

# Analiza rozmów ###Chat\*



## Sentimenti

###Chat\* - zaimizowany czołowy dostawca rozwiązań do komunikacji użytkownik –operator oraz chatbot-użytkownik-operator

# Metodologia

Baza danych: zapis 100 rozmów z udziałem visitor, agent i chatbot

Narzędzie badawcze: Regresor multilang wykorzystujący autorski program analizy emotywniej „Sentitool”

Analiza porównawcza: zestawienie danych dotyczących natężenia emocji wyrażonych przez uczestników poszczególnych rozmów vers. średni poziom emocji ustalony dla każdego rodzaju uczestnika. Średni poziom emocji ustalono na bazie 100 zanalizowanych rozmów. Analizą objęto 2 emocje (złość, zaufanie), które są najbardziej znaczące dla jakości rozmowy i których wymowa jest nawet intuicyjnie definiowana dla każdego odbiorcy.

Na wykresach prezentujących poziom natężenia emocji:

- kolor ● przypisano uczestnikowi visitor
- kolor ● przypisano uczestnikowi chatbot
- kolor ● przypisano uczestnikowi agent
- kolor ● przypisano średniej wartości natężenia emocji każdego z uczestników.

Przebieg rozmowy:

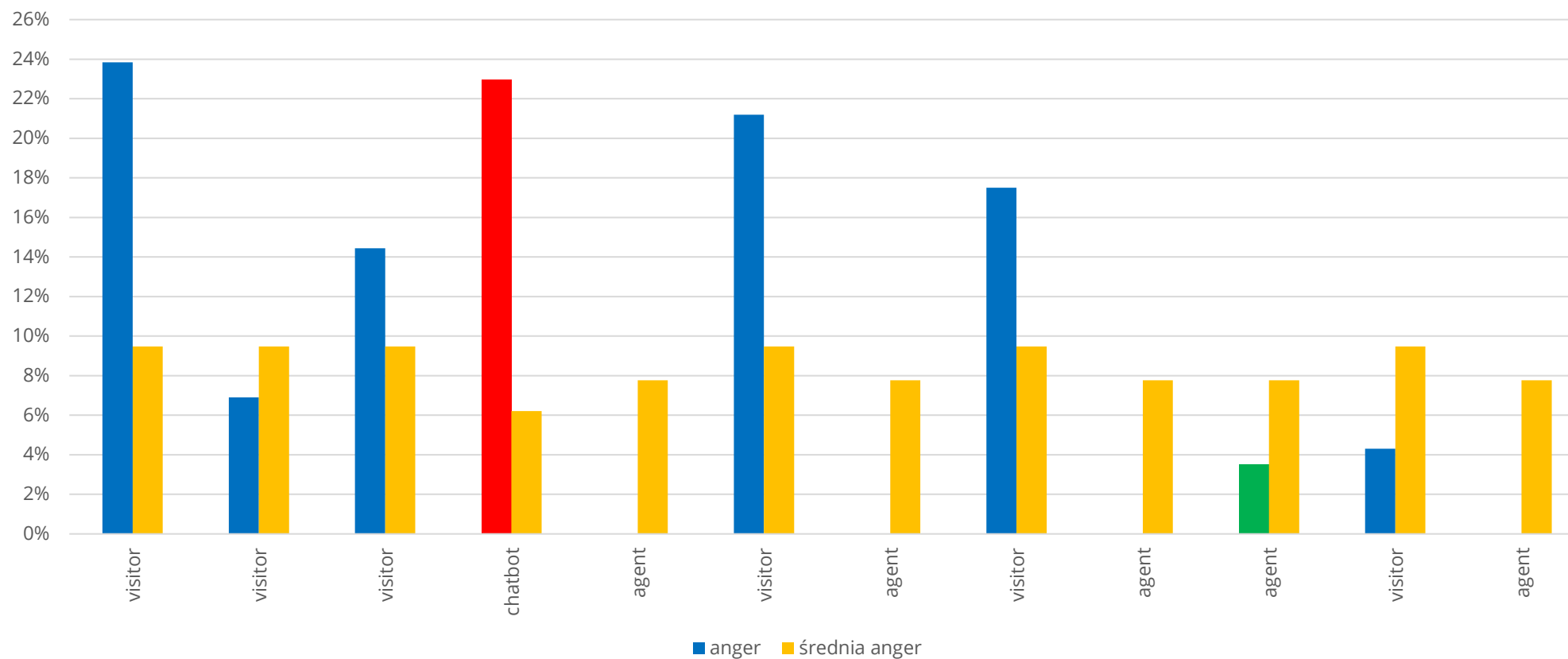
Obrazuje wykres przedstawiający w %% odchylenie natężenia emocji złości i zaufania od ich poziomów średnich z uwzględnieniem każdego uczestnika rozmowy.

# Rozmowa 1

visitor	lead capture form? Or where does the clients info go before entering chat? They put their name and email in but then....the chat doesn't always show a name or email. Can someone choose to not put that info in and still chat? If they do put the info in- where does that info get stored?
visitor	Support questions
visitor	Talk to agent
chatbot	Sure! Someone will be with you in a sec
agent	Hi, nice to see you here. How can I help you?
visitor	Hello! lead capture form? Or where does the clients info go before entering chat? They put their name and email in but then....the chat doesn't always show a name or email. Can someone choose to not put that info in and still chat? If they do put the info in- where does that info get stored?
agent	Pre-chat form is displayed before the chat starts, you can make fields like name and email required fields. This can be done in Settings > Forms > Pre-chat form or follow this link: [URL][DOMAIN_NAME] (Remember that only Admins and Owner have access to this section)
visitor	Thank you. And then where does this info go to be stored? Like how can I access it after the chat is closed?
agent	It's stored in the chat, you can review it in the Archives section. In Business plan you get access to Export Raw Datta report where pre-chat and post-chat answers are included alongside other useful information like location etc. You can take a look at the short video explaining how our export raw data report works: [URL][DOMAIN_NAME] Additionally, you can extract your chat transcripts using our API: [URL][DOMAIN_NAME]
agent	which also includes information from pre and post chat form and more
visitor	Thank you!
agent	You are very welcome!

