НАСТРОЙКА МЕТРИК БОТА БЕЗ ОШИБОК

декабрь 2021

MTS AI

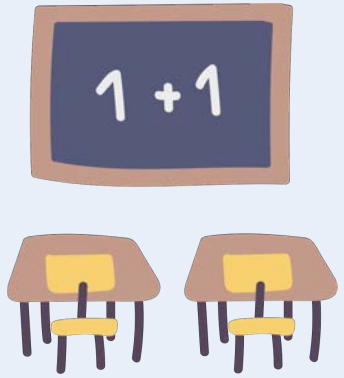
НЕ ВЕРЬ ГЛАЗАМ СВОИМ

настройка метрик бота без ошибок

Галя Прохорова

ведущий методолог автоматизации коммуникаций MTS AI (метрики, формулы, четкие процессы)

любит, чтобы все было подсчитано

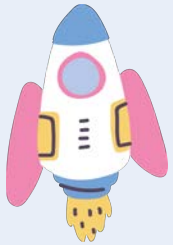


MTS AI

ЧТО НАС ЖДЕТ?

Интрига на пустом месте

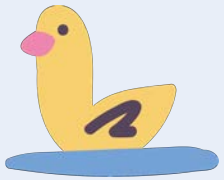
Уникальный анализ



Бизнес лайфхаки

Красивые графики (один)

Путь от «все плохо» до «не все потеряно»



Актуальные шутки

Спасибо коллегам:

- Ольга Козлова
- Маргарита Машурян
- Дарья Студёнова
- Дарья Лобанова
- Александр Полтавченко
- Ольга Кулешова

они - 🔥

MTS AI

ПОЧЕМУ МЕТРИКИ?

MTS AI

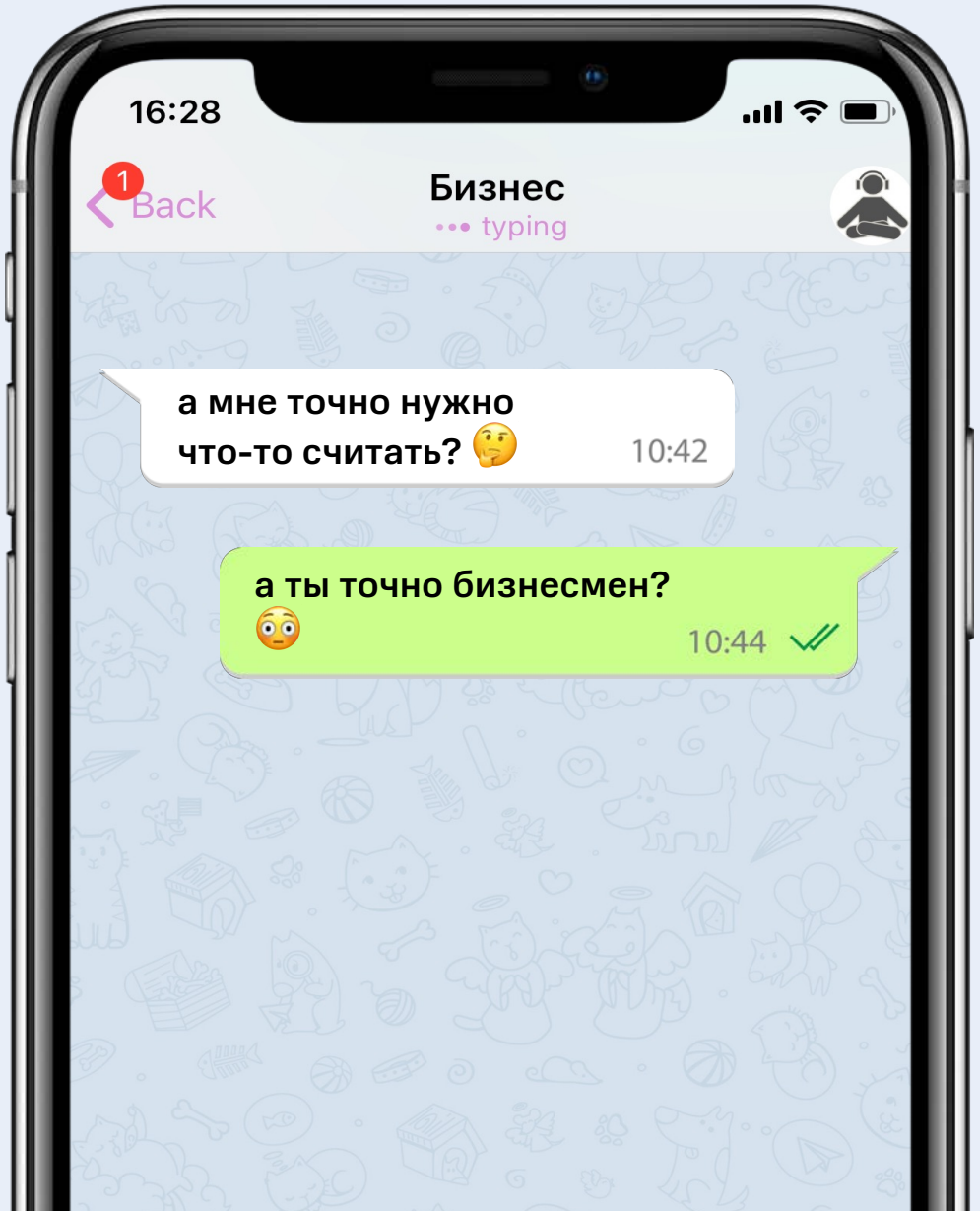
- Обширный опыт
- Боты
- Новые продукты
- Речевые технологии
- Жажда знаний

