

Рекомендации для улучшения обработки ответов

Поиск новых ключевых фраз и добавление их в интенеты

К примеру, вы хотите дополнить ваши интенеты ключевыми фразами для того, чтобы реакция робота на ответ абонента точнее соответствовала запросу пользователя. Для этого вам необходимо посмотреть на фразы, которые не попали ни под один из ваших интенетов и найти среди них те, что подходят под текущие интенеты, но по каким-то причинам не попали в них.

Для этого перейдите в раздел «Настройка интенетов в блоке», выберите сценарий, участвующий в диалогах с реальными абонентами и блок обработки ответа, который хотите доработать.

Рассмотрим в панели «Ответы абонентов, попавшие под интенет» интенет «Остальное». Вы увидите список всех фраз, которые попали под этот интенет. В данном списке будут показаны ответы абонентов, прошедшие через блок за последние сутки. Период можно изменить в поле «Период выгрузки ответов».

Справа от ответов показано, сколько раз ответ попадал в блок в разных диалогах с одинаковой формулировкой. По умолчанию список отсортирован как раз по популярности ответов, поэтому вы можете посмотреть на часто повторяющиеся в диалогах фразы и выделить из них ключевые фразы, чтобы дополнить существующие интенеты или добавить новые.

Обычно чем меньше ответов попадает в «Остальное», тем точнее и эффективнее сценарий: абоненты чаще получают ответы, соответствующие их запросам.

После добавления ключевых фраз в интенеты кликните на кнопку «Обновить с учетом изменений» под панелью «Ответы абонентов, попавшие под интенеты». Ответы абонентов перераспределятся по интенетам в соответствии с новыми настройками.

В списках ответов, попавших под интен­ты, в которые добавились новые ответы после обновления с учетом изменений, добавится зеленая плашка «Добавленные ответы при обновлении настроек». Просмотрите их, чтобы убедиться, что внесенные изменения повлияли на ответы абонентов так, как вы предполагали.

Для применения внесенных изменений в реальных диалогах с абонентами, нужно кликнуть на «Применить изменения к сценарию», проверить исходящие связи в настраиваемом блоке обработки ответа в редакторе сценариев и опубликовать сценарий с новыми настройками.

Версия #6

editor2 создал 25 октября 2023 05:42:15

editor2 обновил 27 октября 2023 07:34:40