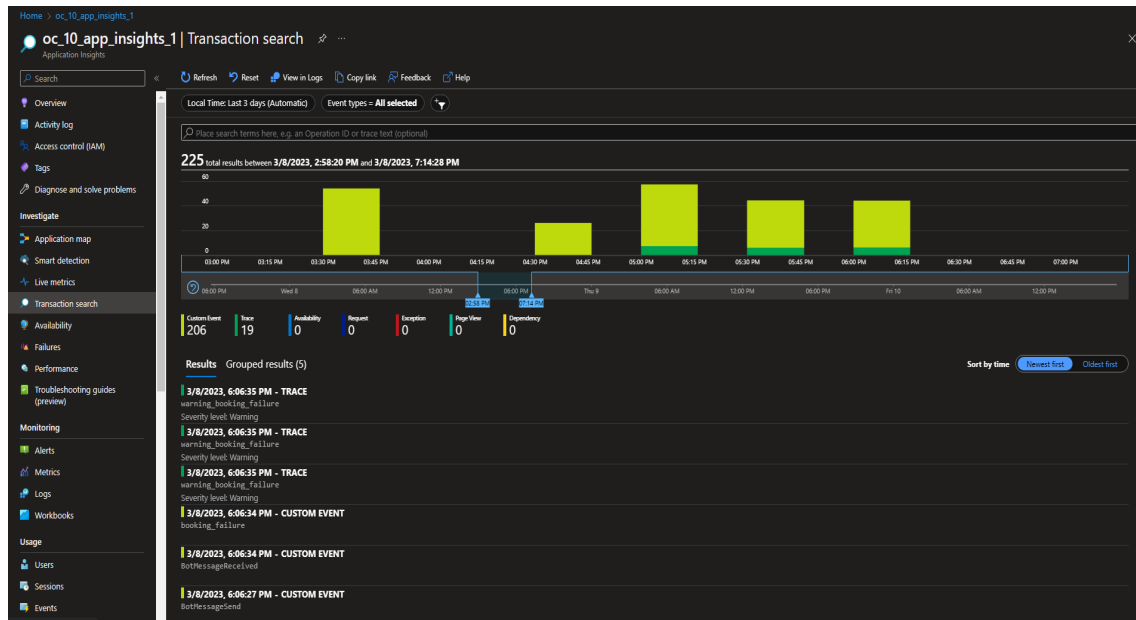


Chatbot :

Outil de suivi et d'analyse en production

Après la mise en production du chatbot sous forme d'application web, il est possible d'accéder aux interactions entre le bot et les utilisateurs par le service Azure App Insights.

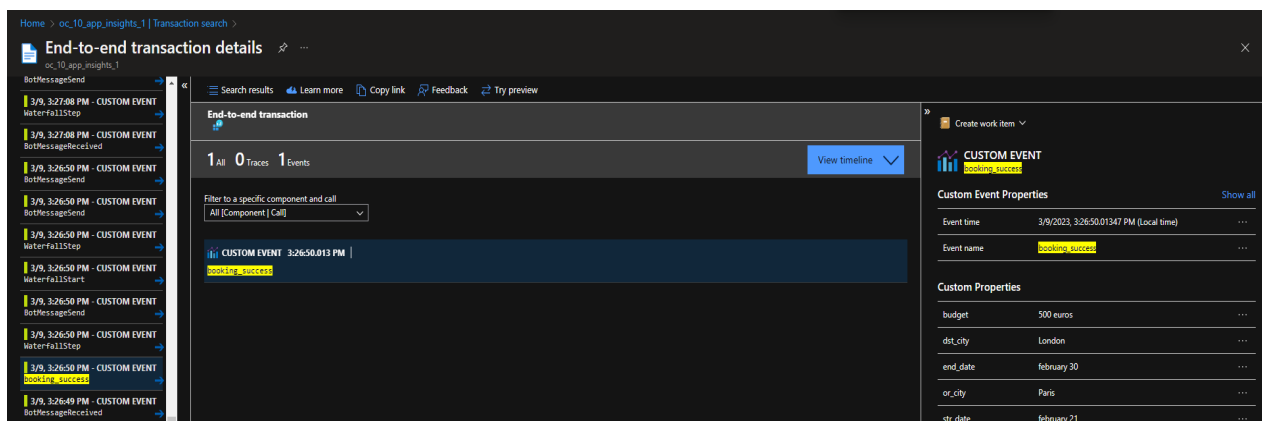
Chaque interaction est enregistrée et consultable sur la ressource App Insights dédiée :



Suite à un dialogue avec un utilisateur, l'application envoie à App Insights :

- le contenu de la conversation
- les valeurs prédites par le bot concernant la réservation (villes, dates, budget)
- la confirmation (ou non) de la réservation par l'utilisateur

Si l'utilisateur confirme la réservation, l'événement est enregistré avec les informations détectées par le bot :



Dans le cas où l'utilisateur n'est pas satisfait de la réponse du bot, App Insights recevra la même chose que le cas précédent, c'est-à-dire les prédictions du bot (qui sont donc erronées), avec en plus un signalement d'échec (appelé trace) :

The screenshot shows the 'End-to-end transaction details' view in Azure App Insights. The left sidebar displays search results for 'oc_10_app_insights_1' with filters for timestamp and severity. The main pane shows a 'CUSTOM EVENT' with the name 'booking_failure' and a timestamp of 3/8/2023, 3:28:29, 340 PM. The right pane displays 'Custom Event Properties' and 'Custom Properties'.

Chaque fois que l'utilisateur ne confirme pas la réservation, une traces d'échec est enregistrée. Si on relève 3 échecs ou plus en 5 minutes, on considère que le bot ne remplit pas son rôle et est une perte de temps pour l'utilisateur. Une alerte est donc déclenchée pour avertir le personnel s'occupant du bot de l'incident :

The screenshot shows the 'Alerts' view in Azure App Insights. The left sidebar displays the 'Alerts' section. The main pane shows a list of alerts, including 'Multiple booking failures in a row' and 'alert-1'. The right pane displays the details of the 'Multiple booking failures in a row' alert, including a summary, history, and a graph showing the alert condition over time.

Un mail est également envoyé automatiquement aux personnes concernées :



**Fired:Sev3 Azure Monitor Alert Multiple
booking failures in a row on
oc_10_app_insights_1 (
microsoft.insights/components) at 3/8/2023
5:05:33 PM**

[View the alert in Azure Monitor >](#)

Summary

Alert name	Multiple booking failures in a row
Severity	Sev3
Monitor condition	Fired
Affected resource	oc_10_app_insights_1
Resource type	microsoft.insights/components
Resource group	ressource-group-oc-10
Subscription	Azure subscription 1
Description	This alert is fired when a booking attempt is not validated by a user (3 or more times in less than 5 minutes).
Monitoring service	Platform
Signal type	Metric
Fired time	March 8, 2023 17:05 UTC
Alert ID	7ccc4a81-ee18-4184-8c23-dafad60e71ff

Dans un premier temps, ce système d'alerte permet de détecter une mauvaise performance du bot qui se traduit par une mauvaise expérience client.

Dans un second temps, on peut remonter jusqu'au contenu du dialogue qui a mis en échec le bot, ce qui permet d'identifier les problèmes du modèle actuel pour prévoir une amélioration de celui-ci quand assez de données sont ainsi récoltées.

Pour résumer, après chaque dialogue avec un utilisateur, App Insights permet de sauvegarder le contenu de la conversation et la confirmation ou non de la réservation par l'utilisateur, ainsi que le déclenchement d'une alerte et un envoi de mail si la réservation échoue plusieurs fois.