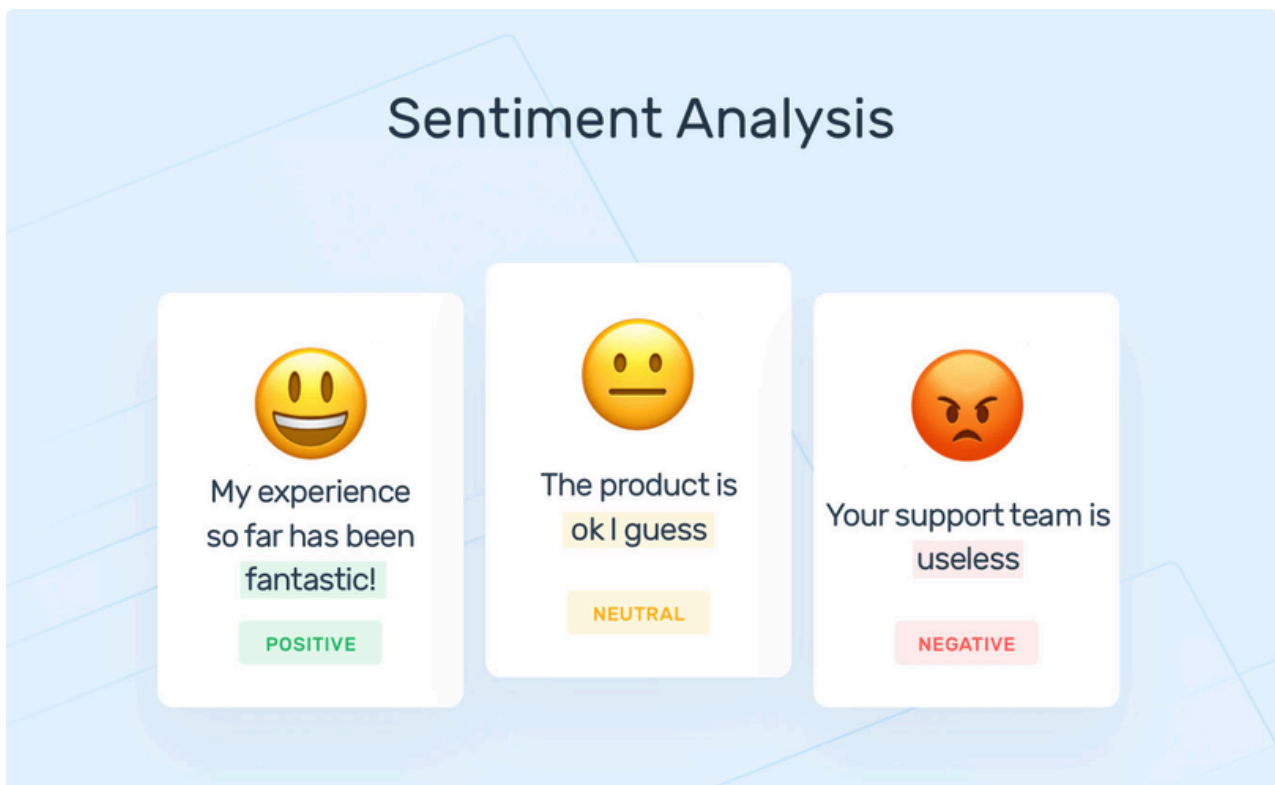




SENTIMENT ANALYSIS REPORT

HOÀNG HIỆP

TỔNG QUAN VỀ SENTIMENT ANALYSIS



Sentiment Analysis là kỹ thuật Xử lý ngôn ngữ tự nhiên NLP (Natural Language Processing) nhằm xác định cảm xúc con người trong văn bản. Báo cáo dưới đây sẽ phân tích cảm xúc trong văn bản thành 3 loại:

- Tích cực (Positive)
- Tiêu cực (Negative)
- Trung tính (Neutral)

