωση**.
 - **Ισχυρότερη επιβεβαίωση**: ο συνομιλητής **παίρνει το λόγο** **όπως αναμένεται**, **γνέφει καταφατικά**, **συμπληρώνει** ή **παραφράζει** τα λεγόμενα του συνομιλητή του κλπ.



Εικόνα από το CSLU Toolkit
(<http://cslu.cse.ogi.edu/toolkit/>).

Eliza (Weizenbaum, 1966)

Men are all alike.

IN WHAT WAY

They're always bugging us about something or other.

CAN YOU THINK OF A SPECIFIC EXAMPLE

Well, my boyfriend made me come here.

YOUR BOYFRIEND MADE YOU COME HERE

He says I'm depressed much of the time.

I AM SORRY TO HEAR THAT YOU ARE DEPRESSED

It's true that I am unhappy.

DO YOU THINK COMING HERE WILL HELP YOU NOT BE
UNHAPPY

(Πηγή: <http://web.mit.edu/STS001/www/Team7/eliza.html>)

- Το **πρώτο** και **από τα πιο γνωστά chatbots**.
 - Συστήματα «κουβεντούλας», όχι για συγκεκριμένη δουλειά.
- Υπήρχαν χρήστες που **συζητούσαν μανιωδώς** μαζί του.

Προβλήματα με το Eliza

- Πολύ **επιφανειακή** επεξεργασία. Χρησιμοποιεί:
 - απλοϊκές **παραφράσεις** των λεγομένων του χρήστη,
 - απαντήσεις **πασπαρτού** (π.χ. «In what way?»),
 - **εντοπισμό** συγκεκριμένων λέξεων (π.χ. «my»).

HOW DO YOU DO. PLEASE STATE YOUR PROBLEM

I'm wondering whether computers can think.

WHY DO YOU MENTION COMPUTERS

Since you are one I thought I would ask you - can you think?

DID YOU THINK THEY MIGHT NOT BE ONE YOU

THOUGHT YOU WOULD ASK I -CAN I THINK

Let's talk just about you - not me. Can you think?

YOU LIKE TO THINK I - NOT YOU - DON'T YOU

Pardon?

(Πηγή: <http://web.mit.edu/STS001/www/Team7/eliza.html>)

Παραδείγματα κανόνων του Eliza

(από το βιβλίο των Jurafsky & Martin, 3^η έκδοση)

(0 you 0 me) → (WHAT MAKES YOU THINK I 3 YOU)

- Το 0 σημαίνει * (0 ή περισσότερες λέξεις).
- Το 3 αναφέρεται στις λέξεις της εισόδου που αντιστοιχούν στον 3^ο όρο του pattern, δηλαδή στις λέξεις του δεύτερου 0.

You hate me

WHAT MAKES YOU THINK I HATE YOU

(MEMORY my

(0 my 0 = LETS DISCUSS FURTHER YOUR 3)

(0 my 0 = EARLIER YOU SAID YOUR 3)

...)

- Αν ο χρήστης πει «my» (π.χ. «my father»), κράτα το τμήμα μετά το «my» ως πιθανό θέμα συζήτησης για τη συνέχεια...

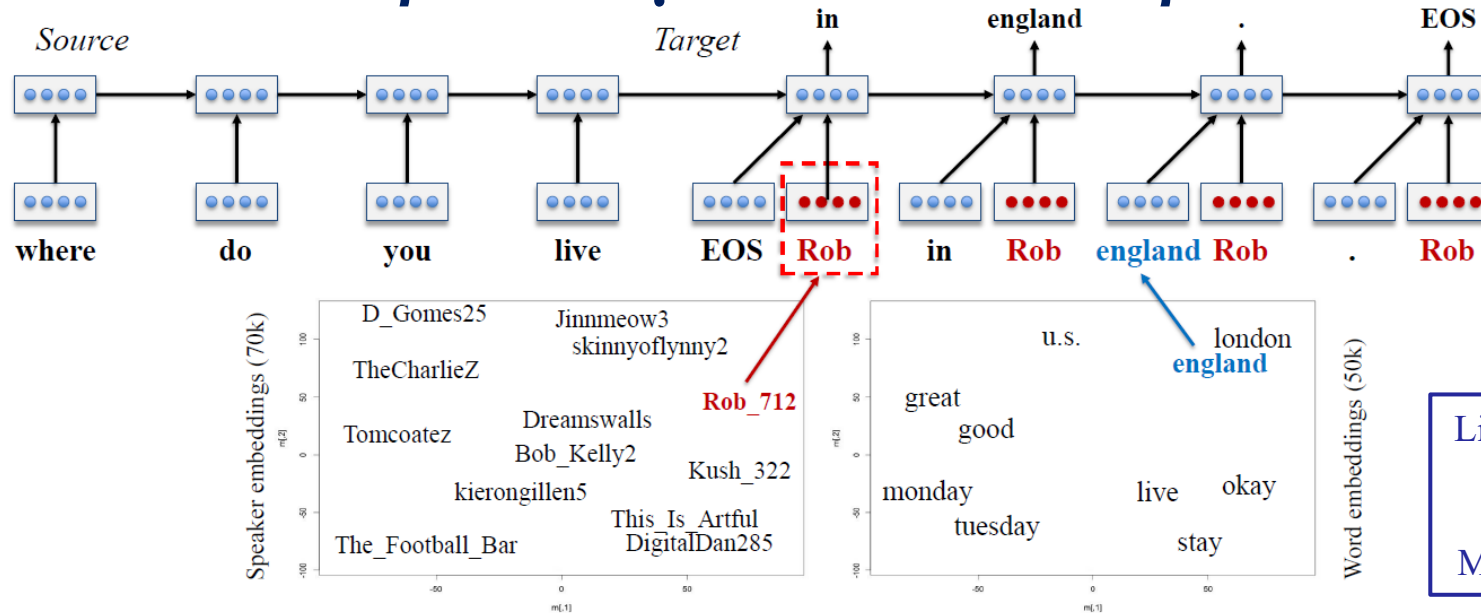
Chatbots βασισμένα σε ανάκτηση πληροφοριών

User:	Do you like Doctor Who?	
Cleverbot:	Yes, so funny.	
User:	What's your favorite show?	
Cleverbot:	I don't have one.	
User:	What's your name?	
Cleverbot:	Jason I already told you.	Από το βιβλίο των Jurafsky & Martin, 3 ^η έκδοση.
User:	No your real name.	
Cleverbot:	Stephanie IS my real name.	Το σύστημα δεν θυμάται τι έχει πει προηγουμένως...
User:	I thought it was Jason?	
Cleverbot:	How did you come to that conclusion.	
User:	Because you said so.	
Cleverbot:	I have to do my homework.	

