**Chat bot AI+BI的分析**

Chat bot AI+BI的分析1. **现状**2. 阶段规划与价值3. 规划内容3.1 支持用户线上标注基础数据3.2 报告的整体内容总结，3.3 基础数据Rawdata处理3.4根据用户问题定位真实意图(三期)3.4.1 会话量，应用，意图，用户数量的展示3.5 **日报**3.6 月报3.7 支持时间的分析3.8 月度的非工作时间的趋势3.9 小时会话量的趋势3.10 有效性分析3.11 用戶使用排名3.12 用户的词云图3.13 新用户关心的应用、意图3.14 用户的粘性度，应用或者意图的粘性度3.15 基础用户的地理位置的分析

**1. 现状**

人工线下标注数据，

人工线下分析数据，

人工线下展示数据，

费用成本平台（约￥5000/month），人工成本高()

**2. 阶段规划与价值**

* 第一期：**实现系统自动展示**，人工线下标注数据，人工线下分析数据
* 第二期：**实现系统自动展示，实现人工线上标注数据**，人工线下分析数据
* 第三期：**实现系统自动展示，实现人工线上标注数据，机器线上分析数据**（系统预处理分析，人工核对抽查）

**3. 规划内容**

**3.1 支持用户线上标注基础数据**

* 业务价值点： >>节省基础数据处理的时间，可以多人同时进行标注，简化标注的操作步骤，提高数据标注的效率，

**3.2 报告的整体内容总结，**

* 业务价值点： >>文字描述整体趋势，核心数据点展示，让用户具有全局观

示意图

**3.3 基础数据Rawdata处理**

人工标注的数据格式如下：

**3.4根据用户问题定位真实意图(三期)**

* 业务价值:>>用户问的财务问题，比如“发票报销”定位到了IT问题上且分数为0.9，业务层面不对
* 目前都是人工核对,LUIS的意图识别混淆，需要识别真实的意图，

基于历史标注的数据（问题和意图）训练一个模型，可以根据用户当前的问题，判断LUIS的意图是否正确

**3.4.1 会话量，应用，意图，用户数量的展示**

**3.5 日报**

* Active Users：相对当月过去时间新增的用户基础
* Conversations：当天所有人新增的会话量
* Bizconf Booked： 人工标注的 /从机，器人回复的话来判断“诺诺已经成功预定”
* IT Reported：根据机器人的回复过滤“IT问题已送达”
* via Click via Chat： 不用
* 日报明细展示

| **Date** | **Active Users+** | **Conversations** | **Resolution Rate** | **Bizconf Booked** | **IT Reported** | **via Click** | **via Chat** | **IT Right** | **Fin Right** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2021/4/1 | 57 | 177 | 90.63% | 17 | 1 | 13 | 164 | 55 | 32 |
| 2021/4/2 | 37 | 121 | 83.10% | 4 | 2 | 7 | 114 | 46 | 13 |
| 2021/4/3 | 11 | 37 | 92.00% | 0 | 0 | 12 | 25 | 21 | 2 |
| 2021/4/4 | 7 | 17 | 78.57% | 1 | 0 | 1 | 16 | 9 | 2 |
| 2021/4/9 | 31 | 200 | 89.52% | 22 | 2 | 11 | 189 | 68 | 26 |
| 2021/4/5 | 18 | 71 | 91.67% | 8 | 0 | 8 | 63 | 30 | 2 |
| 2021/4/6 | 81 | 323 | 91.16% | 22 | 12 | 36 | 287 | 141 | 23 |
| 2021/4/7 | 52 | 273 | 84.62% | 34 | 7 | 30 | 243 | 92 | 18 |
| 2021/4/8 | 29 | 188 | 82.02% | 18 | 5 | 14 | 174 | 60 | 13 |
| 2021/4/10 | 17 | 97 | 83.08% | 3 | 2 | 12 | 85 | 48 | 6 |

* 日报趋势展示

**3.6 月报**

**3.7 支持时间的分析**

* 业务价值点：分析处理bot在工作时间和非工作时间的处理情况，
* 支持年度/月度/应用维度查看，
* 需要准备假期的日历

**3.8 月度的非工作时间的趋势**

业务价值点：

**3.9 小时会话量的趋势**

业务价值点：知道每天的高峰和低峰时间点，合理安排人手，

支持维度：年/月/日

**3.10 有效性分析**

* 业务价值点：>>验证bot解答机器人的业务问题后，2天内是否还会咨询同意意图的问题

**3.11 用戶使用排名**

清楚知道每个月用户的月度访问天数/年度访问天数

**3.12 用户的词云图**

支持查看用户的年月日/应用维度的热词

**3.13 新用户关心的应用、意图**

可以看出哪些业务系统用户不熟悉

哪些意图用户不熟悉，

是不是培训不到位

**3.14 用户的粘性度，应用或者意图的粘性度**

**3.15 基础用户的地理位置的分析**

哪些大区，哪些部门的访问量比较高，哪些比较低