команда MTS AI погружается в мир метрик

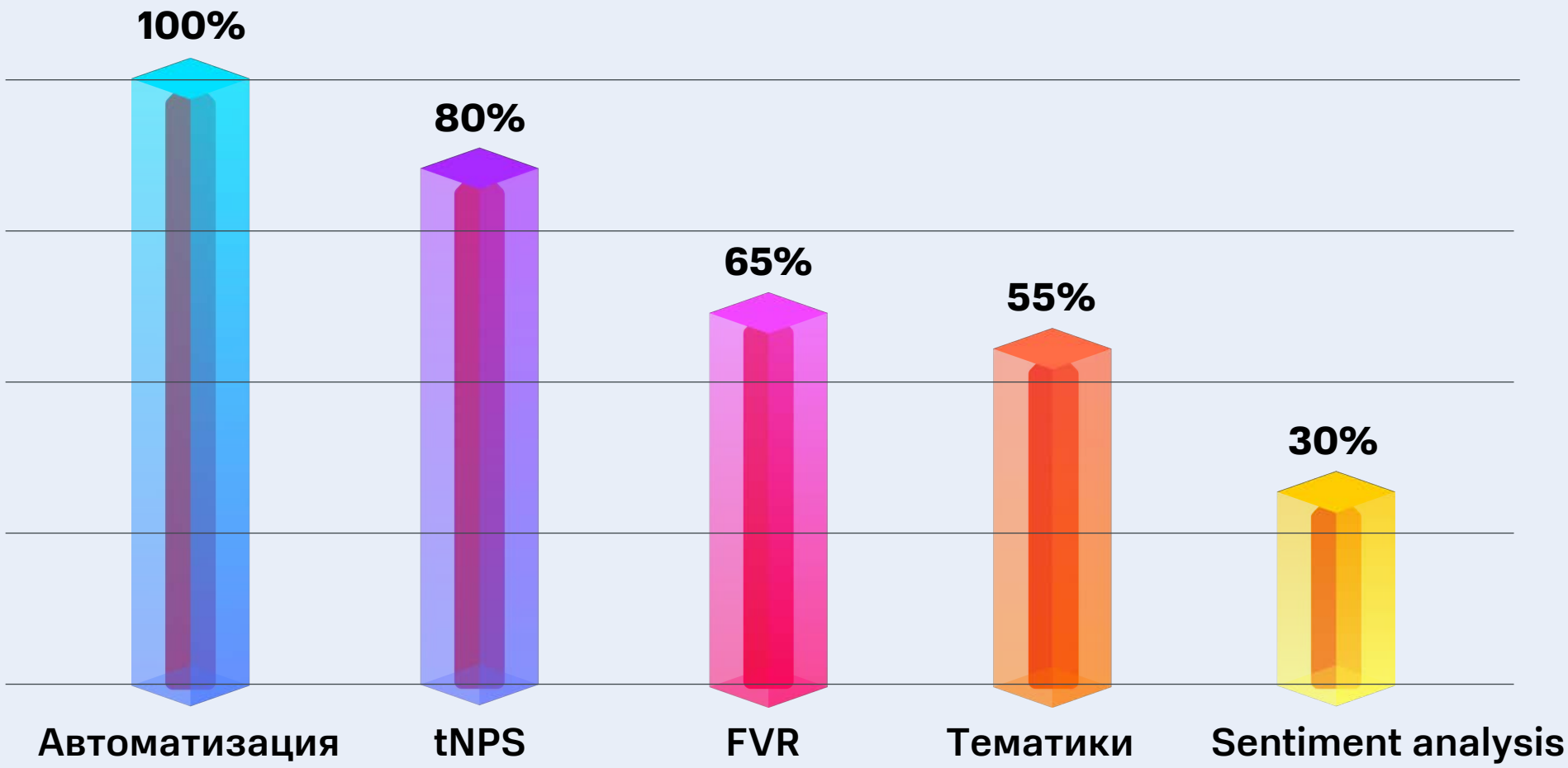
ЭТО ВАЖНО?