Figure 29.4 Chatbots: A conversation between a user and Cleverbot, an IR-based chatbot (Carpenter, 2017).

- Χρησιμοποιούν **σώματα κειμένων διαλόγων**.
 - Π.χ. υπότιτλοι ταινιών, συζητήσεις σε κοινωνικά δίκτυα.
- Βρίσκουν την **απάντηση που μοιάζει περισσότερο με την πρόταση του χρήστη** (π.χ. edit distance, cosine similarity).
 - Ή την απάντηση που ακολουθεί (στο σώμα κειμένων) την πρόταση που μοιάζει περισσότερο με εκείνη του χρήστη.

Chatbots βασισμένα σε νευρωνικά δίκτυα



Li et al., "A Persona-Based Neural Conversation Model", ACL, 2016.

- **Εκπαιδεύονται σε συλλογές διαλόγων (π.χ. υποτίτλων).**
 - Στο παραπάνω σχήμα με **κωδικοποιητές/αποκωδικοποιητές RNN**, μπορούμε να προσθέσουμε προσοχή, να χρησιμοποιήσουμε **Transformers...**
 - Όπως στη μηχανική μετάφραση αλλά εδώ αντί για μετάφραση έχουμε **κωδικοποίηση της ερώτησης του χρήστη (ίσως και της προϊστορίας του διαλόγου) και παραγωγή της απόκρισης.**
- **Οι λέξεις και οι συνομιλητές παριστάνονται ως διανύσματα (word embeddings, speaker embeddings).**
 - Τα **διανύσματα** των λέξεων ή/και των **συνομιλητών** μπορεί να τα μάθει το ίδιο το νευρωνικό δίκτυο κατά την εκπαίδευσή του.

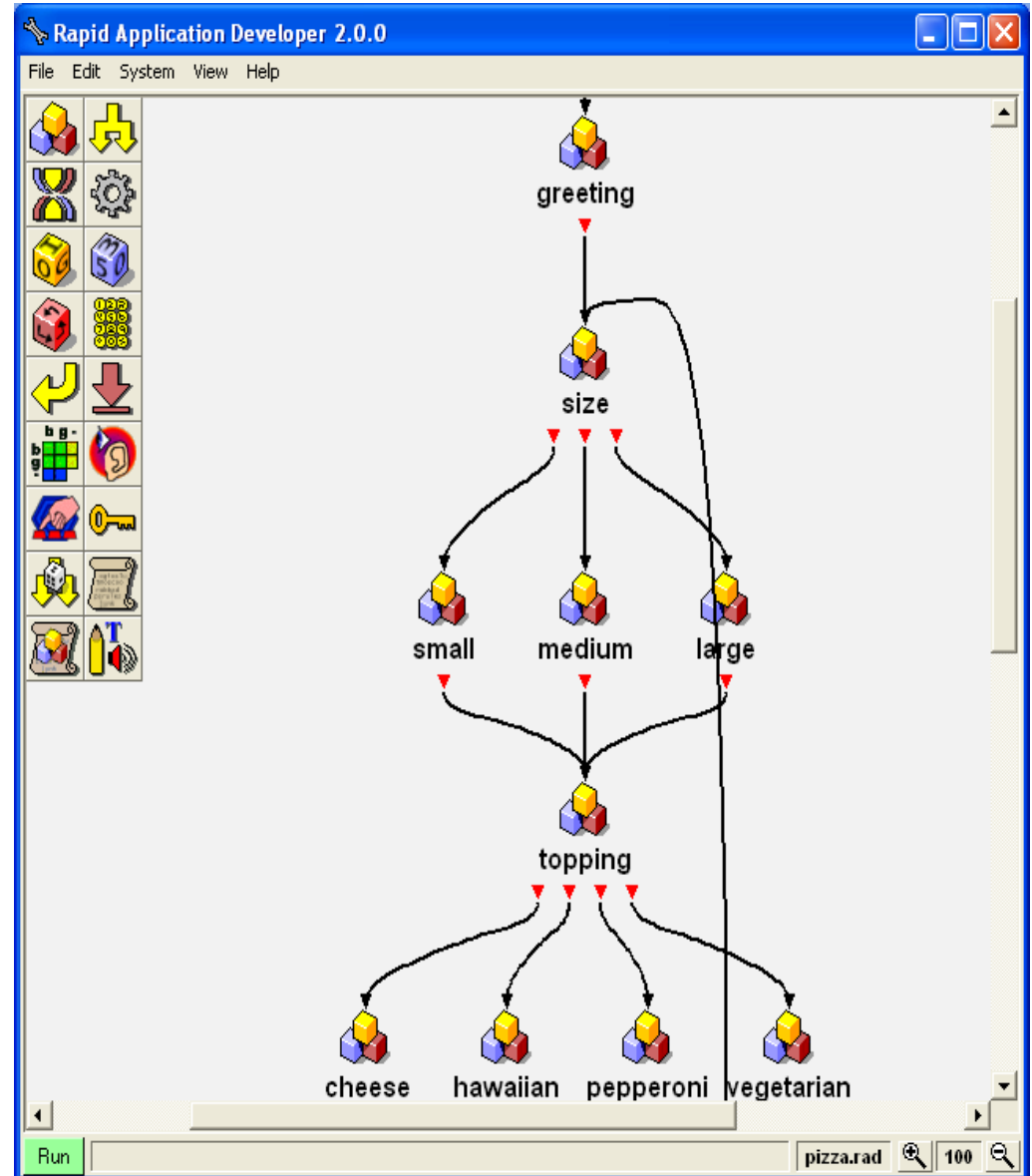
Task-oriented dialogs



Caption

Welcome to the C S L U pizza parlor!
Would you like a small, medium or
large pizza?
Please speak after the tone.