Sentiment Analysis được sử dụng phổ biến trong doanh nghiệp để phân tích phản hồi của khách hàng từ nhiều kênh như khảo sát, đánh giá, mạng xã hội,...Điều này giúp doanh nghiệp:

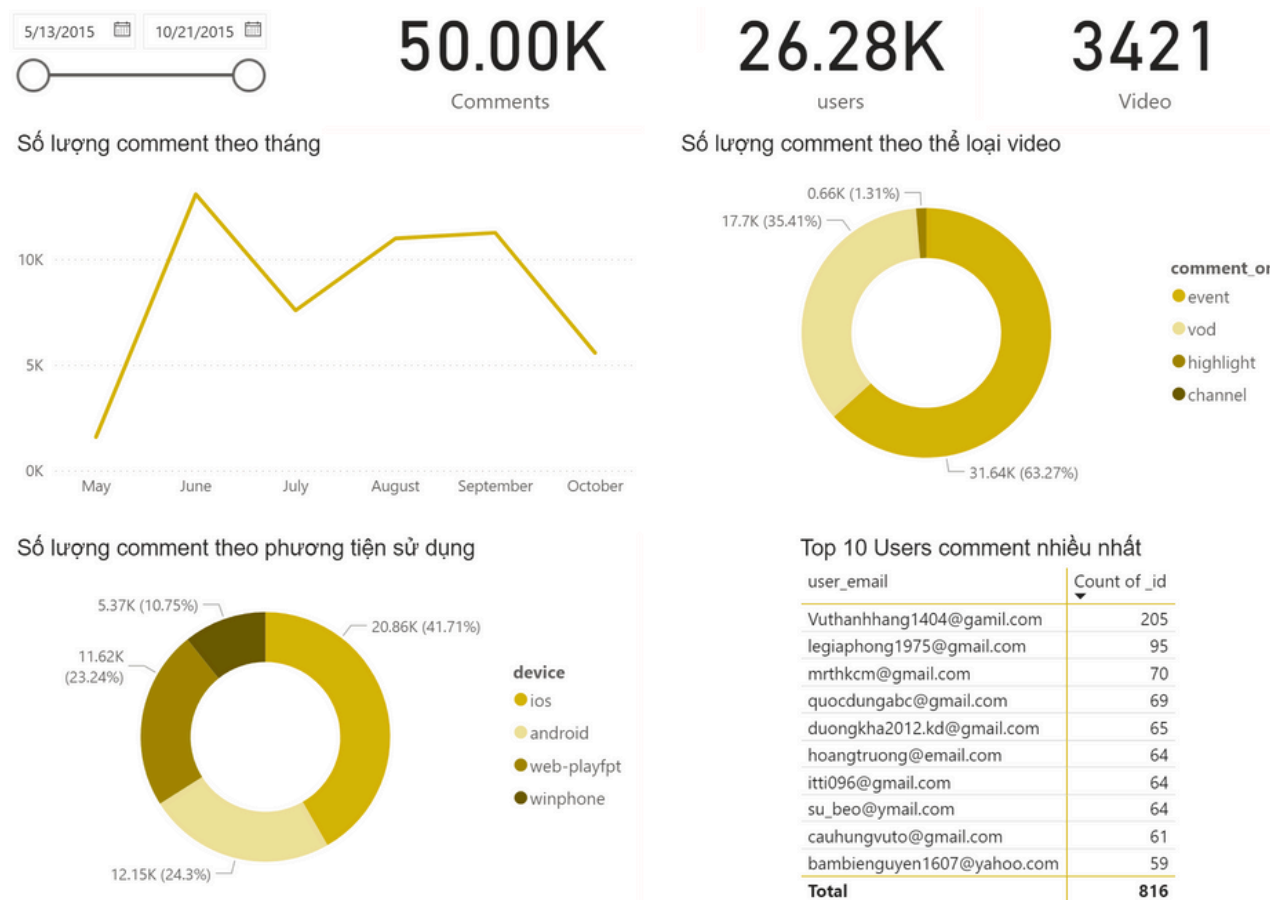
- Nhân biết được mức độ quan tâm của khách hàng với thương hiệu và sản phẩm/dịch vụ của mình. Từ đó sẽ đưa ra chiến lược kinh doanh và marketing phù hợp.
- Tự động đánh giá được chất lượng của tư vấn viên/tổng đài viên.

