

Hlavným prínosom implementovaného agenta je generovanie empatickej odpovede v uzavretom doménovom prostredí, čo predstavovalo náročné riešenie v nástroji RASA. Významnou pridanou hodnotou je viacúrovňová konverzácia, ktorá hladko prechádza medzi uzavretými a otvorenými doménami. Prezentované frameworky (COMET a ESConv) boli poskytnuté výskumníkmi v rôznych konfiguráciách nad jazykovými modelmi, čo viedlo k ďalšiemu experimentálnemu tréningu a integrácii do konverzačného prostredia. Keďže navrhovaná architektúra agenta sa zaoberá implementáciou všeobecných konverzácií, jej hlavnou výzvou je nasadenie v RASA. Táto výzva spočíva v práci s otvorenou doménovou konverzáciou, kde natrénovaný model musí byť schopný reagovať na akýkoľvek vstup. Vlastné komponenty RASA založené na spracovaní znalostí commonsense a výbere generatívnych odpovedí predstavujú výzvu v procese trénovania navrhovaného agenta. Unikátnym prínosom tejto práce je integrácia detekcie emócií do task-domain orientovaného chatbota v konkrétnej doméne, kde konverzačný modul aplikuje emocionálnu inteligenciu na uzavretú doménovú architektúru, napríklad FAQ. Modul je pripravený odpovedať na otázku v akejkoľvek emocionálnej situácii a vie takúto otázku zodpovedať s empatiou.