

« Cahier des charges » du pilotage de la performance

- **Monitorer la qualité de l'UX:** la conversation avec le chat bot doit être fluide et permettre au client d'obtenir aisément le service souhaité.
- **Monitorer la qualité des réponses du chat bot:** le chat bot étant en contact direct avec le client, il contribue à l'image de marque. Il est essentiel de s'assurer de la qualité des informations fournies par le chat bot.
- **Synthétiser l'information** dans des tableaux de bord, **Alerter** en cas de dépassement de seuil: la collecte des données de monitoring n'est pertinente que si l'information est accessible facilement, au niveau de granularité adapté
- **Intégrer la collecte des données pour le ré-entraînement** du modèle dans l'UX: les conversations des clients avec le chat bot sont une source de données précieuses pour ré-entraîner le modèle.
- **Mesurer** la performance du modèle, **Ré-entraîner** et **Re-déployer** le modèle: pour améliorer les prédictions du modèle IA intégré à la solution.

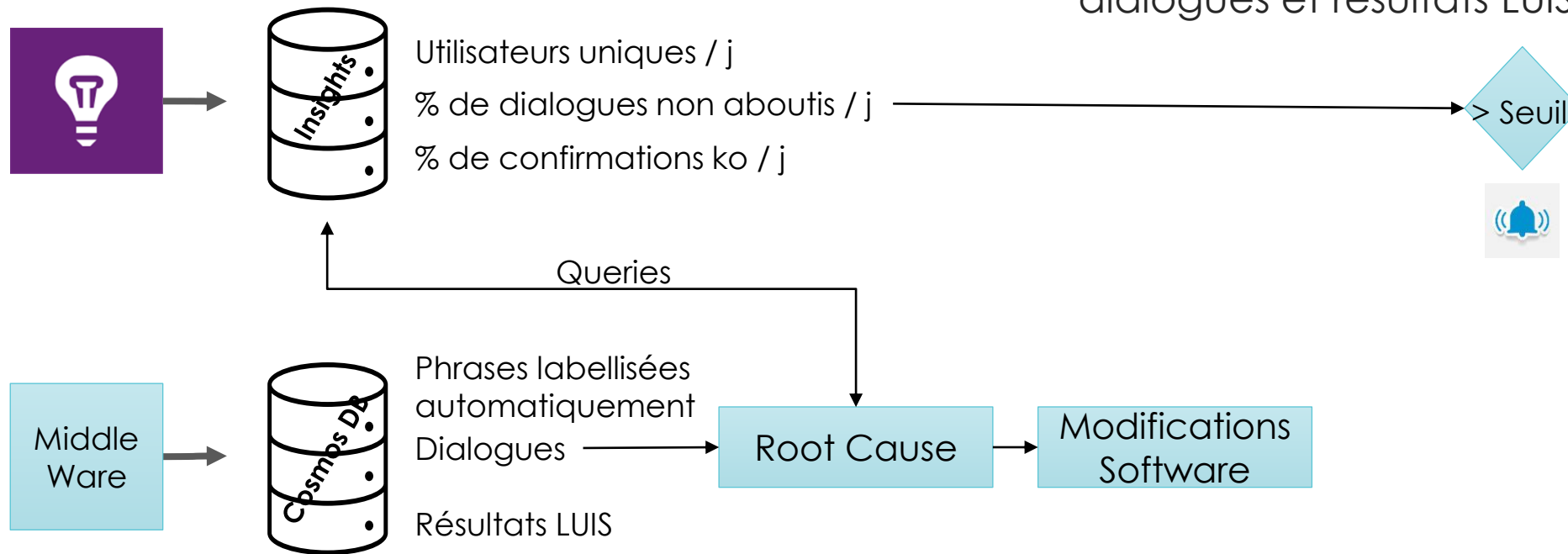
Pilotage de la performance

Garantir la satisfaction et donc l'engagement client

Objectif	Métrique
Garantir la satisfaction client	% Utilisateurs uniques / j
Garantir la qualité de l'UX	% de dialogues non aboutis / j
Garantir la qualité des réponses	% de confirmation ko / j

Pilotage de la performance: qualité de l'expérience utilisateur

Lorsque le % de dialogues non-aboutis dépasse un seuil, on recherche la cause racine du problème pour apporter les modifications pertinentes au software. Le diagnostic est facilité par le requêtage évènements enregistrés par Insights et les dialogues et résultats LUIS dans Cosmos DB.



Objectif	Métrique
Garantir la satisfaction client	% Utilisateurs uniques / j
Garantir la qualité de l'UX	% de dialogues non aboutis / j
Garantir la qualité des réponses	% de confirmation ko / j

Pilotage de la performance: qualité des réponses

Lorsque le % de confirmations de l'utilisateur dépasse un seuil, on ré-entraîne le modèle sur des données générées automatiquement à partir des interactions clients et / ou sur des données labellisées à la main suite à diagnostic des erreurs.