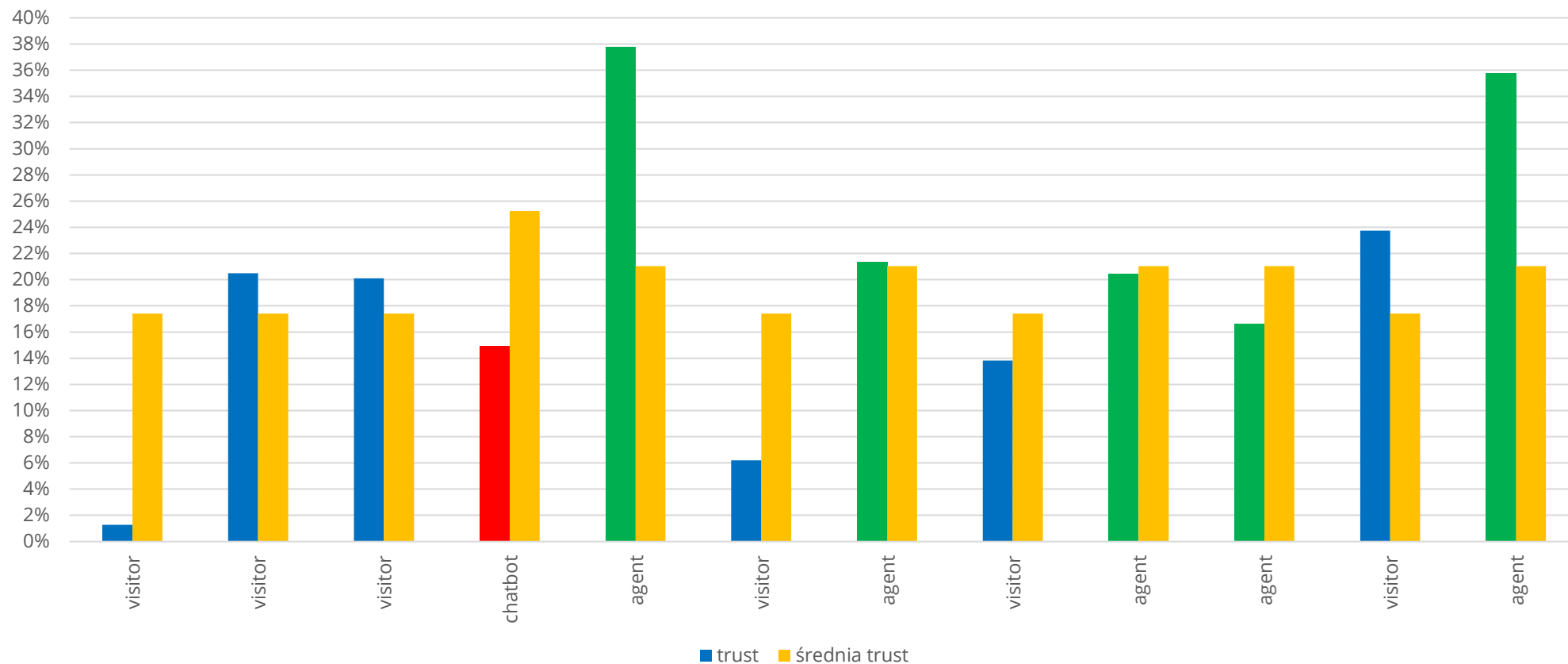
# Natężenie emocji

VISITOR / AGENT rozmowa 1



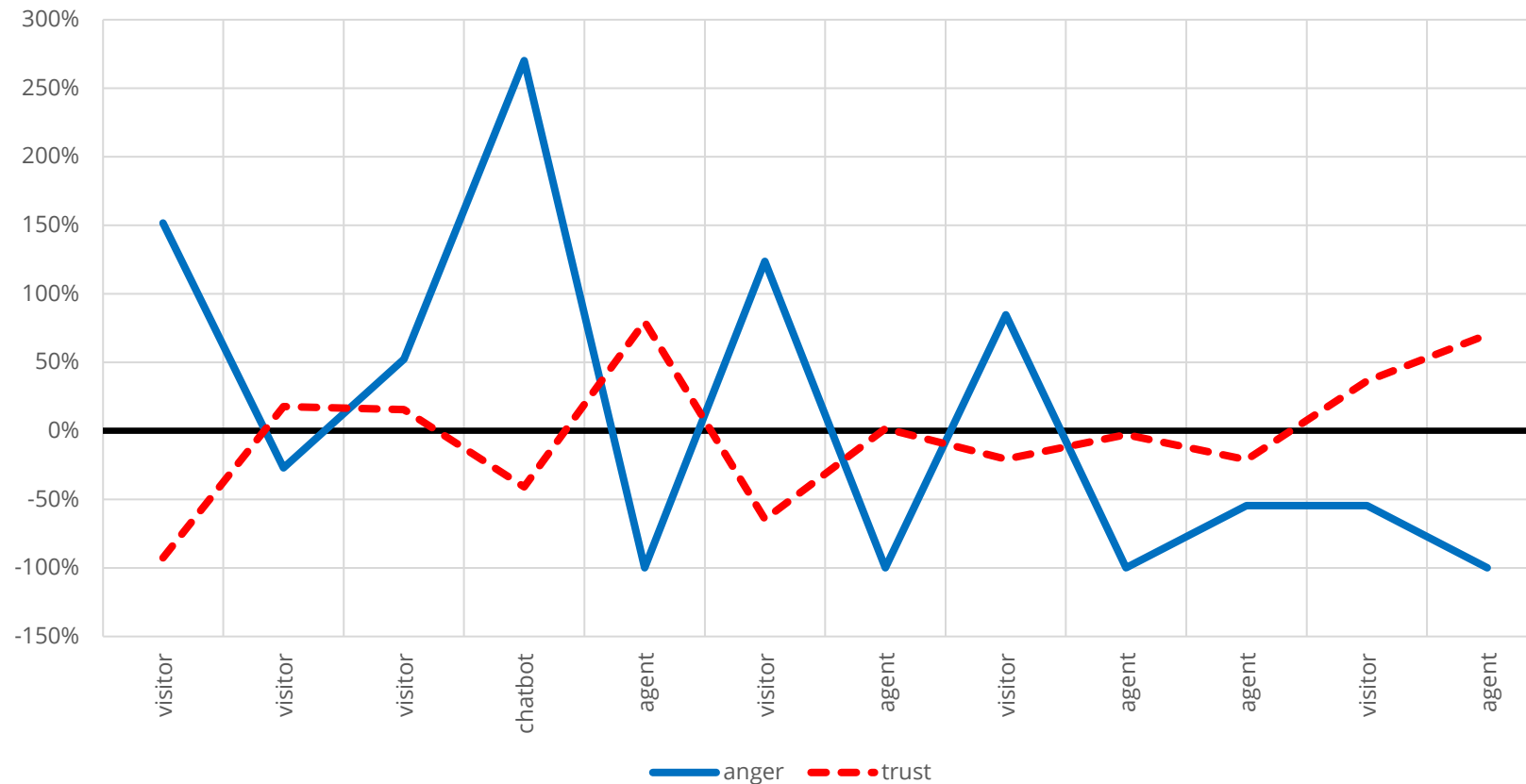
# Natężenie emocji

VISITOR / AGENT rozmowa 1



# Przebieg rozmowy

VISITOR / AGENT rozmowa 1



Wnioskowanie:

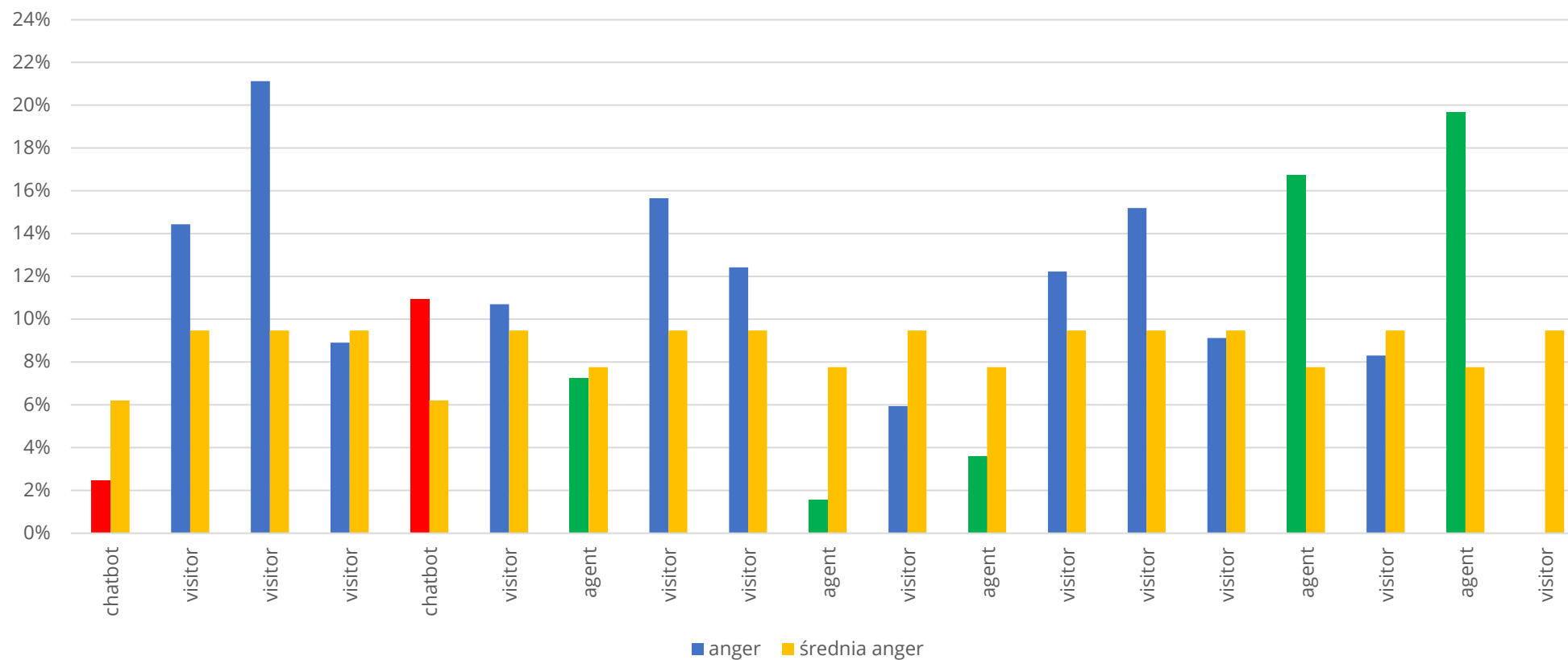
- Visitor rozpoczął rozmowę 1 z wysokim poziomem natężenia złości przekraczającym znacznie poziom średni i niskim natężeniem zaufania (poniżej średniego).
- Wypowiedzi agenta były w większości pozbawione emocji złości oraz emanowały zaufaniem co oddziaływało tonizująco, doprowadzając natężenie złości u visitora ostatecznie do poziomu poniżej średniego.
- Zwraca uwagę wysoki poziom natężenia złości w wypowiedzi chatbota. Taki stan rzeczy może powodować negatywne odczucia u visitora – w tym przypadku wzrost złości i jak spadek emocji pozytywnych w tym przypadku zaufania. *UWAGA: wykrzyknik podbija poziom złości aż o 4%.*

# Rozmowa 2

chatbot	Hello [PERSON_NAME]. What brings you to ###Chat?
visitor	🗨️ Talk to agent
visitor	Sales
visitor	Something else
chatbot	All right, I will transfer you to one of our Sales agents :)
visitor	sir
agent	Hello! How can I help you?
visitor	i have paid bill 348\$
visitor	this for helpdesk ?
agent	Please allow me a moment to take a look at your account
visitor	[EMAIL_ADDRESS][DOMAIN_NAME]
agent	Yes, that's for Helpdesk
visitor	can u refund sir
visitor	i never use helpdesk
visitor	i think billing for team plan
agent	Certainly, I can cancel your subscription and refund this invoice as an exception, allow me a moment to handle that
visitor	thanks sir
agent	Done, I have closed the subscription and issued a refund for that charge
visitor	ok sir thanks alot