Images from the CSLU Toolkit
(<http://cslu.cse.ogi.edu/toolkit/>). Very
nice GUI, but no longer available.



Dialog management with FSAs

- Many practical task-oriented dialogue systems use **dialogue managers** based on **finite state automata** (FSAs).
- In the **simplest case**, on **entering a state** the system utters a **prompt** and expects to **hear particular words**. Depending on the words it hears, it **moves** on to **another state**.
 - In the example of the previous slide, at the *size* state the user can say “small”, “medium”, or “large”, which lead to the corresponding next states.
 - At some states, **additional actions** may be performed (e.g., adding an entry to a database).
- To allow the user to utter **entire sentences**, often a **grammar** has to be provided **per state**, to specify the expected sentences.
 - The grammar **helps** the ASR **prune unlikely word sequences**. It also **extracts semantics** (e.g., field values).

Simplistic grammar example

- $NP \rightarrow PN \mid \text{Pron} \mid \text{Det Nominal}$
- $\text{Nominal} \rightarrow N \mid \text{Adj Nominal} \mid \text{Nominal PP}$
- $PP \rightarrow \text{Prep NP}$

- $\underline{S} \rightarrow NP VP$
- $VP \rightarrow V \mid V NP$

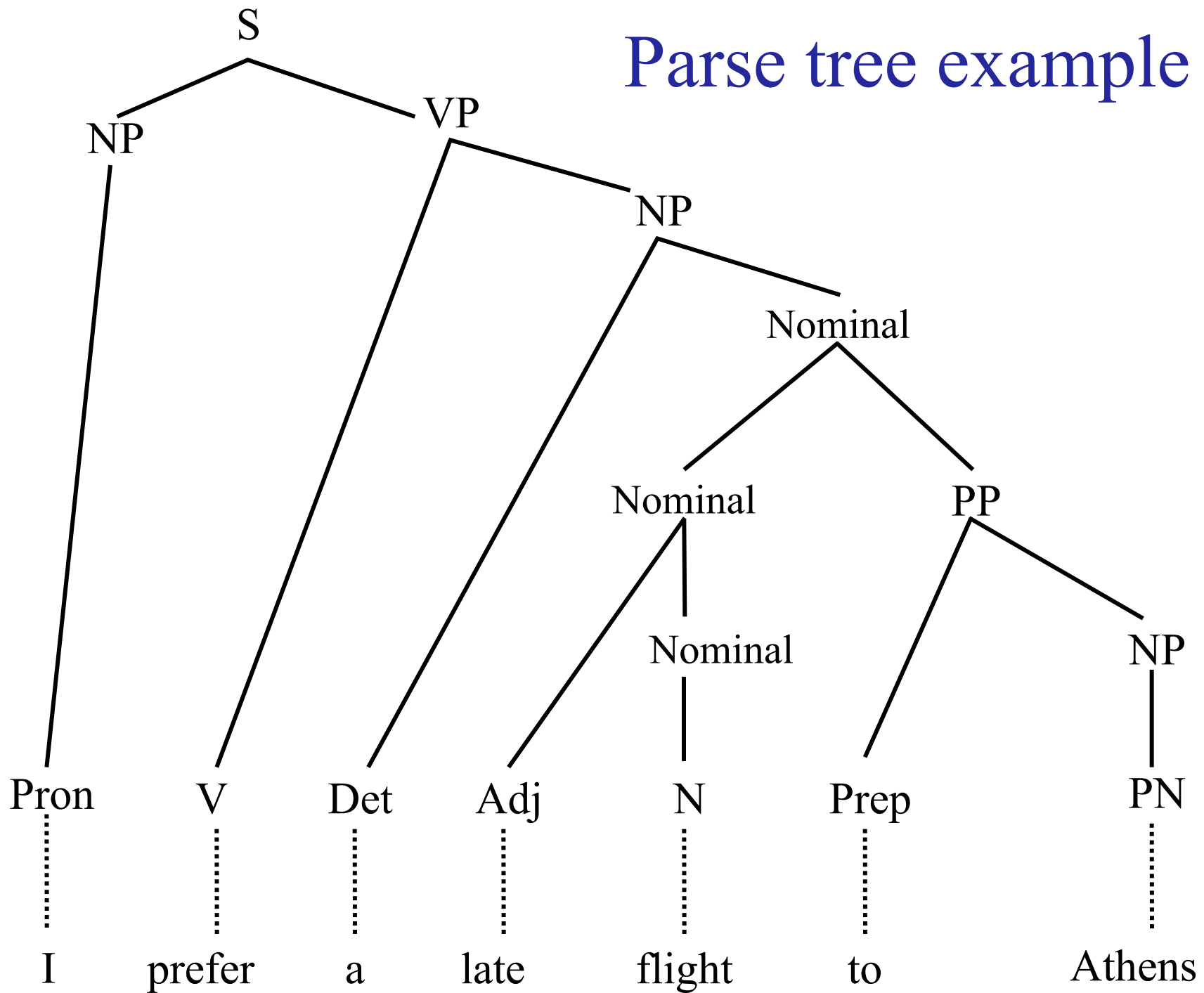
*I agree, I prefer a
late flight...*

*Athens, I, the
customer, an
early flight, a
cheap flight
from London
to Athens, ...*

- $\text{Pron} \rightarrow I$
- $\text{Det} \rightarrow \text{the} \mid \text{a} \mid \text{an}$
- $PN \rightarrow \text{Thessaloniki} \mid \text{Athens} \mid \text{London}$
- $N \rightarrow \text{flight} \mid \text{customer} \mid \text{passenger}$
- $\text{Adj} \rightarrow \text{early} \mid \text{late} \mid \text{cheap}$
- $V \rightarrow \text{want} \mid \text{prefer} \mid \text{agree} \mid \text{disagree}$
- $\text{Prep} \rightarrow \text{to} \mid \text{from}$

Grammar rules
acting as a
lexicon.

