

## АНАЛІТИКА ОПТИМІЗАЦІЇ ЧАТ-БОТА

**H. Mushynska, L. Dmytrotsa**

### CHAT BOT OPTIMIZATION ANALYTICS

Однією з найбільш очевидних тенденцій для чат-ботів у 2022 році є те, що окрім обслуговування клієнтів і збору даних, чат-боти використовуються в сферах, таких як маркетинг, кадри та операційна діяльність.

Дослідження мікросервісів чат-боту у додатку Telegram є однією з важливих частин аналітики для покращення оптимізації субдомених моделей. До них належать: мікросервіси авторизації користувачів, логіки чат-бота, розсилок, взаємодії з Telegram Bot API, повідомлень та файлів.

Аналітика чат-бота допомагає зрозуміти його продуктивність. Це включає такий показник, як кількість успішних взаємодій або потенційних клієнтів, створених чат-ботом. Вивчення аналітики чат-бота слід починати із загальної кількості ініційованих сеансів.

Коефіцієнт залучення користувачів – це кількість людей, які приєдналися до розмови (або виконали певну дію, наприклад отримали код знижки чат-бота), поділена на кількість сеансів чат-бота. Будь-яка форма взаємодії з користувачем може вважатися залученням.

$$\text{Коефіцієнт залучення користувачів} = \frac{\text{Кількість взаємодій з чат ботом}}{\text{Кількість запущених сесій}}$$

Передача чат-бота – це відсоток користувачів, яким чат-бот не міг допомогти і був змушений відправити до людей-агентів.

$$\text{Резервна ставка} = \frac{\text{Кількість запитів, що не обробляються ботом}}{\text{Загальна кількість взаємодій з ботом}} * 100$$

$$\text{Швидкість стримування} = \frac{\text{Кількість запитів, що успішно обробляються ботом}}{\text{Загальна кількість взаємодій з ботом}} * 100$$

$$\text{Резервна ставка} + \text{Швидкість стримування} = 100\%$$

Швидкість стримування показує, скільком людям чат-бот зумів допомогти самостійно, не загострюючи ситуацію та не передаючи її людям. Найкращий спосіб відстежувати поведінку користувачів на сайті – інтегрувати чат-бота з Google Analytics, щоб з'ясувати, чи існує кореляція між взаємодією з чат-ботами служби підтримки клієнтів, показниками відмов та іншими показниками.

Найбільше уваги потребує мікросервіси логіки чат-бота, розсилок, файлів та повідомлень. Щоб отримати максимальну віддачу від свого чат-бота, важливо вимірювати його ефективність за допомогою кількісних даних, та оптимізувати його роботу, як тільки виявлено певні недоліки за наведеними показниками.

#### Література

1. Sehl K. Engagement Rate Calculator + Guide for 2023. 2022. URL: <https://blog.hootsuite.com/calculate-engagement-rate/>.