# Natężenie emocji

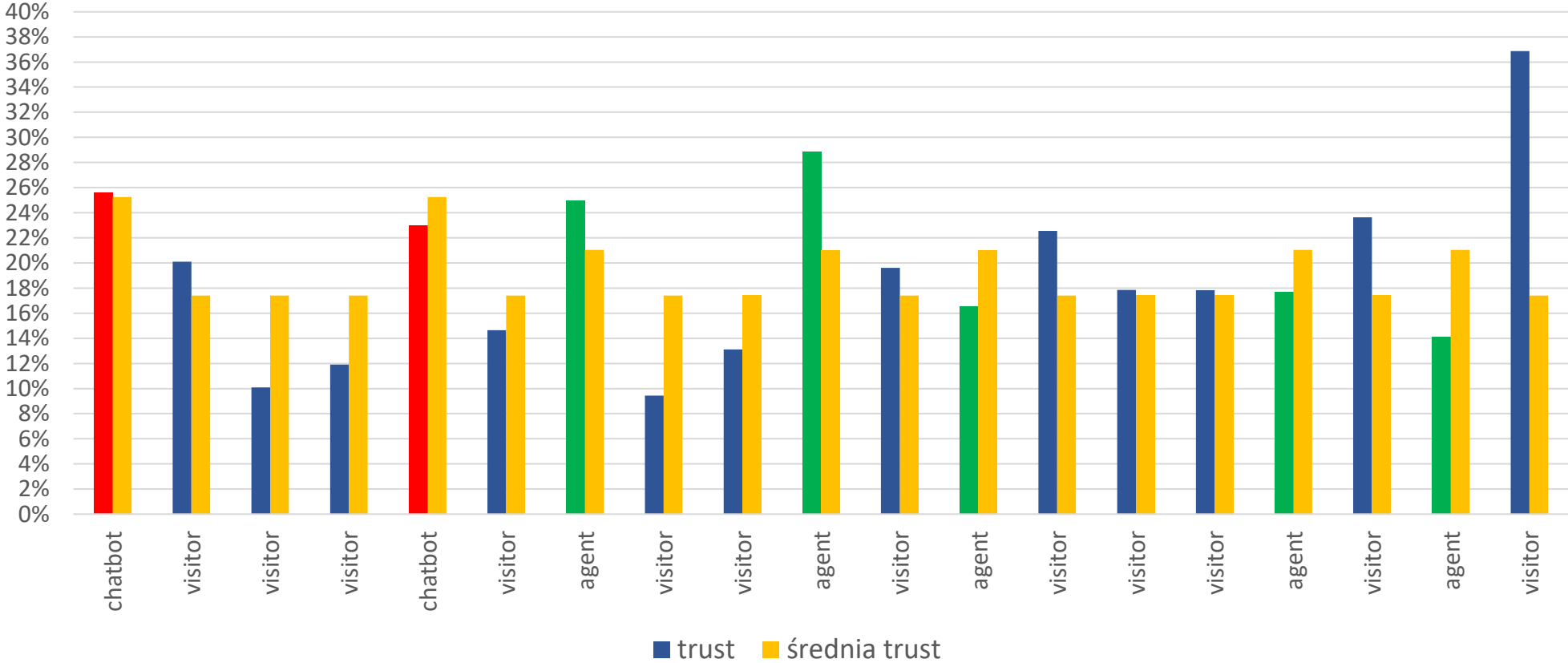
VISITOR / AGENT rozmowa 2





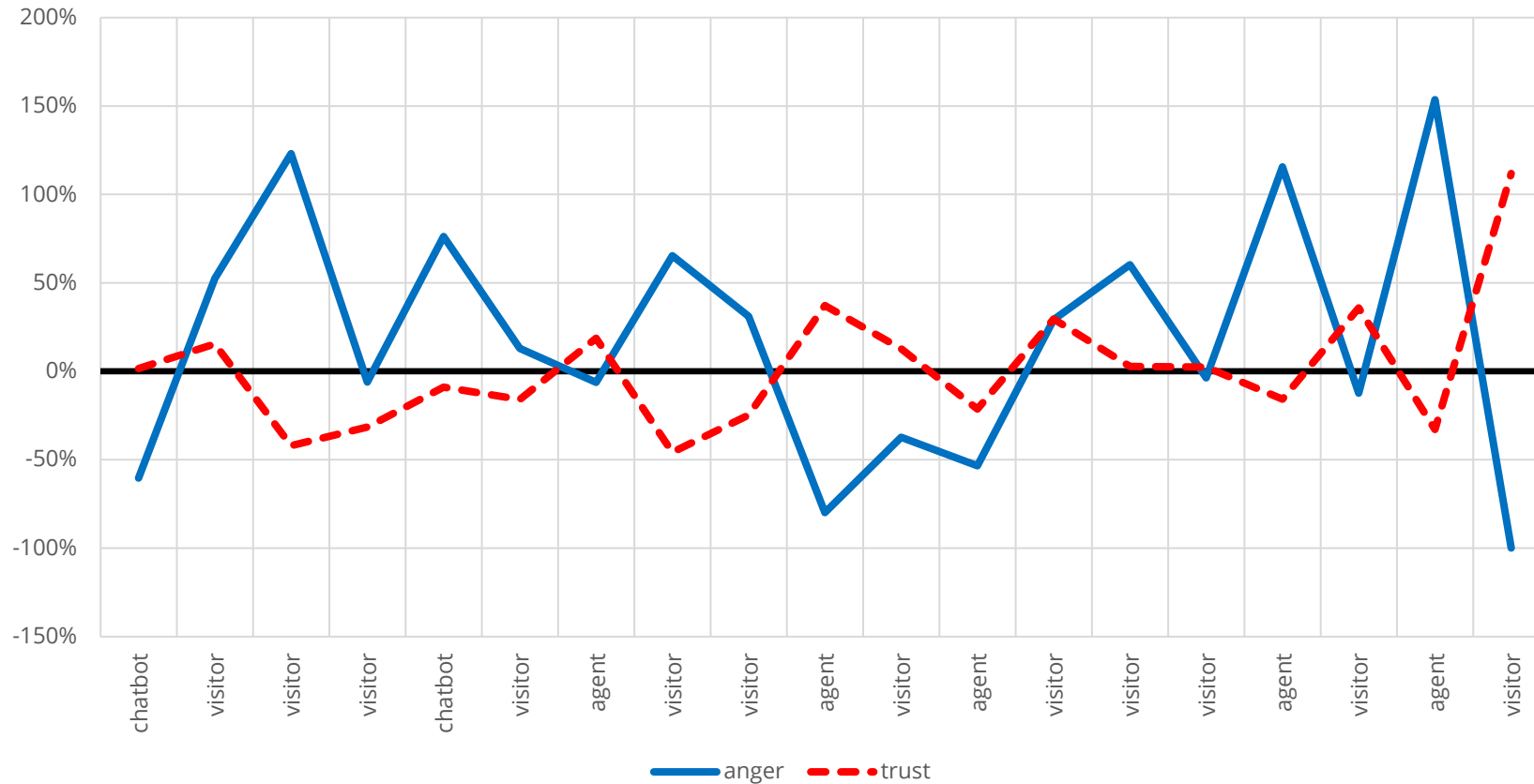
# Natężenie emocji

VISITOR / AGENT rozmowa 2



# Przebieg rozmowy

VISITOR / AGENT rozmowa 2



Wnioskowanie:

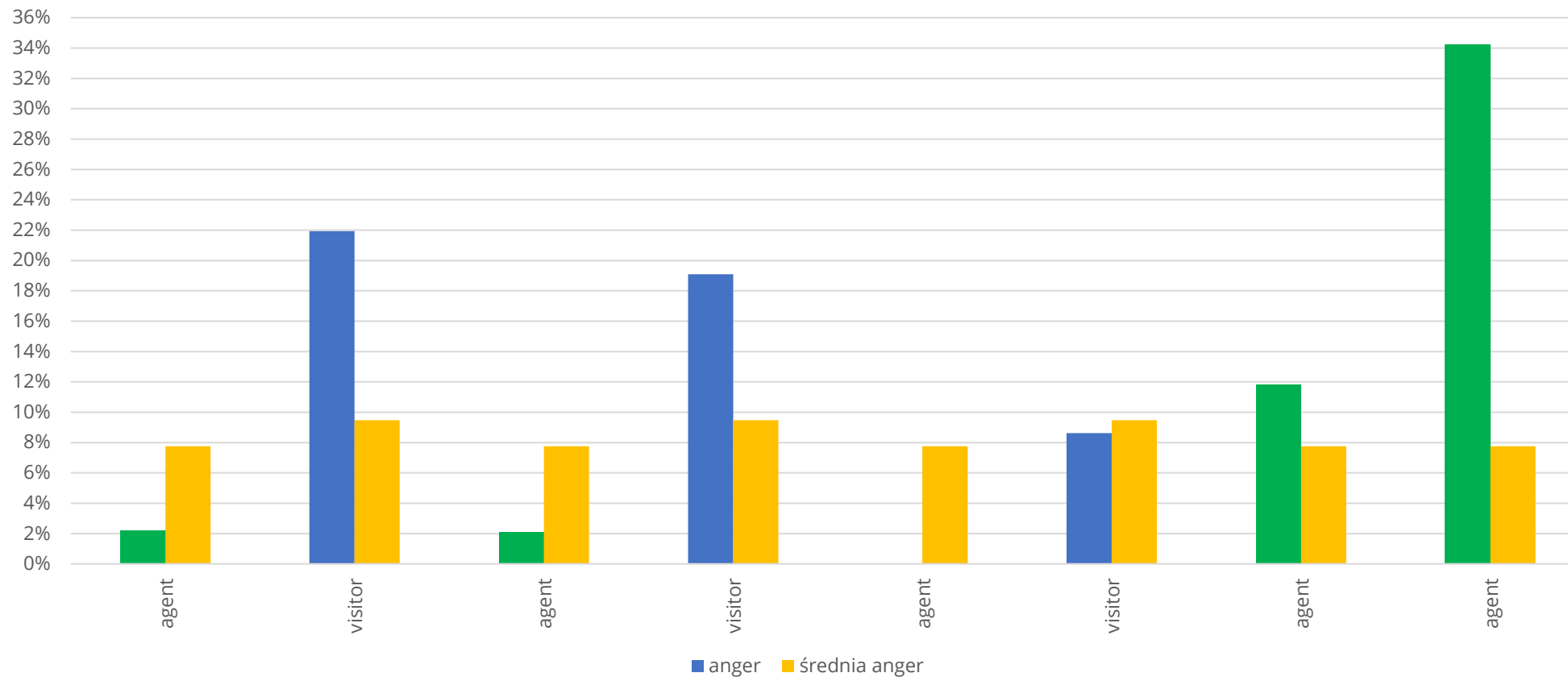
- Rozmowa 2 jest przykładem kiedy agent w konwersacji skutecznie potrafił obniżyć natężenia złości visitora.
- Natężenie zaufania u agenta na poziomie zbliżonym do średniego dość skutecznie hamowało negatywne emocje u visitora doprowadzając do tego, że złość przybrała tendencję spadkową.
- Ponownie zwraca uwagę wysoki poziom złości w wypowiedzi chatbota.
- Warto także przeanalizować wypowiedzi agenta kończące rozmowę – mimo ich pierwotnie neutralnego znaczenia mogą wywoływać u odbiorcy negatywne emocje. *Wystarczy dodać do tej wypowiedzi „Thank you for Your patience... i to już zmniejsza poziom złości (20% -> 16%) raz MOCNO podnosi poziom zaufania (14% -> 26%)*

# Rozmowa 3

agent	Hello [PERSON_NAME]
visitor	cancel
agent	Hello
visitor	i want to cancel
agent	Sure, no problem, can you tell me why do you want to cancel - just for feedback purposes?
visitor	my website is close
agent	Ok, please allow me a moment to cancel your subscription.
agent	I have cancelled the subscription, you won't be charged further