ДА!

- направление развития
- клиентский опыт
- рука на пульсе
- команда happy
- разработка с нуля
- прозрачный KPI



А ПРИМЕРЫ ЕСТЬ?



% от общего
числа заказчиков

ЧТО АНАЛИЗИРОВАЛИ?

Собственный опыт

- опыт команды
- инструменты аналитики
- сводная информация
- анализ логов

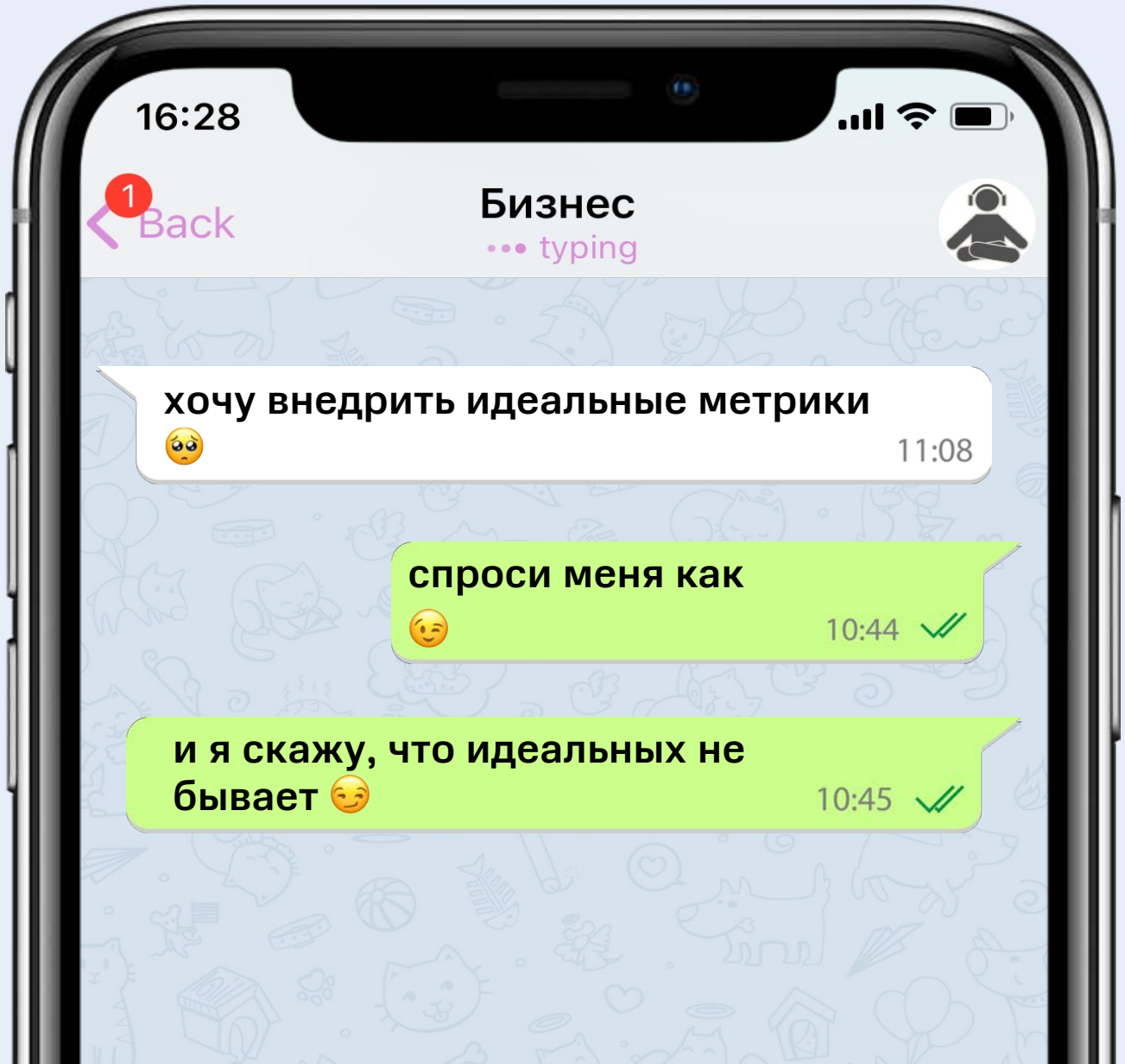
Опыт клиентов

- сходства
- самодеятельность
- ошибки

Веб аналитика

- веб инструменты
- техметрики

ВОТ БЫ НАСТРОИТЬ ИДЕАЛЬНЫЕ МЕТРИКИ



MTS AI

ПОЧЕМУ Я В МИРЕ ПОНИ?

- какой канал?
- что по ML?
- аналитик есть?
- что мы делаем?
- я не как все
- на бумаге все сошлось

бизнес бережно
использует
показатели метрик

КТО ВИНОВАТ?

01 Проблемы бизнес метрик

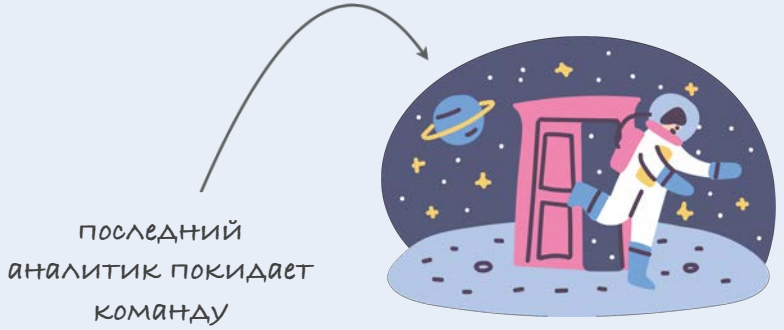
- Плохо интерпретируемые результаты