ĐỊNH NGHĨA DỮ LIỆU

Tên cột	Ý nghĩa
_id	ID của các comment
user_id	ID của các user
user_email	Địa chỉ email của user
comment_on	Loại video mà user comment
ip	Địa chỉ IP của user
object_id	ID của video
content	Nội dung comment
timestamp	Thời gian comment
device	Phương tiện user dùng để comment
type	Phân loại cảm xúc comment

Trong khoảng thời gian từ 13/05/2015 đến 21/10/2015, FPT Play đã ghi nhận dữ liệu comment của user khi sử dụng dịch vụ xem video. Báo cáo sẽ phân tích những dữ liệu này để xác định cảm xúc của khách hàng.

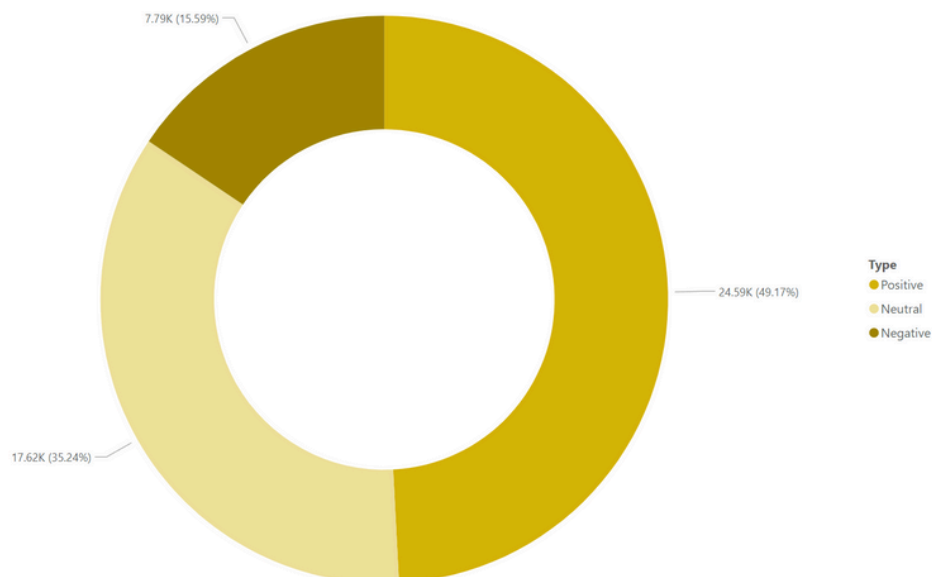
TỔNG QUAN VỀ DỮ LIỆU



- Khách hàng comment nhiều nhất trên 2 thể loại video event và vod (Video on Demand - hệ thống cho phép user xem video theo ý muốn)
- Đa số khách hàng sử dụng các phương tiện thuộc 2 hệ điều hành phổ biến IOS và Android.
- Phần lớn user comment 1 lần (chiếm 67.14%), từ 2 - 9 lần chiếm 31.16% và trên 10 lần chiếm 1.7%.