Parse tree example



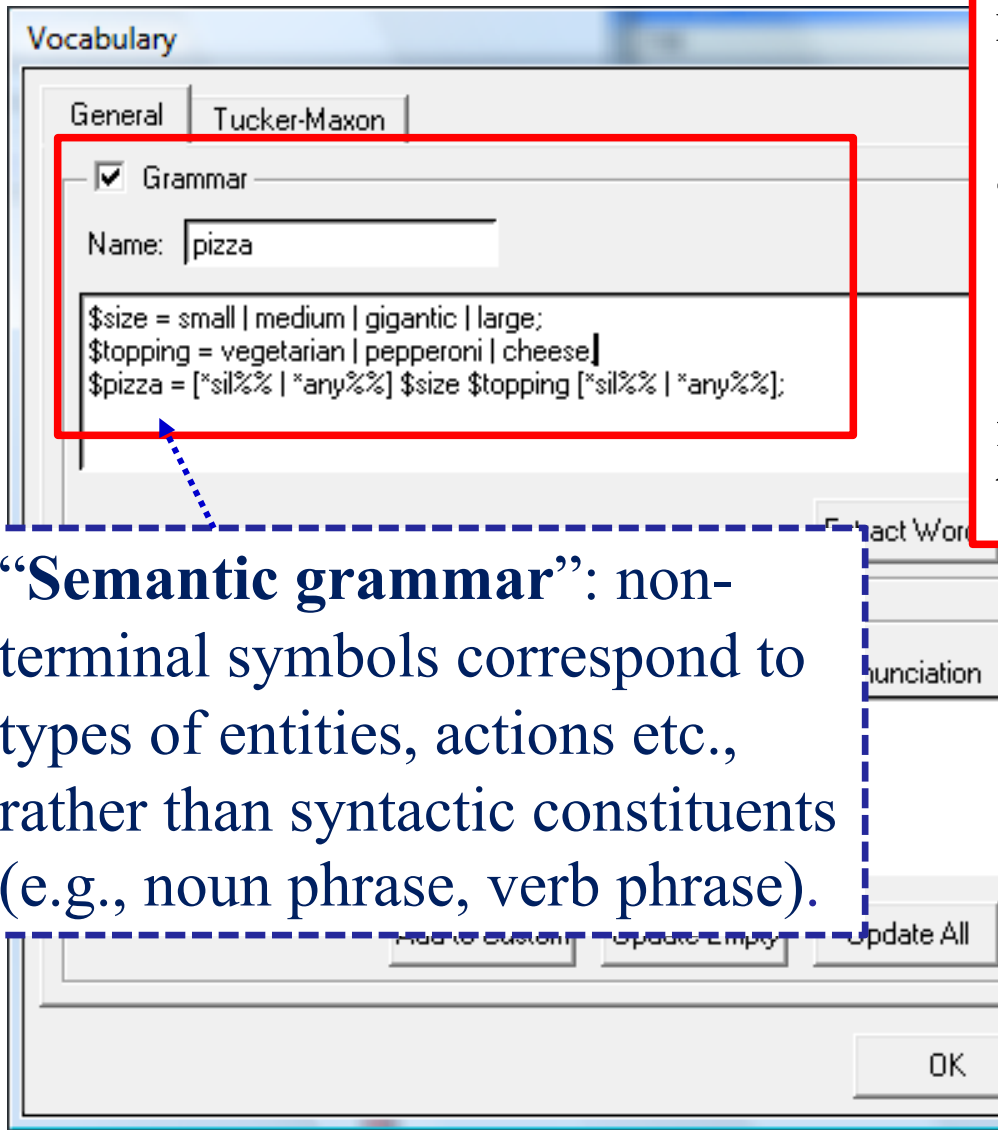
Double click on the *order* state

The image shows two overlapping windows from the Rapid Application Developer (RAD) software.

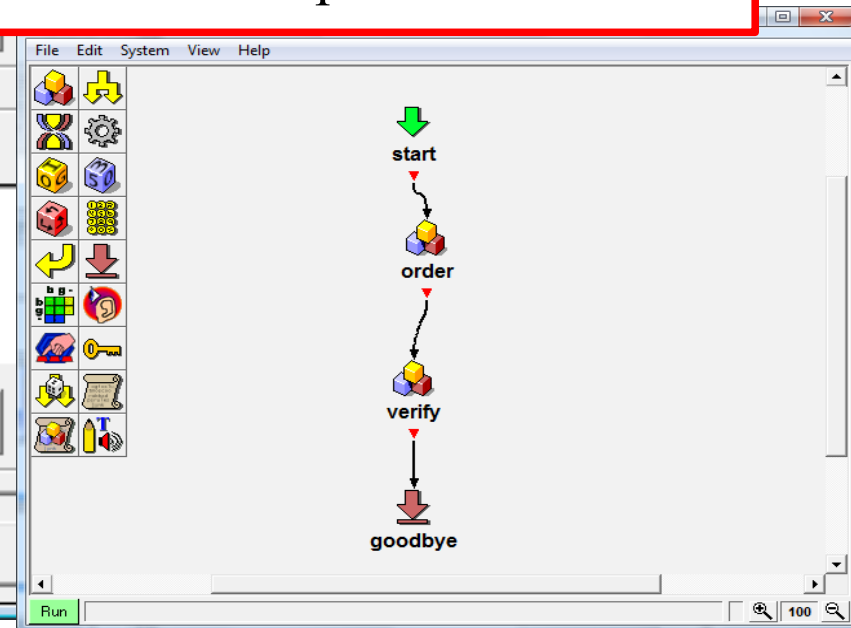
The foreground window, titled "RAD prompt: order", has a menu bar with "TTS", "Markup", "Recorded", "Recognition", "DTMF", "Misc", "On Enter", "On Exit", and "Tucker-Maxon". The "Prompt" tab is selected, showing a text area with the prompt "What size and type of pizza would you like?". A red rectangle highlights this text area. Below the text area is a button labeled "-> Rec". Further down, there are checkboxes for "TTS Parameters", "Captioning", and "Show captioning" (checked), and "Save geometry" (checked). At the bottom, there are dropdown menus for "Use: tts" and "Face:". The "Language" and "Dialect" are both set to "x".