- Уникальные метрики, которые ничего не показывают
- Забываем про динамику, смотрим статику
- Непродуманные комплексные метрики
- Нет A/B тестов

02 Общие проблемы

- Неточные/ошибочные формулы
- Недостаток качественных инструментов
- Недостаток специалистов
- Субъективность
- Трудоемкая разметка
- Нет эволюции метрик
- **Не используется ML**

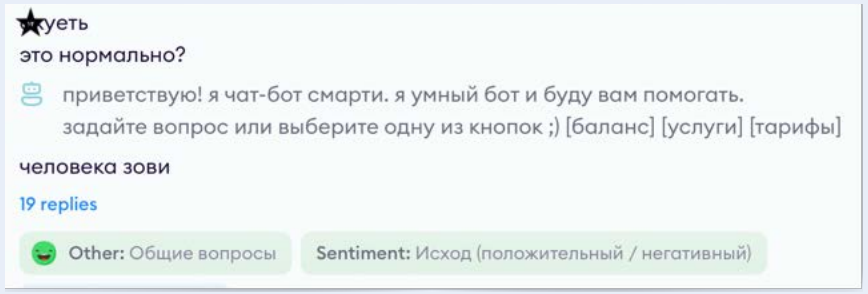
03 Проблемы техметрик

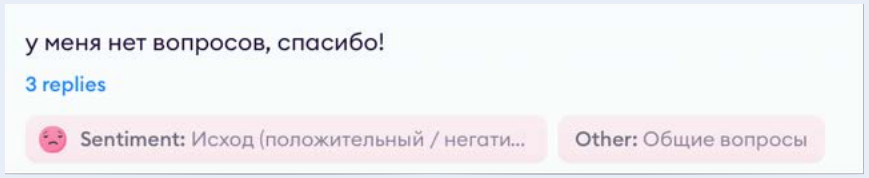
- Недостаток техкомпетенций
- Отсутствие мониторинга
- Продумываются только на этапе эксплуатации
- Видим провал, но не видим причину



ЛОЖНЫЕ ДРУЗЬЯ АНАЛИТИКА

Уникальные юзеры	NPS	Активное действие
Тематики	GCR	FVR
Пустые сессии	Автоматизация	Sentiment analysis





ЧТО ДЕЛАТЬ?