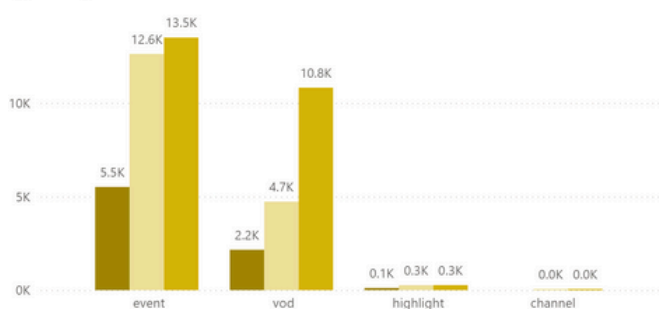
PHÂN TÍCH CẢM XÚC KHÁCH HÀNG

< Back to report | SỐ COMMENT THEO LOẠI CẢM XÚC



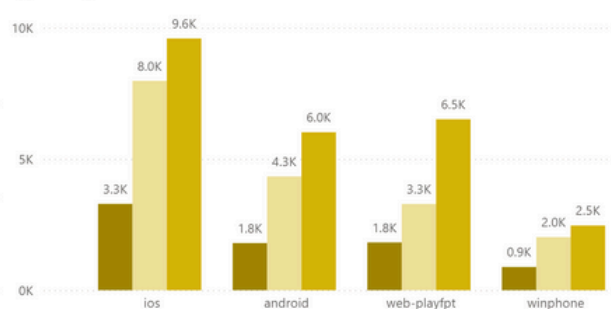
Số comment theo thể loại video và loại cảm xúc