The background window, titled "Rapid Application Developer 2.0.0", has a menu bar with "File", "Edit", "System", "View", and "Help". It features a toolbar with various icons. The main workspace displays a flowchart with the following steps: "start" (green arrow pointing down), "order" (yellow cube icon), "verify" (yellow cube icon), and "goodbye" (red arrow pointing down). The flow is indicated by dashed arrows connecting the steps.

Double click on the exit arrow of *order*



initial symbol: pizza
| : disjunction
[...]: optional
\$...: non terminal sybol
***sil**: pause
***any**: out of vocabulary words
%%: word on left not to be included in the word sequence the ASR will produce



Double click on the *verify* state

The image shows two windows from the Rapid Application Developer 2.0.0 software. The top window, titled "RAD prompt: verify", displays a TTS prompt "You ordered a \$order(recog) pizza." and various TTS parameters like Language, Pitch, and Speech Rate. The bottom window shows the main development interface with a flowchart containing states: start, order, verify, and goodbye. A red box highlights the "verify" state in the flowchart, corresponding to the "verify" state in the prompt window.

Prompt:
You ordered a \$order(recog) pizza.

\$order(recog): The recognized sequence of words at state *order*.

Flowchart:
start → order → verify → goodbye

Στρατηγικές επιβεβαίωσης

- **Ρητή επιβεβαίωση** (explicit confirmation).
 - «Είπατε ότι θέλετε να πάτε στην Αθήνα;»
 - «Ωστε θέλετε να πετάξετε προς την Αθήνα, αύριο, στις 9:00, με την Ολυμπιακή;»
 - Συνήθως προτιμότερη μόνο σε **κρίσιμα σημεία** ή όταν η **βεβαιότητα** αναγνώρισης/κατανόησης φωνής είναι **χαμηλή**.
- **Υπονοούμενη επιβεβαίωση** (implicit confirmation).
 - «Τι ώρα θέλετε να φύγετε για την Αθήνα;»
 - Προτιμότερη σε **μη κρίσιμα σημεία**, με **επαρκή βεβαιότητα**.
- **Απόρριψη** (rejection), αν η **βεβαιότητα** είναι **πολύ χαμηλή**.
 - Π.χ. αρχικά **σύντομη απόρριψη** («Συγγνώμη, τι είπατε;»), **κατόπιν πιο κατευθυνόμενη** («Συγγνώμη, πότε είπατε ότι θέλετε να φύγετε;»), με **τελικά εντελώς ελεγχόμενη** είσοδο (π.χ. «Παρακαλώ πληκτρολογήστε...»).

Πρωτοβουλία (initiative)

- Στα συστήματα με **αυτόματα** ως μοντέλα διαλόγου, ο διάλογος **καθοδηγείται κυρίως από το σύστημα**.
 - **Πρωτοβουλία συστήματος** (system initiative): το σύστημα έχει τον έλεγχο. Π.χ. το σύστημα προσφέρει συγκεκριμένες επιλογές και ο χρήστης επιλέγει ή το σύστημα ρωτά τις τιμές συγκεκριμένων παραμέτρων και ο χρήστης τις δίνει.
- Εναλλακτικά, ο διάλογος **καθοδηγείται από το χρήστη**.
 - **Πρωτοβουλία χρήστη** (user initiative): ο χρήστης έχει τον έλεγχο. Π.χ. θέτει ερωτήσεις ή δίνει εντολές και το σύστημα απαντά.
- Σε διαλόγους **μεταξύ ανθρώπων**, ο διάλογος συχνά **δεν είναι** **διαρκώς υπό τον έλεγχο του ίδιου συνομιλητή**.
 - **Μικτή πρωτοβουλία** (mixed initiative): π.χ. το σύστημα ξεκινά με «Πώς μπορώ να σας εξυπηρετήσω;», κατόπιν παίρνει την πρωτοβουλία όταν χρειάζεται («Τι ώρα θέλετε να πετάξετε;»).

Διαχείριση διαλόγων μέσω πλαισίων

- Η υποστήριξη **μικτής πρωτοβουλίας** είναι συχνά ευκολότερη με τη χρήση **πλαισίων**.

Πώς μπορώ να σας εξυπηρετήσω;

Θέλω να κλείσω μια πτήση για αύριο με την Ολυμπιακή προς την Αθήνα στις πέντε.

requestType(booking) $\wedge$ date(tomorrow) $\wedge$ carrier(oa) $\wedge$ destination(ath) $\wedge$ departTime(17:00)

Από πού θέλετε να αναχωρήσετε;

Π.χ. με
γραμματική



requestType	booking	Θέλετε να κλείσετε ή να αλλάξετε εισιτήριο;
carrier	OA	Με ποια εταιρεία θέλετε να πετάξετε;
date	23/5/11	Ποια ημερομηνία θέλετε να πετάξετε;
departFrom		Από πού θέλετε να αναχωρήσετε;
destination	ATH	Ποιος είναι ο προορισμός σας;
departTime	17:00	Τι ώρα θέλετε να αναχωρήσετε;
...	...	...