- Анализ продукта
- Методология
- Инструменты
- Тестирование
- Постоянное обновление

01 Аналитики

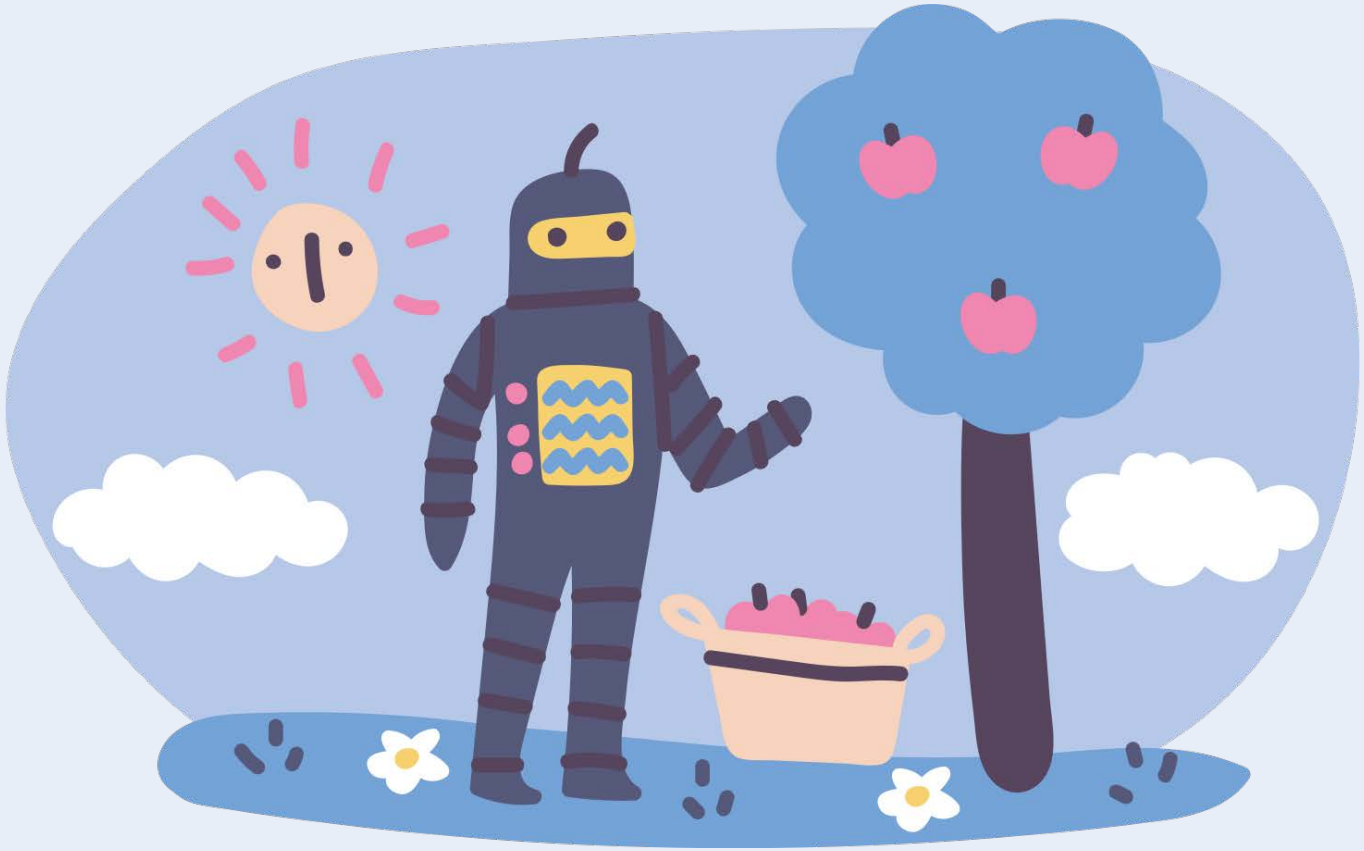
02 Простота подсчетов

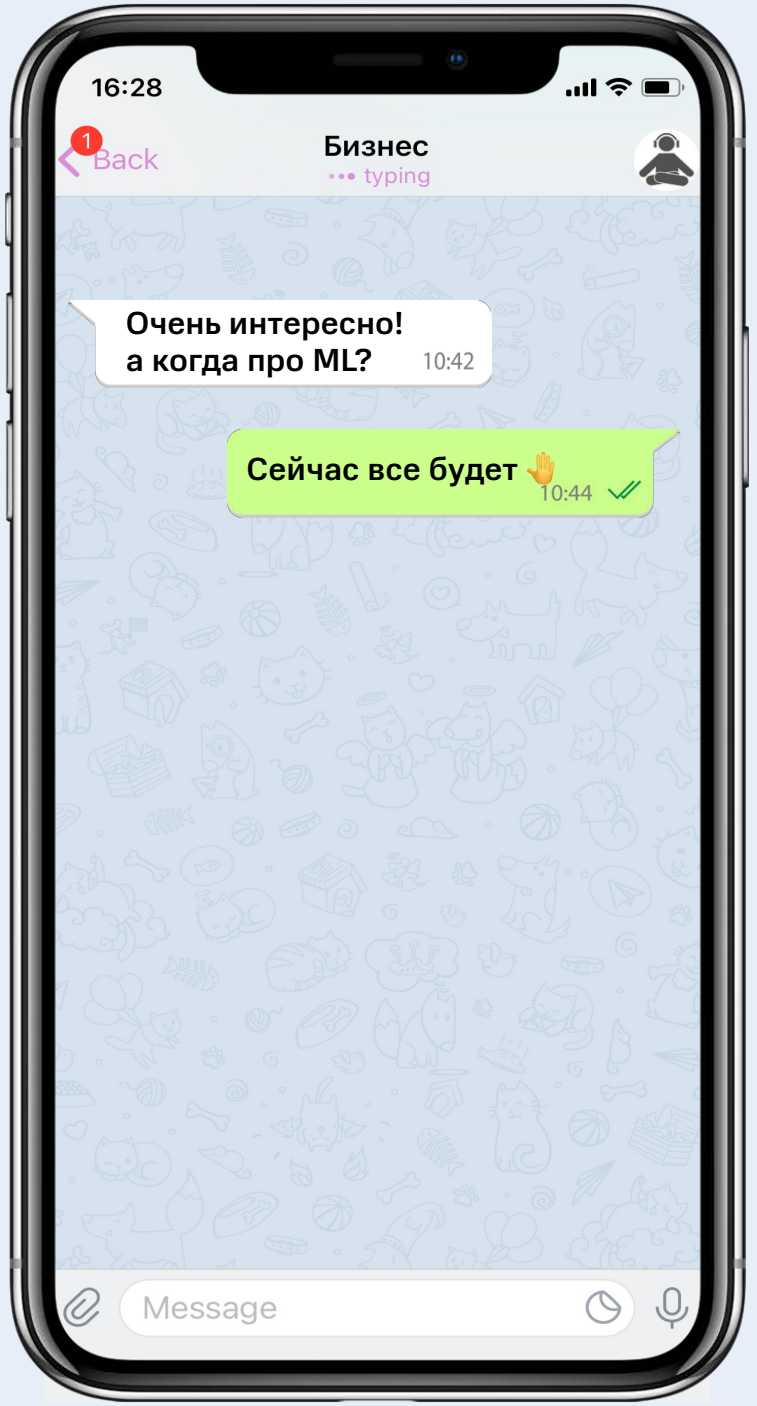
03 Единый инструмент аналитики + Консалтинг

04 Эволюция метрик

05 Минимизация человеческого фактора → ML

MTS AI




16:28
Back
1
Бизнес
typing
Очень интересно!
а когда про ML?
10:42
Сейчас все будет
10:44
Message

MTS AI

ВОЛШЕБНЫЙ ML

(НЕТ)

- Авторазметка
- Классификация
- Кластеризация
- Domain coverage (+ P&L)
- Глубина захода в сценарий
- Разрывы сценариев
- Response error rate
- Автообучение
- Умный NPS (+ GCR)

MTS AI

ЧТО ДЕЛАТЬ?

1. Логика
2. Итеративность
3. Точность
4. Результаты

Спасибо за внимание

Галя Прохорова, MTS AI
email: g.prokhorova@mtsai.team
Illustrations from Ouch

MTS AI