Type ● Negative ● Neutral ● Positive



Số comment theo phương tiện sử dụng và loại cảm xúc

Type ● Negative ● Neutral ● Positive



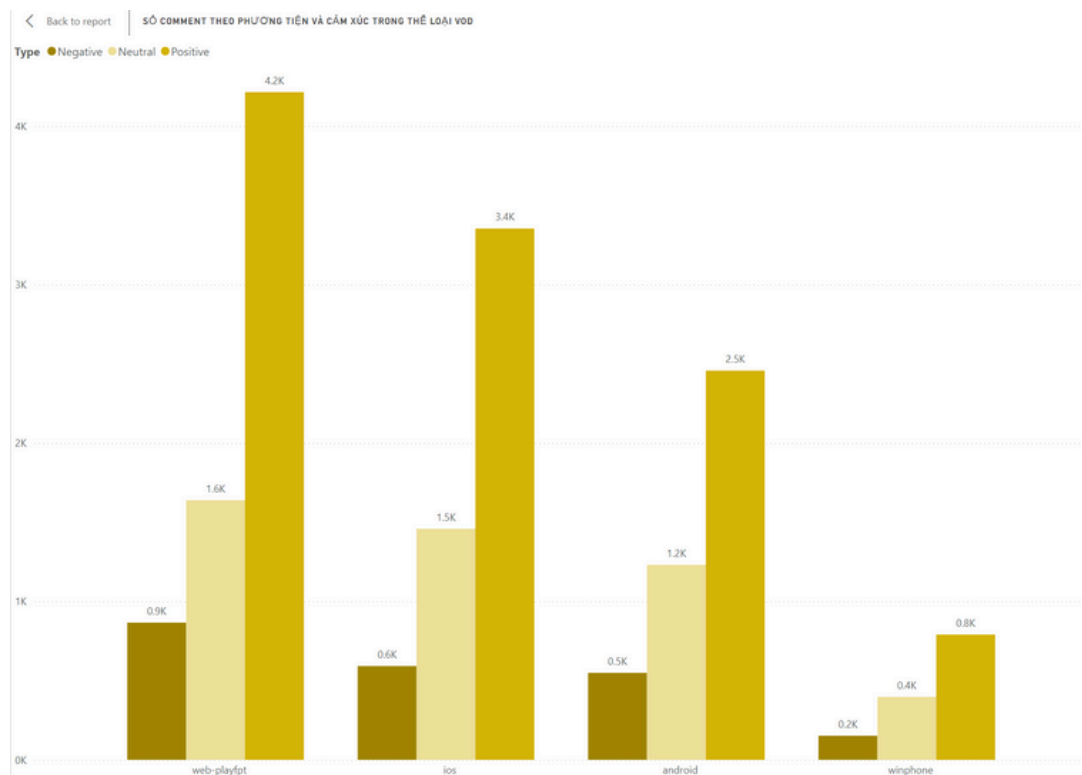
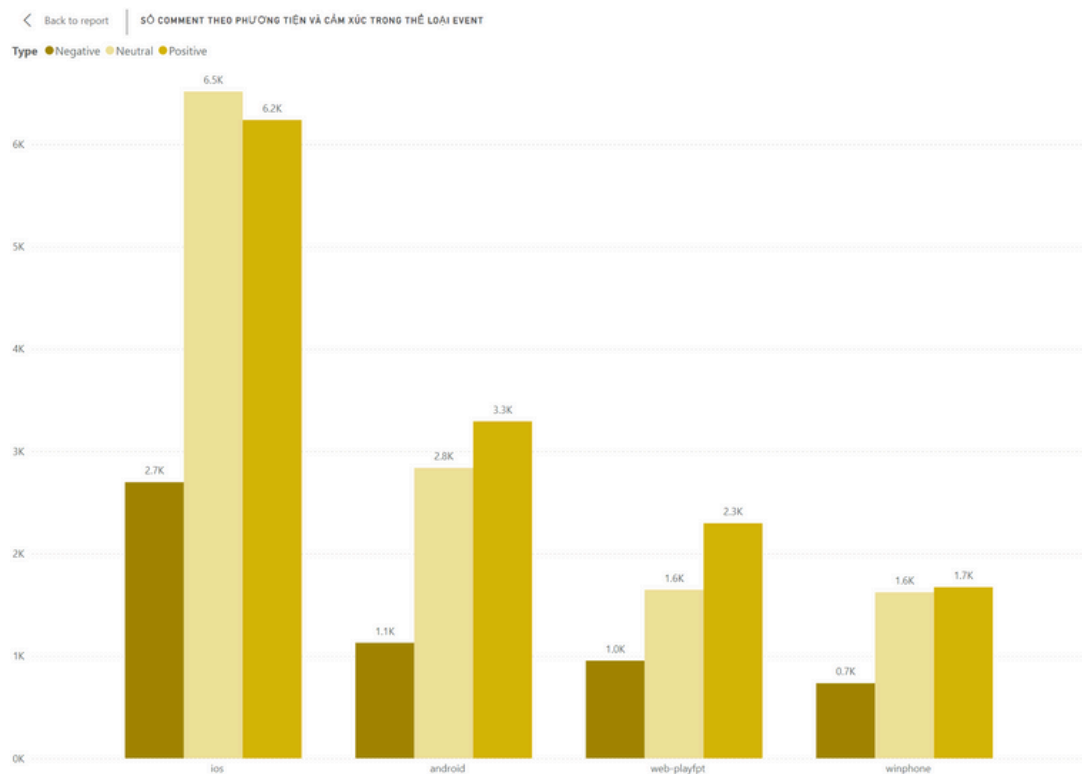
- Hơn 49% comment mang cảm xúc Tích cực, nhiều gấp 3 lần số comment Tiêu cực

=> Khách hàng có **trải nghiệm khá tốt** khi xem video tại FPT Play.

- Comment Tiêu cực còn nhiều ở các phương tiện IOS, Android và web-playfpt. Các comment chứa các từ khóa '**lâu, lag, giật, chậm**' với tần suất xuất hiện cao

=> Cần **đánh giá và cải thiện vận hành** trên các phương tiện này

PHÂN TÍCH CẢM XÚC KHÁCH HÀNG



- Thể loại video event có số comment Trung tính xấp xỉ Tích cực trong khi thể loại vod phần lớn số comment là Tích cực
=> Các nội dung trong thể loại vod hấp dẫn và thu hút khách hàng tương tác nhiều hơn.