Διαχείριση διαλόγων μέσω πλαισίων

- Το σύστημα χρησιμοποιεί μια **γραμματική** που καλύπτει προτάσεις για **οποιαδήποτε πεδία** του πλαισίου.
 - Ίσως και **πεδία** για τα οποία ο χρήστης **δεν είχε ρωτηθεί**.
 - Η γραμματική **εξάγει** και τις **τιμές** των **πεδίων**.
 - **Δυσκολότερη** έτσι όμως η **αναγνώριση φωνής**, γιατί η γραμματική επιτρέπει μεγαλύτερη ποικιλία προτάσεων.
- **Αν λείπει η τιμή ενός πεδίου**, το σύστημα παίρνει την **πρωτοβουλία** και **ρωτά για αυτό**.
 - **Για κάθε πεδίο**, το πλαίσιο παρέχει **κατάλληλη ερώτηση**.
- Μπορεί να χρησιμοποιούνται **πολλά πλαίσια**.
 - Ενδέχεται να χρησιμοποιείται **γράφος με κόμβους-πλαίσια** (π.χ. πρώτα πλαίσιο για κλείσιμο εισιτηρίων, μετά πλαίσιο για κλείσιμο ξενοδοχείου) ή/και **κανόνες ή ταξινομητές** που να **επιλέγουν το πλαίσιο** που θα ενεργοποιηθεί.

VoiceXML με πρωτοβουλία συστήματος

Προαιρετική
μελέτη

```
<noinput>
I'm sorry, I didn't hear you. <reprompt/>
</noinput>
```

Αν δεν ακούσαμε τίποτα, πες αυτό και επανάλαβε το προηγούμενο prompt.

```
<nomatch>
I'm sorry, I didn't understand that. <reprompt/>
</nomatch>
```

Αν δεν καταλάβαμε τι είπε ο χρήστης, πες αυτό και το προηγούμενο prompt.

```
<form>
  <block> Welcome to the air travel consultant. </block>
  <field name="origin">
    <prompt> Which city do you want to leave from? </prompt>
    <grammar type="application/x-nuance-gsl">
      [(san francisco) barcelona (new york)]
    </grammar>
    <filled>
```

Επιτρεπόμενες αποκρίσεις σε αυτό το σημείο. []=OR, ()=AND

```
      <prompt> OK, from <value expr="origin"/> </prompt>
    </filled>
  </field>
  <field name="destination">
    <prompt> And which city do you want to go to? </prompt>
    <grammar type="application/x-nuance-gsl">
      [(san francisco) barcelona (new york)]
    </grammar>
    <filled>
```

Πρωτοβουλία συστήματος. Ζητάμε σειριακά τις τιμές των τριών πεδίων.

```
      <prompt> OK, to <value expr="destination"/> </prompt>
    </filled>
  </field>
  <field name="departdate" type="date">
    <prompt> And what date do you want to leave? </prompt>
    <filled>
```

Επιβεβαίωση τιμής πεδίου.

```
      <prompt> OK, on <value expr="departdate"/> </prompt>
    </filled>
  </field>
  <block>
    <prompt> OK, I have you are departing from <value expr="origin"/>
      to <value expr="destination"/> on <value expr="departdate"/>
    </prompt>
    send the info to book a flight...
  </block>
</form>
```

Συνολική επιβεβαίωση.

Παράδειγμα από το βιβλίο των Jurafsky & Martin, 3^η έκδοση.

VoiceXML με μικτή πρωτοβουλία

Προαιρετική
μελέτη

```
<noinput> I'm sorry, I didn't hear you. <reprompt/> </noinput>
<nomatch> I'm sorry, I didn't understand that. <reprompt/> </nomatch>
<form>
  <grammar type="application/x-nuance-gsl">
    <![CDATA[
      Flight ( ?[
        (i [wanna (want to)] [fly go])
        (i'd like to [fly go])
        ((i wanna)(i'd like a)) flight)
      ]
      [
        ( [from leaving departing] City:x) {<origin $x>}
        ( [(?going to)(arriving in)] City:x) {<destination $x>}
        ( [from leaving departing] City:x
          [(?going to)(arriving in)] City:y) {<origin $x> <destination $y>}
      ]
      ?please
    )
    City [ [(san francisco) (s f o)] {return( "san francisco, california")}
          [(denver) (d e n)] {return( "denver, colorado")}
          [(seattle) (s t x)] {return( "seattle, washington")}
        ]
    ]> </grammar>
  <initial name="init">
    <prompt> Welcome to the consultant. What are your travel plans? </prompt>
  </initial>
  <field name="origin">
    <prompt> Which city do you want to leave from? </prompt>
    <filled>
      <prompt> OK, from <value expr="origin"/> </prompt>
    </filled>
  </field>
  <field name="destination">
    <prompt> And which city do you want to go to? </prompt>
    <filled>
      <prompt> OK, to <value expr="destination"/> </prompt>
    </filled>
  </field>
  <block>
    <prompt> OK, I have you are departing from <value expr="origin"/>
      to <value expr="destination"/>. </prompt>
    send the info to book a flight...
  </block>
</form>
```

Γραμματική για όλο το πλαίσιο.

Flight → ...

City → ...

[]=OR, ()=AND, ?=προαιρετικό.

City:x = City με return(x).

<origin \$x> = γέμισμα πεδίου.

Παράδειγμα από το βιβλίο των
Jurafsky & Martin, 3^η έκδοση.

**Αν έχει μείνει κενό ένα πεδίο,
πες το αντίστοιχο prompt.**

Επιβεβαίωση πεδίου, αν έχει γεμίσει.

Συνολική επιβεβαίωση.

Αντί για γραμματικές...

- Αντί για γραμματικές, ενδέχεται να χρησιμοποιείται ένα **γλωσσικό μοντέλο** και **μέθοδοι κατηγοριοποίησης λέξεων** (token classification).
 - Το **γλωσσικό μοντέλο** βοηθά την **αναγνώριση φωνής** να δώσει **προτεραιότητα** σε **πιο πιθανές προτάσεις**.
 - Η **κατηγοριοποίηση λέξεων** σημειώνει **φράσεις** που αντιστοιχούν σε **τιμές πεδίων** ενός πλαισίου. Π.χ. με RNNs, CNNs, Transformers, όπως στον εντοπισμό ονομάτων οντοτήτων.
 - Απαιτείται, όμως, **κανονικοποίηση** των φράσεων-τιμών (ευκολότερο με κωδικοποιητή-αποκωδικοποιητή).