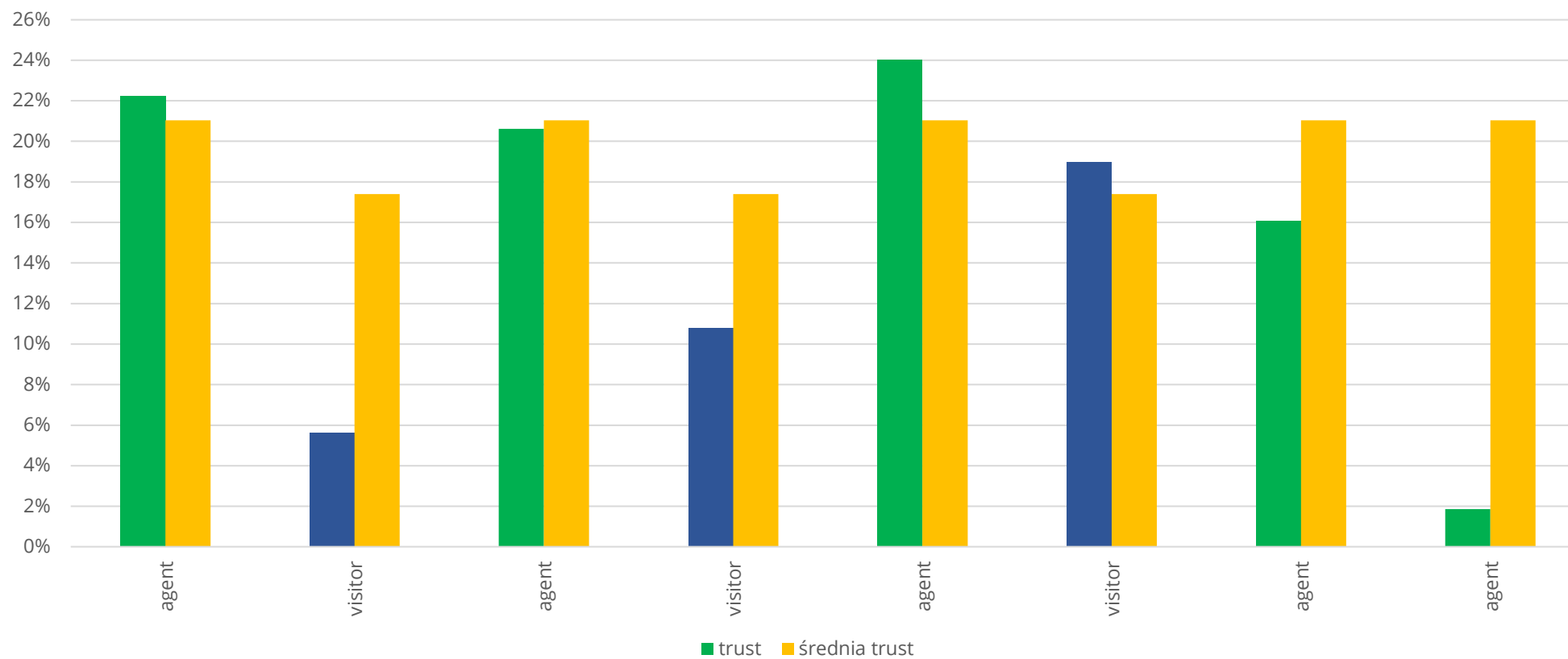
# Natężenie emocji

VISITOR / AGENT rozmowa 3

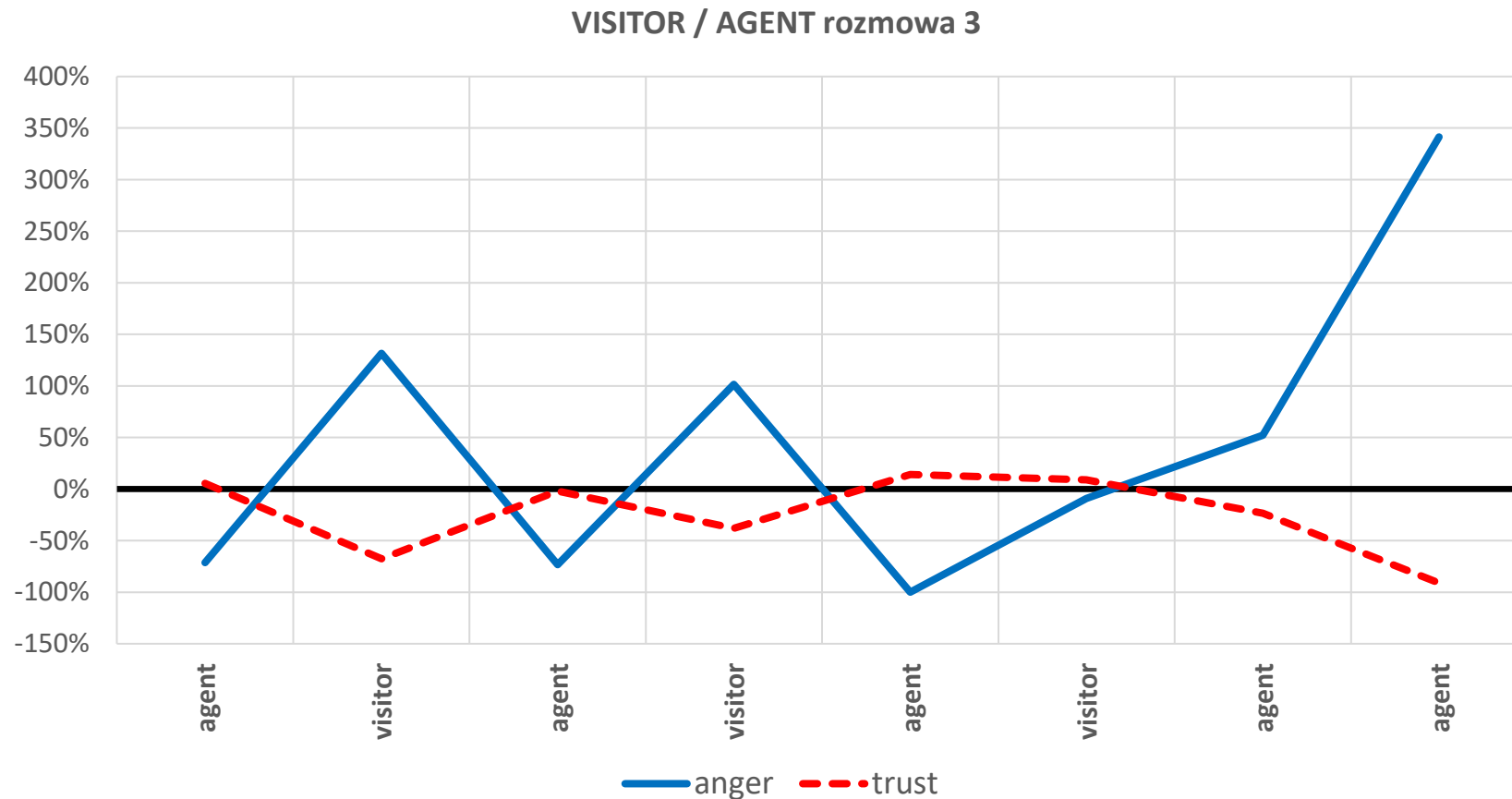


# Natężenie emocji

VISITOR / AGENT rozmowa 3







# Przebieg rozmowy



Wnioskowanie:

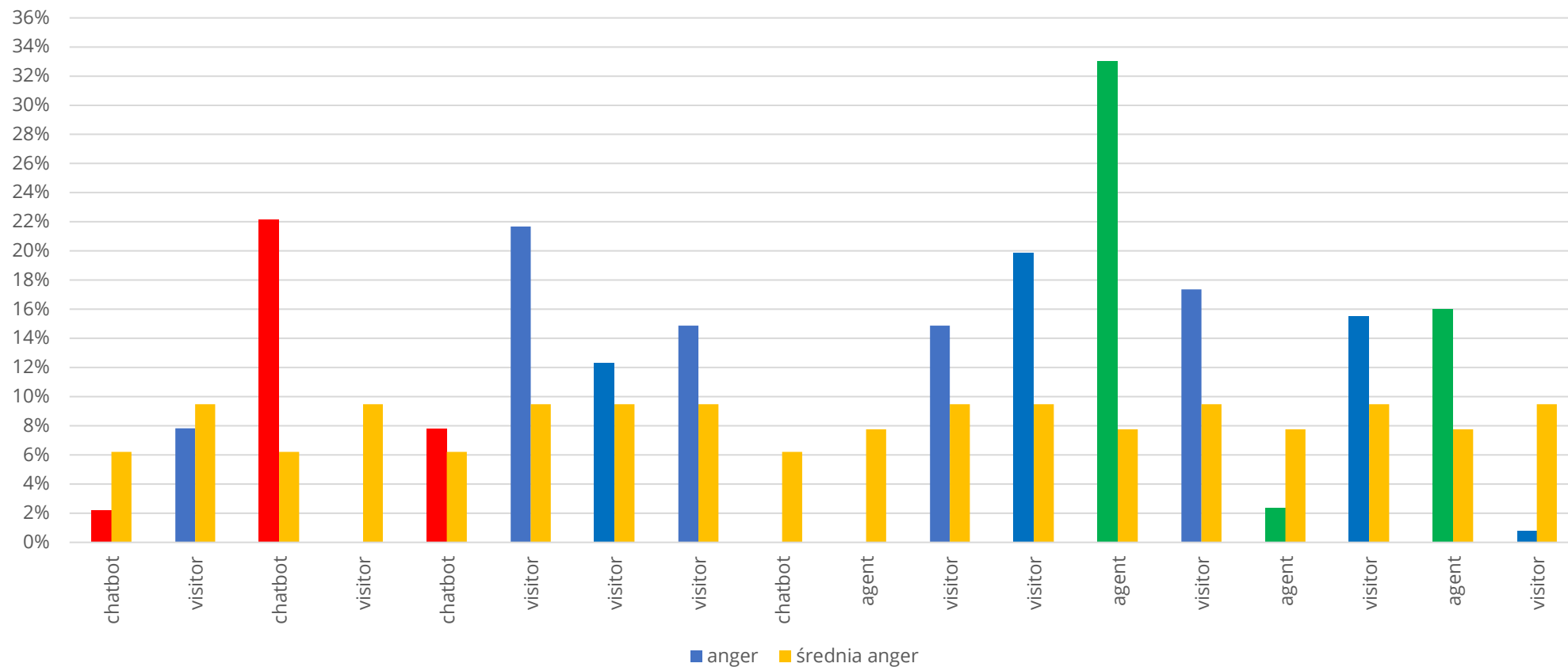
- Rozmowę 3 agent prowadził zawierając w swoich wypowiedziach emocje pozytywne na poziomie zbliżonym do średniego (można to uznać za poziom neutralny), przy jednoczesnym niskim poziomie natężenia złości (poniżej średniego).
- Zwrócić trzeba uwagę, aby wypowiedzi agenta kończące rozmowę miały bardziej stonowany wydźwięk emocywny (obniżyć złość). *Wystarczy dodać na koniec wypowiedzi „Thank you for your contact and feedback”, żeby obniżyć poziom złości o 5% i podnieść poziom zaufania aż o 12%!*

# Rozmowa 4

chatbot	Hello [PERSON_NAME]
visitor	how can I resign from ###chatinc
chatbot	Oops! Could you try to rephrase your query?
visitor	 KnowledgeBase
chatbot	Type your question here, and we will show you the most related KnowledgeBase articles.   Use keywords to find the article you need
visitor	how can I resign as a member in ###Chat inc ?
visitor	 No
visitor	 Talk with Agent
chatbot	A real Support Hero will be with you in a moment 😊
agent	Hi, nice to see you here. How can I help you?
visitor	hello. how can I quit my membership with ###Chat inc ?
visitor	I dont want to have it anymore.
agent	You do not need to cancel your ###Chat trial account. Once the trial period is over (it lasts 14 days), your trial account will be automatically canceled.
visitor	ok. it says 1 day left of my trial, so [DATE] it will be automatically canceled ?
agent	Yes
visitor	ok. I dont need to do anything ? :)
agent	Nothing at all!)
visitor	Ok, good. Thank you for your answer.

