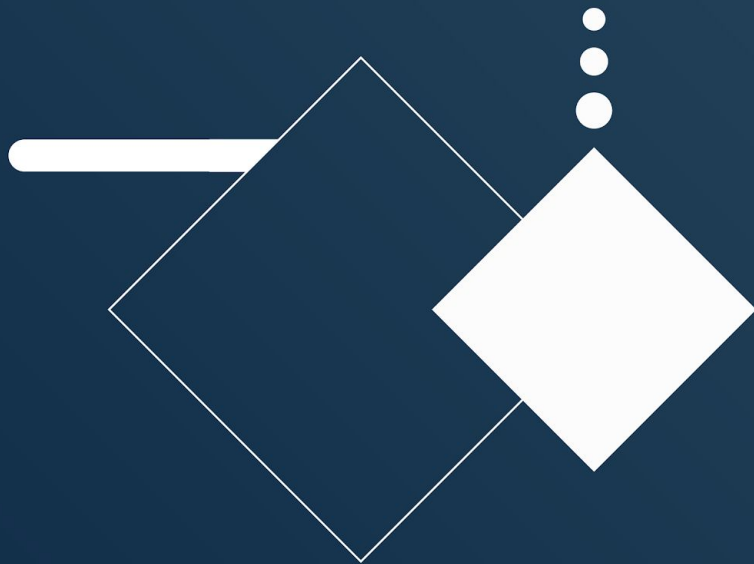


Métricas importantes para Chatbots

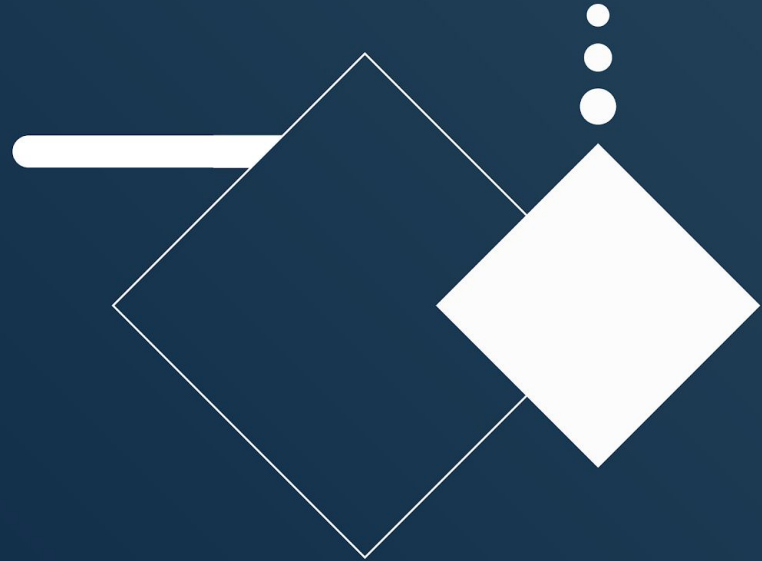


Agenda

- Métricas
- Conceitos básicos do Elasticsearch
- Métricas na prática



Métricas



Métricas de negócio

- Média de usuários/sessões e mensagens por semana
- Quantidade total de usuários
- Quantidade de usuários por dia
- Quantidade de perguntas por usuário

Usuários e mensagens por semana... 000

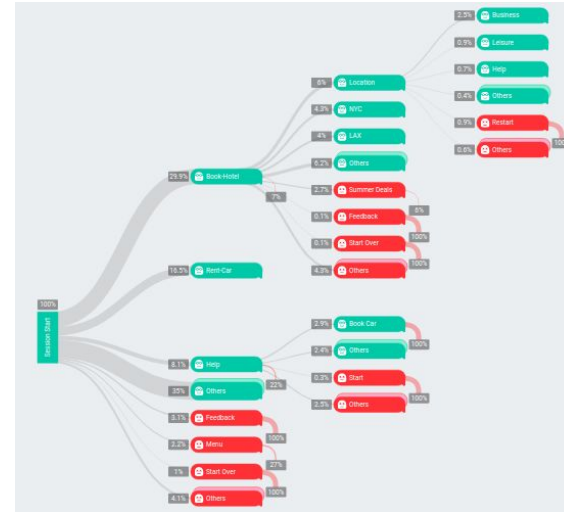
195,571
Usuários por semana

- Horas com mais atividade
- Taxa de satisfação
- *Self-service rate*
- Taxa de retenção*

1.252,429
Mensagens por semana

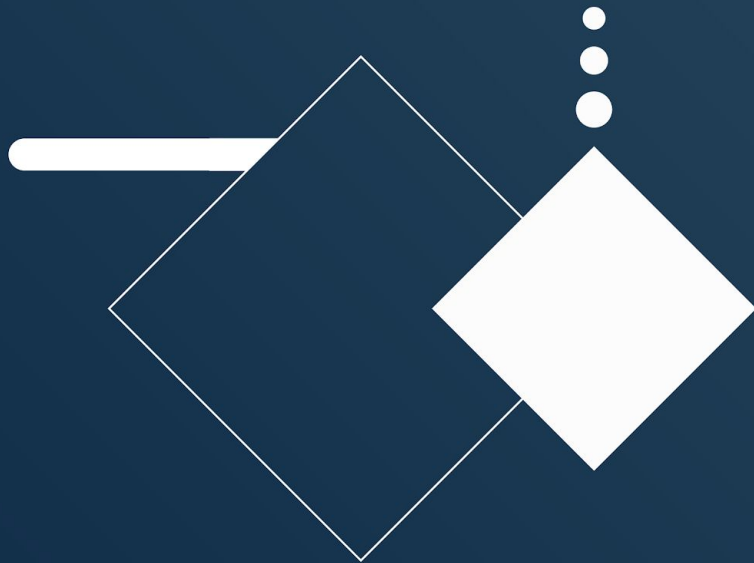
Métricas de desenvolvimento

- Perguntas mais frequentes
 - Quantidade de *Fallbacks*
 - *Trending* de perguntas
-
- *Confusion rate*
 - Fluxo de sessão
 - Etapas de conversação