[ignore Καλημέρα θα ήθελα] [noise \$\$\$@#\$\$] [ignore παρακαλώ να]
[requestType κλείσω] [noise @#\$\$\$] [destination για Αθήνα] [noise @#\$@]
[departTime στις πέντε] [noise \$\$\$@#\$\$] [date αύριο] [noise \$@####]
[carrier με Ολυμπιακή]

Γνωστική περιοχή και πρόθεση

- Σε συστήματα όπως τα Siri, Alexa, Cortana, Google Now χρειάζεται να καταλάβουμε τη **γνωστική περιοχή (domain)** και την **πρόθεση (intent)** του χρήστη και να συμπληρώσουμε τα **πεδία** του αντίστοιχου πλαισίου.

Show me morning flights from
Boston to San Francisco on Tuesday

DOMAIN: AIR-TRAVEL
INTENT: SHOW-FLIGHTS
ORIGIN-CITY: Boston
ORIGIN-DATE: Tuesday
ORIGIN-TIME: morning
DEST-CITY: San Francisco

Παραδείγματα
από το βιβλίο των
J&M, 3^η έκδοση.

Wake me tomorrow at 6

DOMAIN: ALARM-CLOCK
INTENT: SET-ALARM
TIME: 2017-07-01 0600-0800

- Μπορεί να γίνονται όλα μέσω **γραμματικών** ή να υπάρχουν **ξεχωριστοί ταξινομητές** που να μαντεύουν τη **γνωστική περιοχή**, την **πρόθεση**, τα **πεδία**.

Εύρεση γνωστικής περιοχής μέσω LLM

Prompt	Determine which domain is considered in the following dialogue situation. Choose exactly one domain from this list: restaurant, hotel, attraction, taxi, train Answer with only one word, the selected domain from the list. You have to always select the most probable domain. —— Example 1: —— Customer: I need a cheap place to eat Assistant: We have several not expensive places available. What food are you interested in? Customer: Chinese food. Domain: restaurant —— Example 2: —— Customer: What is the address? Assistant: It's 123 Northfolk Road. Customer: That's all. I also need a train from London. Domain: train Now complete the following example: Customer: I am looking for a cheap place to stay. Domain:	Οδηγίες (instructions)
	Παραδείγματα (demonstrators, in-context few-shot examples)	
	Είσοδος για την οποία ζητείται απόκριση και η απόκριση του LLM	
Output:	hotel	

Table 4: A prompt used for domain detection for MultiWOZ. It contains **task definition**, **domains description**, **static examples** and **user utterance**.

Παράδειγμα από την εργασία των V. Hudeček και O. Dusek, «Are Large Language Models All You Need for Task-Oriented Dialogue?», SIGDIAL 2023 (<https://aclanthology.org/2023.sigdial-1.21/>).

Εύρεση πρόθεσης (intent) μέσω LLM

We have the following set of intents along with their descriptions:

- * **no**: The intent "no" signifies a straightforward refusal or a negative response to a question or statement, indicating a lack of agreement or affirmation.
- * **what_can_i_ask_you**: The intent "what_can_i_ask_you" pertains to seeking guidance or suggestions on the types of questions or topics that can be posed.
- * **what_are_your_hobbies**: The intent "what_are_your_hobbies" involves prompting someone to share information about their personal interests and activities, offering insights into the individual's leisure pursuits and pastimes.
- * **insurance**: The intent "insurance" pertains to inquiries or requests related to obtaining information about insurance coverage or the specifics of the insurance plan of the user.
- * **calculator**: The intent "calculator" involves users seeking access to or information about a digital or physical calculator, expressing a need to perform mathematical calculations or inquiring about the functionalities of a calculator tool.

A user wrote the following text: "can i know what type of things you can help me with". The intent of this text is definitely one from the five intents in the previous set.

What was the intent of the user when they wrote this text? Let's think step by step, answer in a single sentence, do not speculate and for your answer include the intent as written in the previous set, exactly as it is written there.

Παράδειγμα από τη διπλωματική εργασία του Δ. Κούτσιανου, «Chain of Thought Prompting for Intent Classification using Large Language Models», ΠΜΣ «Επιστήμη Δεδομένων», 2024 (https://nlp.cs.aueb.gr/theses/Capstone_Thesis_Report.pdf).

Εύρεση τιμών πεδίων μέσω LLM

Prompt	Definition: Capture entity values from last utterance of the conversation according to examples. Capture pair "entity:value" separated by colon and no spaces in between. Separate entity:value pairs by hyphens. If not specified, leave the value empty. Values that should be captured are: - "pricerange": the price of the hotel - "area" that specifies the area where the hotel is located (north/east/west/south/centre) - "internet" that specifies if the hotel has internet (yes/no) - "parking" that specifies if the hotel has parking (yes/no) - "stars" that specifies the number of stars the hotel has (1/2/3/4/5) - "type" that specifies the type of the hotel (hotel/bed and breakfast/guest house) [history] Customer: "I want a cheap place to stay."
Output:	pricerange:"cheap"

Οδηγίες για συγκεκριμένη γνωστική περιοχή (domain)

Table 5: A zero-shot version of the prompt used for state update prediction for MultiWOZ 2.2. It contains **task definition**, **domain description**, **dialogue history** and **user utterance**.

Στη θέση του [history] θα έμπαινε όλος ο προηγούμενος διάλογος.

Είσοδος για την οποία ζητείται απόκριση και η απόκριση του LLM

Θα μπορούσαμε να είχαμε προσθέσει πάλι μερικά παραδείγματα (**few-shot examples**) στο prompt.

Παράδειγμα από την εργασία των V. Hudeček και O. Dusek, «Are Large Language Models All You Need for Task-Oriented Dialogue?», SIGDIAL 2023 (<https://aclanthology.org/2023.sigdial-1.21/>).