# Natężenie emocji

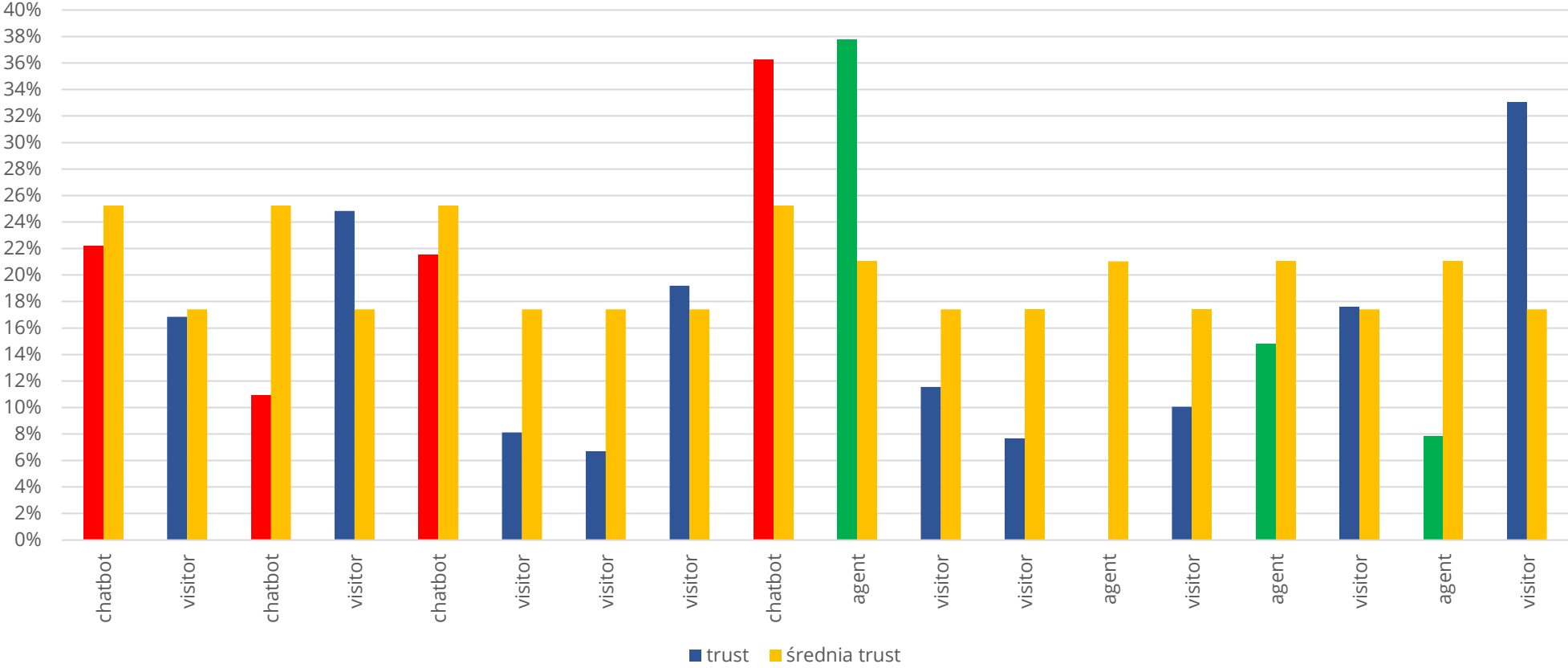
VISITOR / AGENT rozmowa 4





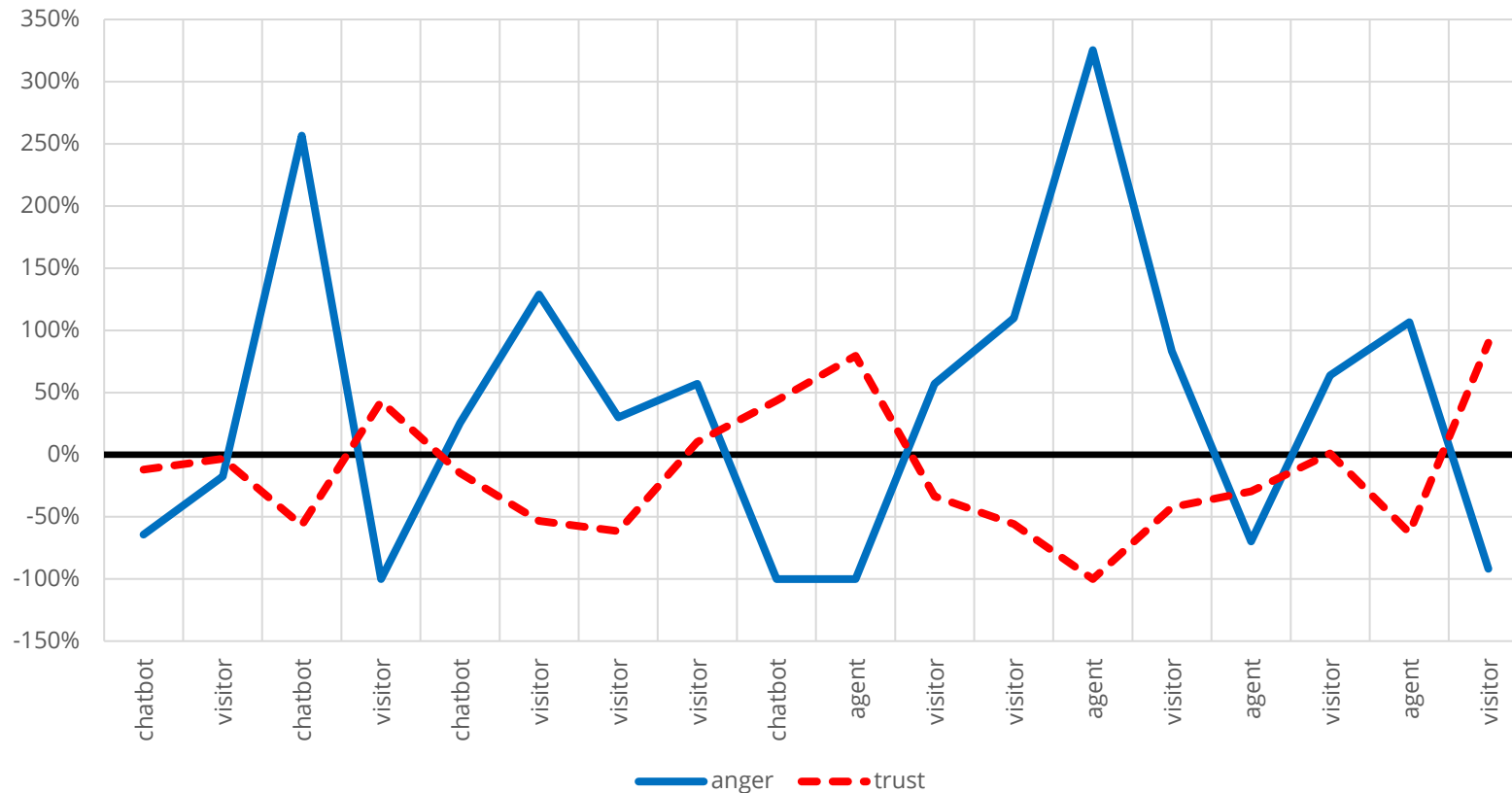
# Natężenie emocji

VISITOR / AGENT rozmowa 4



# Przebieg rozmowy

VISITOR / AGENT rozmowa 4



Wnioskowanie:

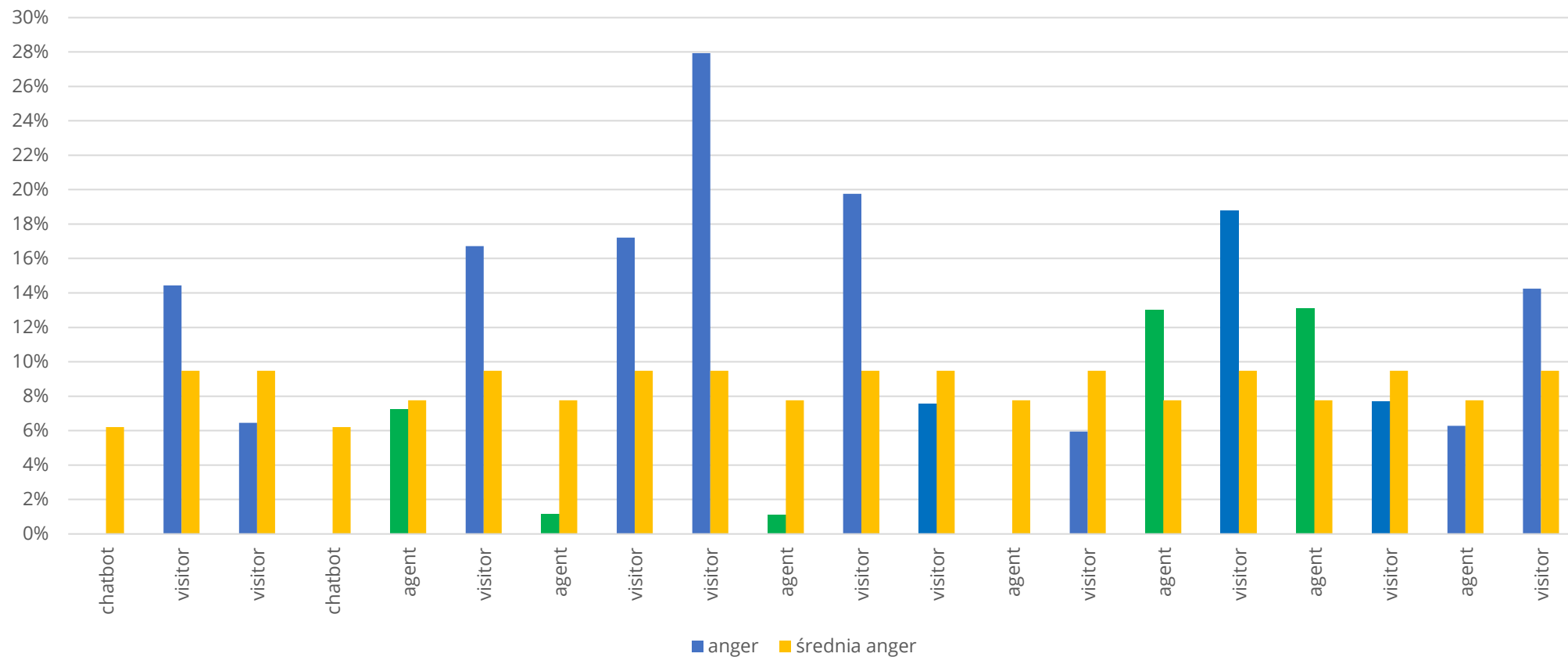
- Rozmowa 4 pokazuje, że wskazane jest w sytuacjach kiedy agent informuje visitora o jakiś rozwiązaniach systemowych (nawet korzystnych dla visitora) treści takiej informacji winny być podawane w sposób maksymalnie pozytywny, a już na pewno nie powodujący u odbiorcy wzrostu negatywnych emocji (wypowiedzi agenta kończące rozmowę).
- Niekorzystnym zjawiskiem jest sytuacja kiedy pierwsza wypowiedź chatbota może u odbiorcy powodować złość. Jeśli nawet (jak w tym przypadku) konieczne jest przeformułowanie przez visitora zapytania – to taka dyspozycja od chatbota winna być podana w neutralny emotywnie dla obiorcy sposób.
- Nieznaczna zmiana wypowiedzi agenta powoduje duże pozytywne zmiany w emocji złości i zaufania:
  - Pierwotna wypowiedź („You do not need to cancel your ###Chat trial account. Once the trial period is over (it lasts 14 days), your trial account will be automatically canceled. ”) to 33% złości i 0% zaufania.
  - Nieznaczna zmiana (dodanie na początku „everything is ok and...” zmniejsza złość o 7%.
  - Większa zmiana pierwszego zdania („Everything is ok and you don't have to do anything.”) powoduje ostateczny spadek złości o POŁOWĘ (17%) i pojawia się zaufanie (5%)

# Rozmowa 5

chatbot	Hello PPgaming CT [PERSON_NAME]
visitor	🗨️ Talk to agent
visitor	Support
chatbot	A real Support Hero will be with you in a moment 😊
agent	Hello! How can I help you?
visitor	I can't create chatbot
agent	Can you elaborate, please? What issue are you facing exactly?
visitor	I am the owner of the account, but I can't install the chat bot function
visitor	He keeps showing unable to create
agent	Can you please share a screenshot of the issue?
visitor	I'm the owner but she keeps dancing this
visitor	can help me confirm what is the problem
agent	Please share your login email for ChatBot
visitor	[EMAIL_ADDRESS][DOMAIN_NAME]
agent	I cannot find such an account on in the ChatBot database, do you have an account created on [DOMAIN_NAME]? It's separate from your ###Chat account
visitor	But I am the account owner, but she has been unable to let me register
agent	You are the ###Chat account owner, yes. But ChatBot requires a separate account and I cannot see you added to the database under the email [EMAIL_ADDRESS][DOMAIN_NAME] Does your company already have a chatbot license, or do you want to open a new one?
visitor	Can't use the same account?
agent	###Chat and ChatBot are separate accounts you can to integrate. You need to open a new trial license on [DOMAIN_NAME] Then you need to follow these instructions to integrate them: [URL][DOMAIN_NAME]
visitor	I test it