Fonte: chatbase.com

Conceitos básicos do ElasticSearch



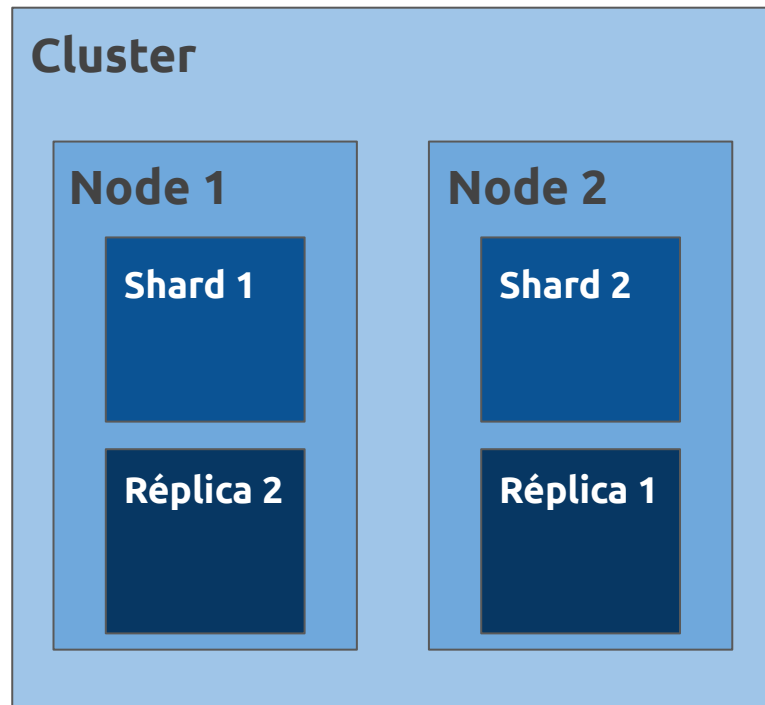
ElasticSearch

- *Search Engine*
- Tempo Real
- Filter (cache)



elasticsearch

ElasticSearch

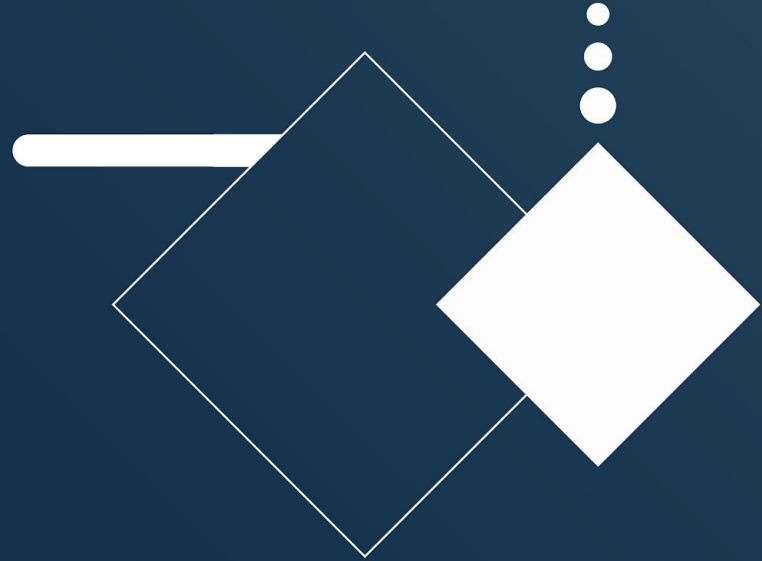


- Cluster
- Node
- Index
- Shard
- Réplica

Index

```
settings = {  
  "settings": {  
    "number_of_shards": 1,  
    "number_of_replicas": 0  
  },  
  "mappings": {  
    "message": {  
      "properties": {  
        "environment": {"type": "keyword"},  
        "version": {"type": "keyword"},  
        "user_id": {"type": "keyword"},  
        "is_bot": {"type": "boolean"},  
        "text": {"type": "text"},  
        "tags": {"type": "keyword"},  
        "timestamp": {"type": "date",  
                      "format": "yyyy/MM/dd HH:mm:ss"},  
        "intent_name": {"type": "keyword"},  
        "intent_confidence": {"type": "double"},  
        "entities": {"type": "keyword"},  
        "utter_name": {"type": "keyword"},  
        "is_fallback": {"type": "boolean"},  
      }  
    }  
  }  
}
```

Métricas - Kibana



Kibana

<visualizations>

New Visualization

🔍 Filter



Area



Controls



Coordinate
Map



Data Table



Gauge



Goal



Heat Map



Horizontal Bar



Line



Maps



Markdown



Metric

Métricas <na prática>

- Quantidade total de usuários
- Quantidade de usuários por dia
- Quantidade de perguntas por usuário





Obrigado!
Dúvidas?

Guilherme Lacerda

<Contato>

guiglacerda@gmail.com

<Github>

<https://github.com/lappis-unb/rasa-ptbr-boilerplate>

<Medium>

<http://medium.com/@lappisunbfga>

<Artigo de métricas>

<https://github.com/lappis-unb/tais/wiki/Estudo-sobre-metricas-para-bots>

