Рекомендации для улучшения обработки ответов

Поиск новых ключевых фраз и добавление их в интенты

К примеру, вы хотите дополнить ваши интенты 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 интентов и найти среди них те, что подходят под текущие интенты, но по каким-то причинам не попали в них.

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

Рассмотрим в панели «Ответы абонентов, попавшие под интент» интент «Остальное». Вы увидите список всех фраз, которые попали под этот интент. 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 повторящиеся в диалогах фразы и выделить из них ключевые фразы, чтобы дополнить существующие интенты 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 интенты кликните на кнопку «Обновить с учетом изменений» под панелью «Ответы абонентов, попавшие под интенты». Ответы абонентов перераспределятся по интентам 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 2023-10-25 05:42:15 UTC
editor2 обновил 2023-10-27 07:34:40 UTC