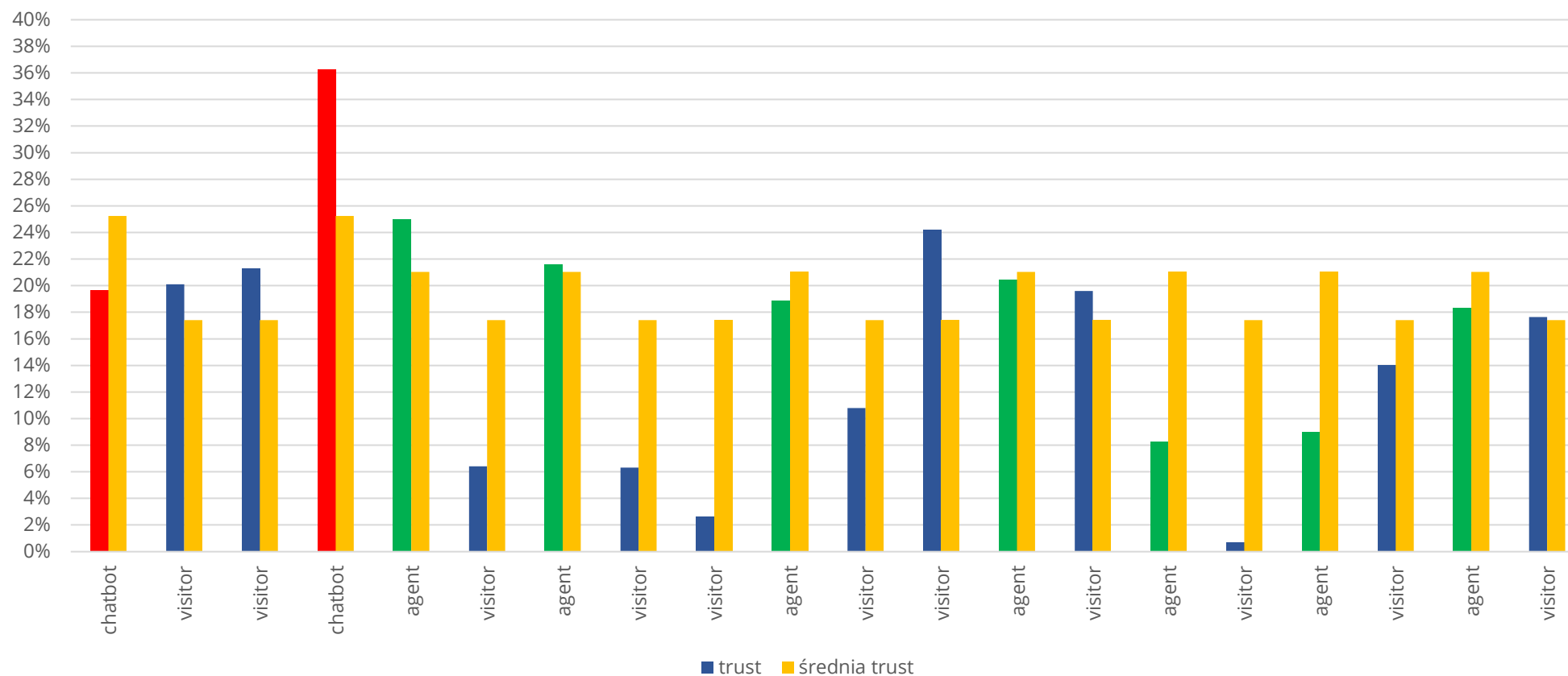
# Natężenie emocji

VISITOR / AGENT rozmowa 5

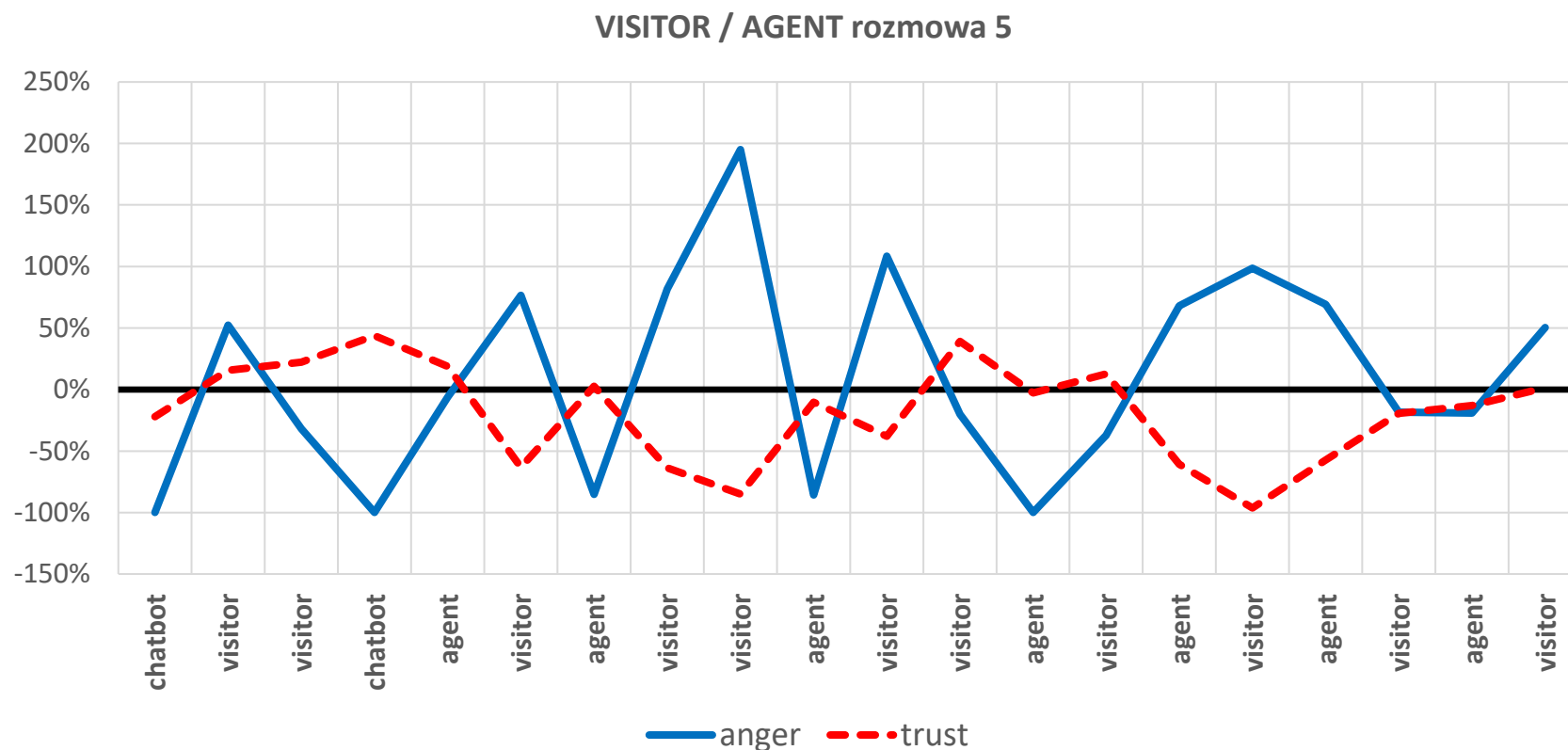


# Natężenie emocji

VISITOR / AGENT rozmowa 5



# Przebieg rozmowy

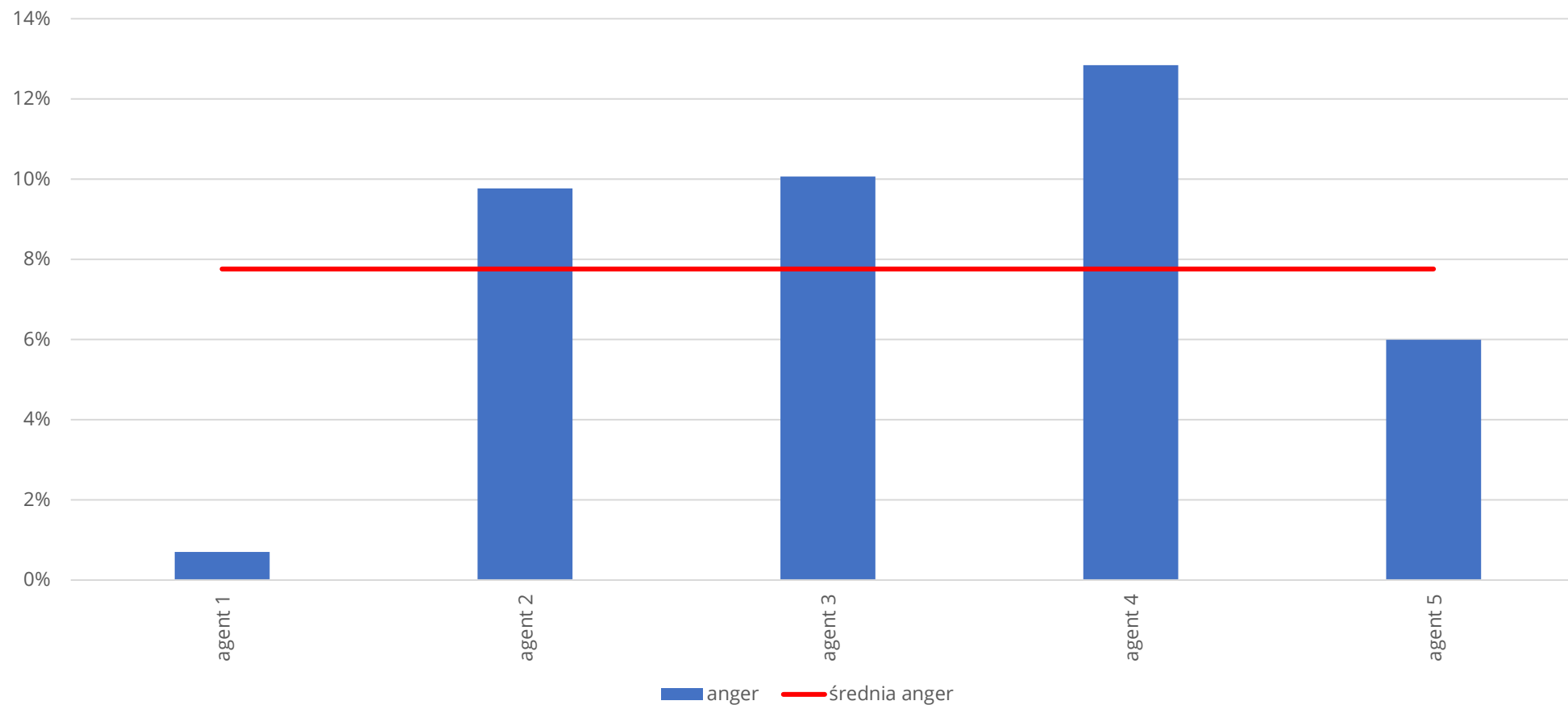


Wnioskowanie:

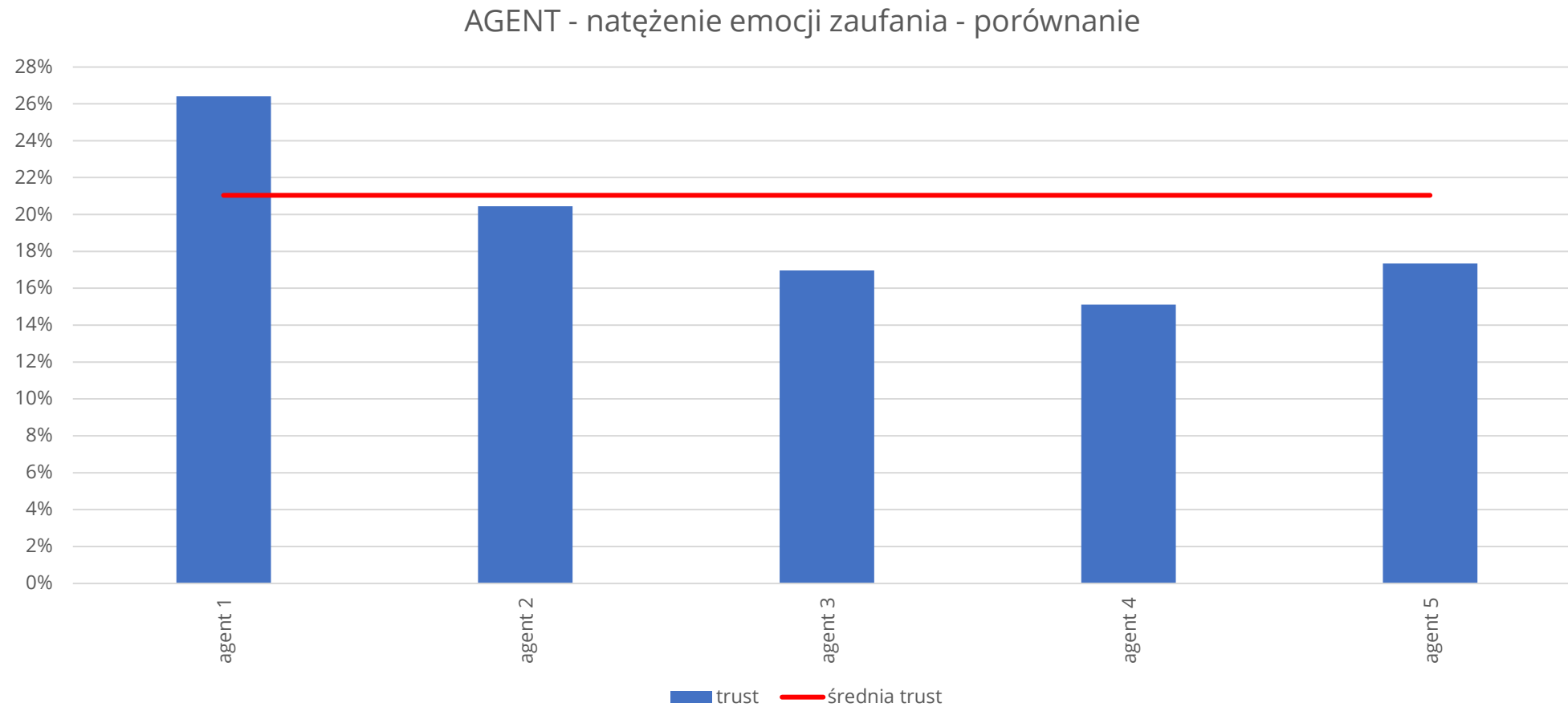
- Rozmowa 5 pokazuje, że agent przez większość rozmowy podawał visitorowi treści gdzie zabarwienie emocyjne złości było na poziomie zbliżonym do średniego (neutralne). Wskazaniem jednak byłoby wzmocnienie wypowiedzi agenta emocją zaufania – natężenie tej emocji występuje na poziomie średnim, co zapewne nie pozwalało na obniżenie natężenia złości w wypowiedziach visitora.
- Podkreślić trzeba neutralność wypowiedzi chatbota z lekką tendencją do wywołania u odbiorcy emocji zaufania.