End-to-end dialogue systems based on Transformers

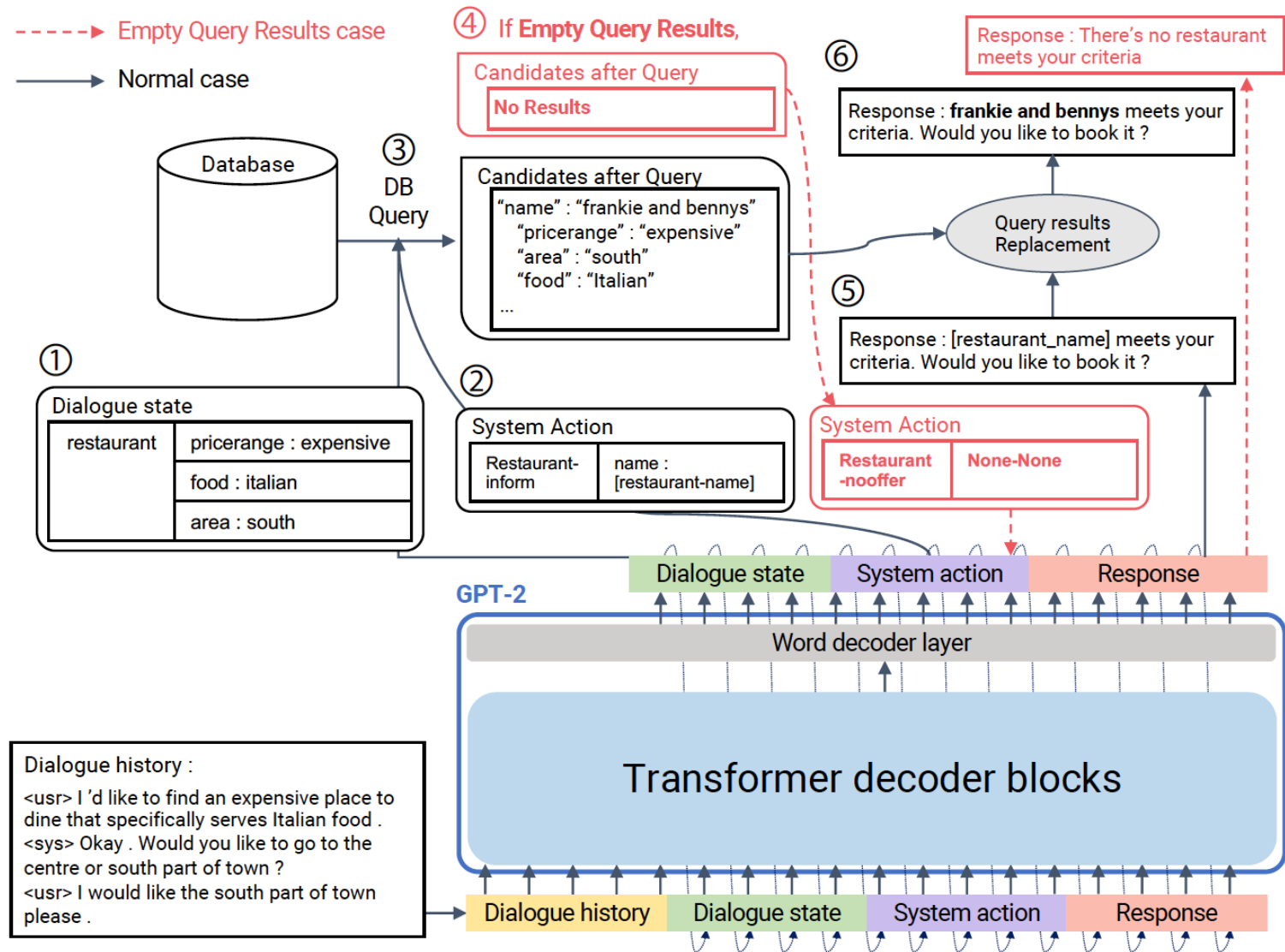
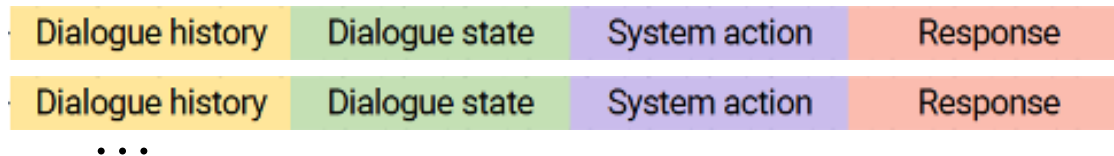


Figure from Ham et al. (2020), “End-to-End Neural Pipeline for Goal-Oriented Dialogue Systems using GPT-2” (ACL 2020, <https://aclanthology.org/2020.acl-main.54/>).

Dialogue systems based on Transformers

- A **pre-trained Transformer** is **fine-tuned** on examples containing:
 - The **dialogue history** (the previous user and system utterances).
 - The correct **current dialogue state** (frame, serialized) given the history.
 - The correct **system action** (e.g., a database query using values from the dialogue state as search constraints).
 - The **response** to the user, as a **template** where values retrieved from the database (e.g., [restaurant_name]) will be replaced during post-processing.



- The system is **fine-tuned** to **generate** (auto-complete) the **dialogue state**, **system action**, **response**, given the dialogue history.
 - The paper of the previous slide used a **decoder-only GPT-2**, **pre-trained as a language model** (section B9). Encoder-decoder models could be used too.
 - With a model like **ChatGPT**, one could also use **prompting with few-shot examples** instead or in addition to fine-tuning.

Διάβασμα

- Μεγάλο μέρος της ύλης αυτής της ενότητας καλύπτεται από το κεφ. 25 και το παράρτημα K της 3ης έκδοσης (υπό προετοιμασία) του βιβλίου «Speech and Language Processing» των Jurafsky & Martin, Pearson Education.
 - <http://web.stanford.edu/~jurafsky/slp3/>
 - Για τις εξετάσεις χρειάζεται να γνωρίζετε μόνο όσα αναφέρουν οι διαφάνειες του μαθήματος.
 - Μπορείτε να συμβουλευτείτε (στη βιβλιοθήκη του ΟΠΑ) και το κεφ. 24 της 2ης έκδοσης, ενότητες 24.1–24.4.