# Porównanie agentów

AGENT - natężenie emocji złości - porównanie



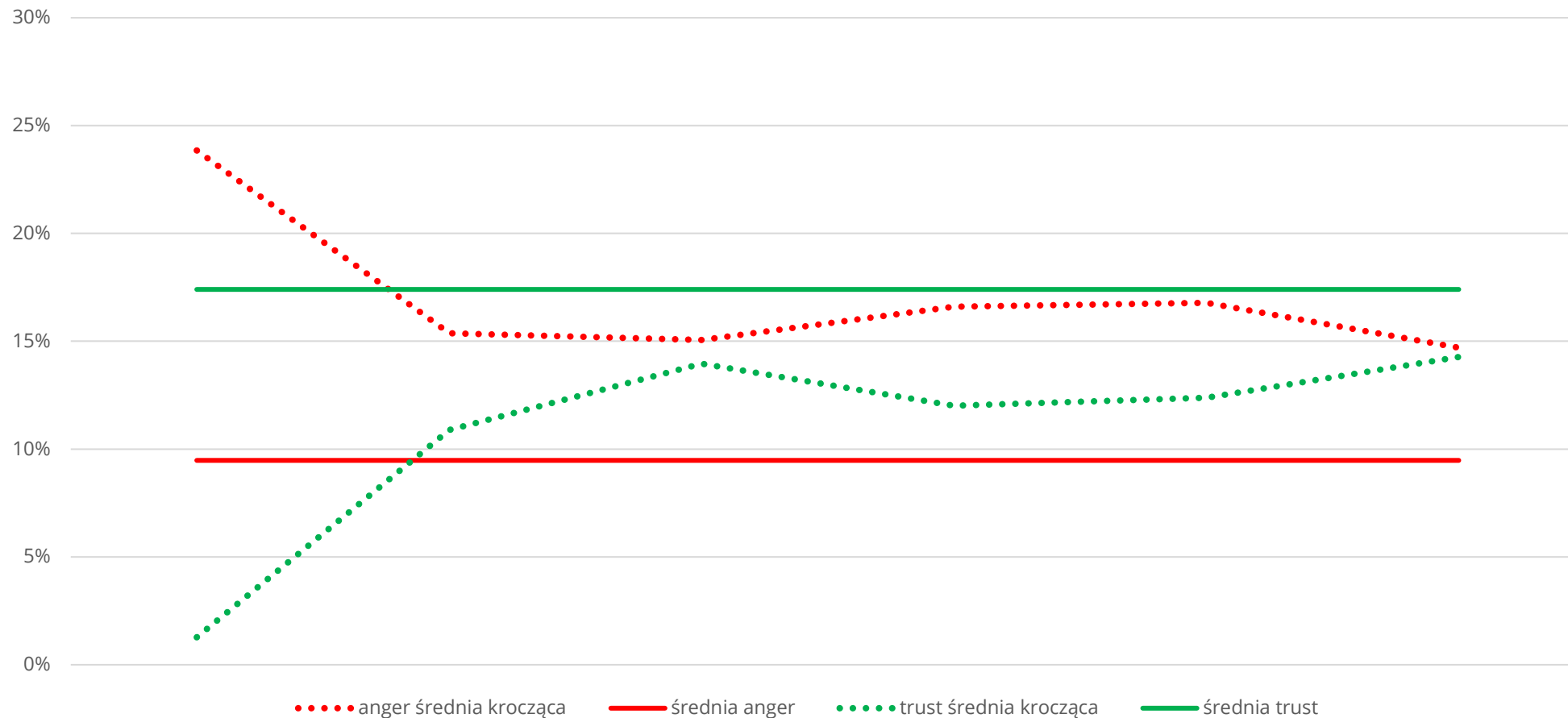
# Porównanie agentów





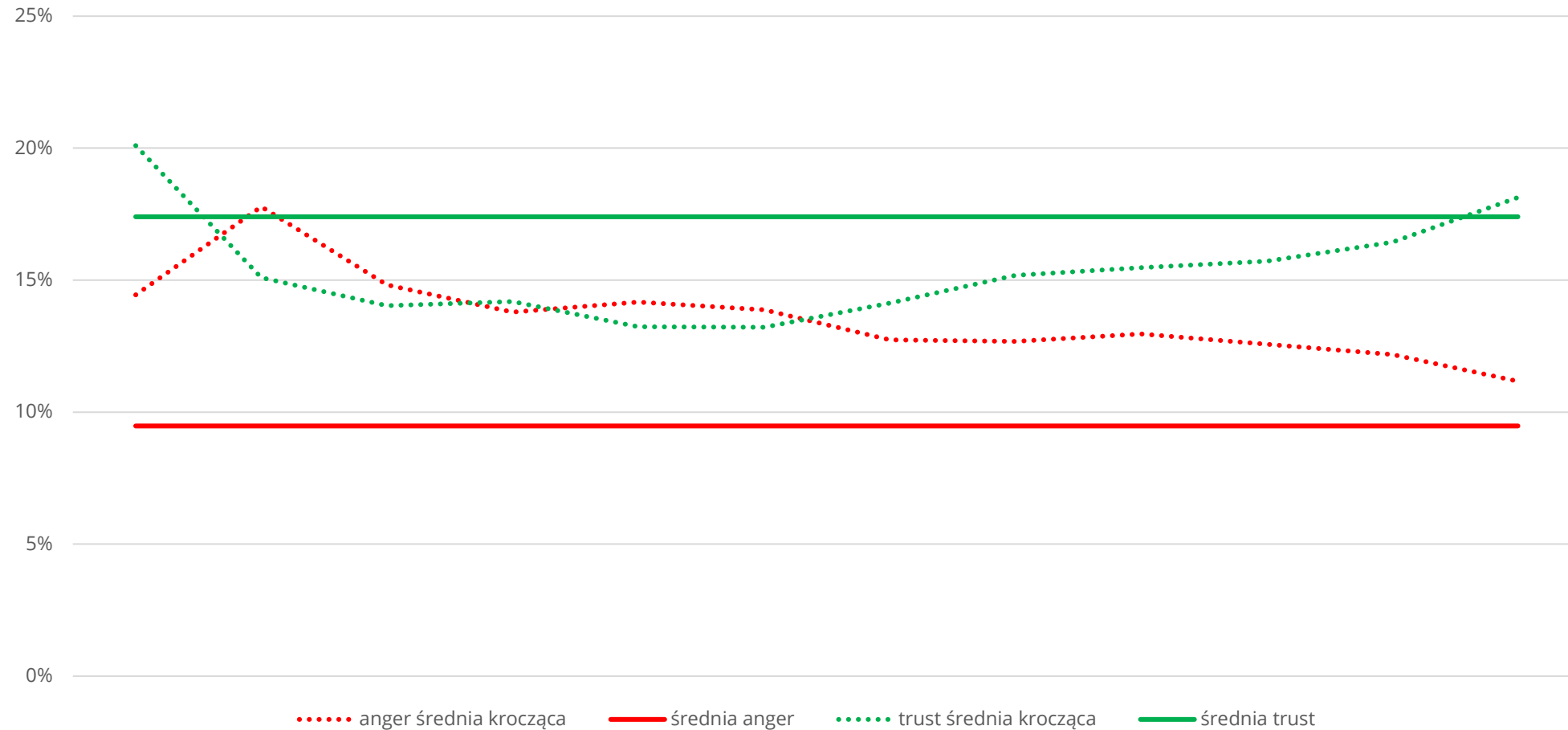
# Zmiany w natężeniu emocji w wypowiedzi visitorów

Zmiany w natężeniu emocji Visitor 1



# Zmiany w natężeniu emocji w wypowiedzi visitorów

Zmiany w natężeniu emocji Visitor 2



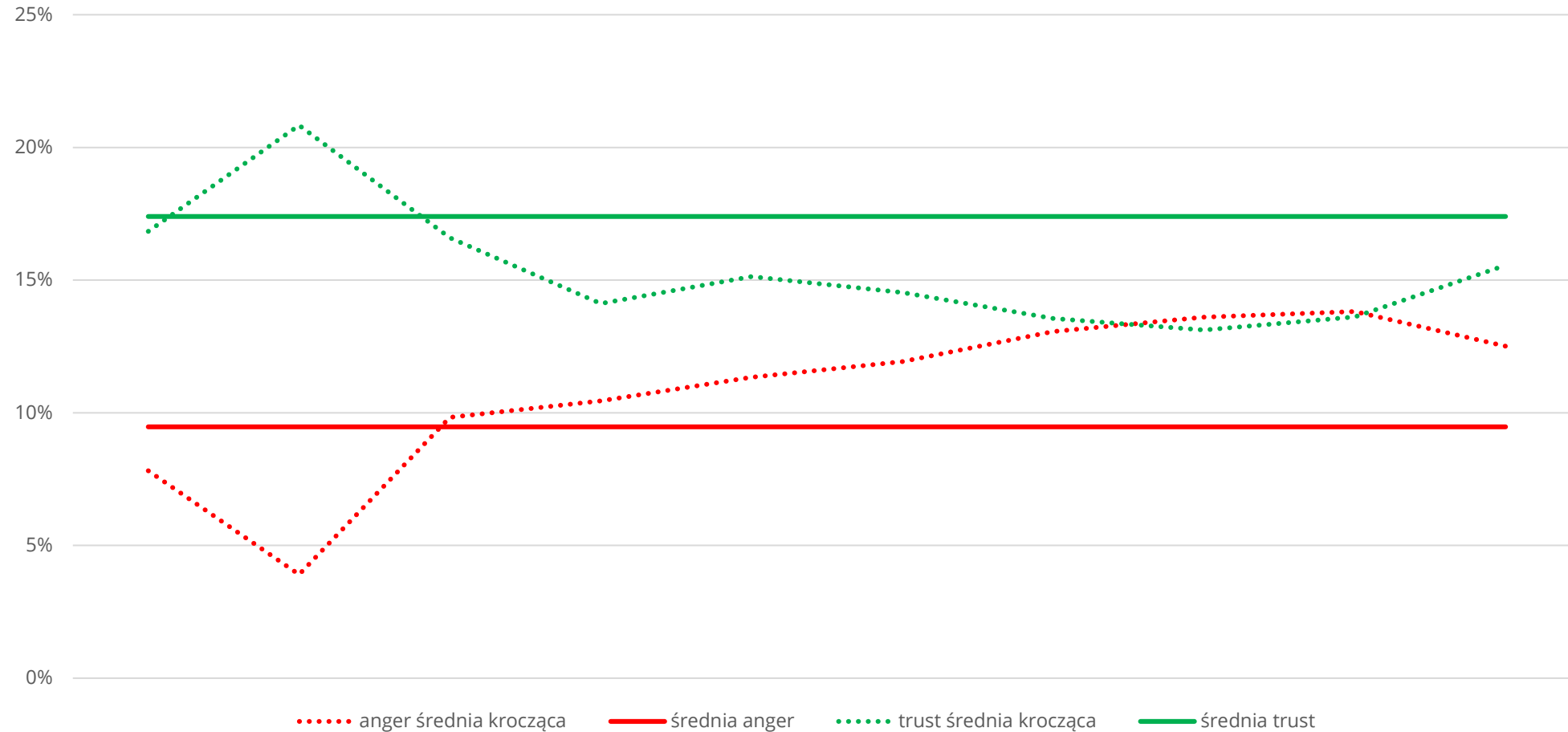
# Zmiany w natężeniu emocji w wypowiedzi visitorów

Zmiany w natężeniu emocji Visitor 3



# Zmiany w natężeniu emocji w wypowiedzi visitorów

Zmiany w natężeniu emocji Visitor 4



# Zmiany w natężeniu emocji w wypowiedzi visitorów

Zmiany w natężeniu emocji Visitor 5

