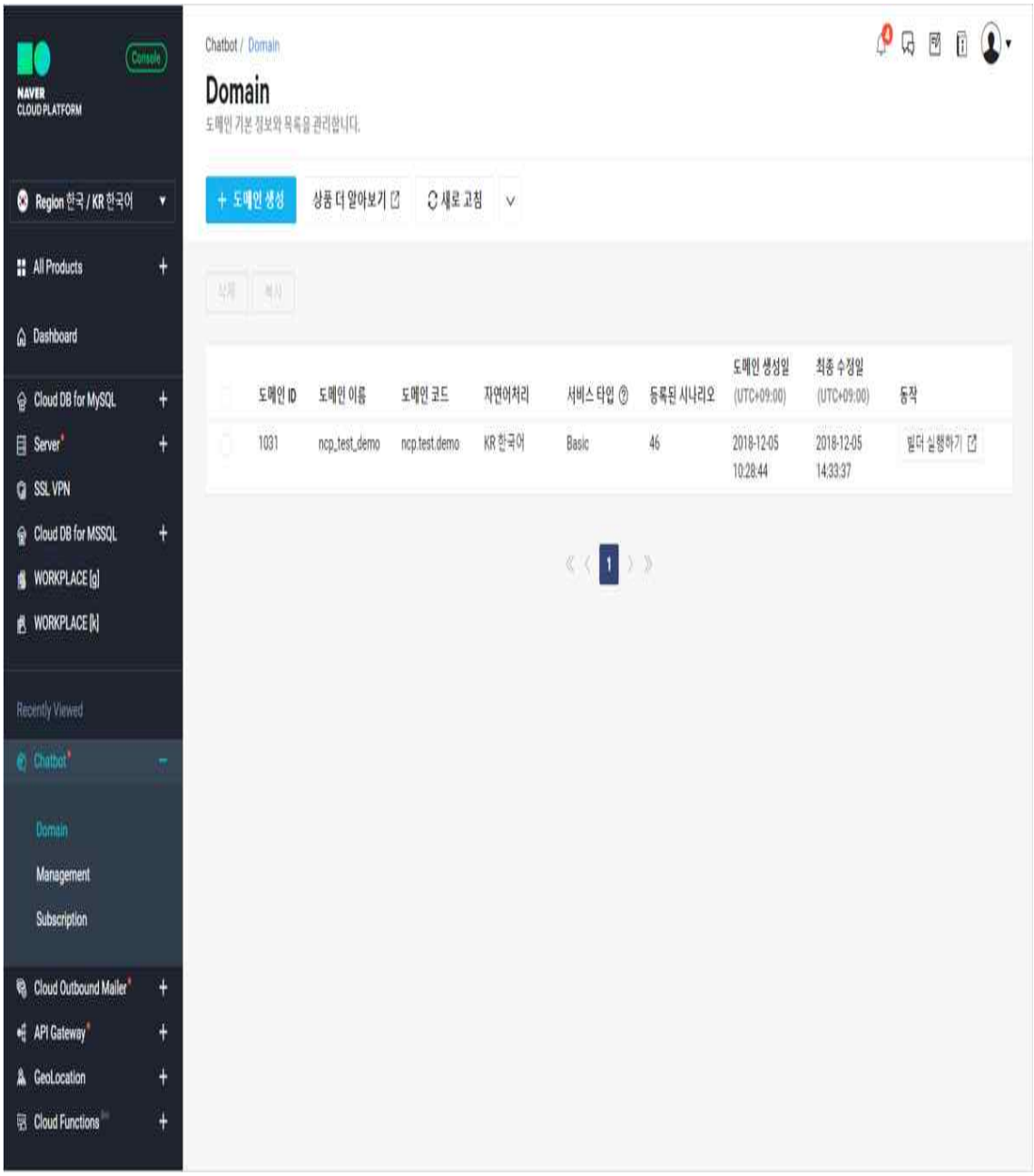
통계 관리

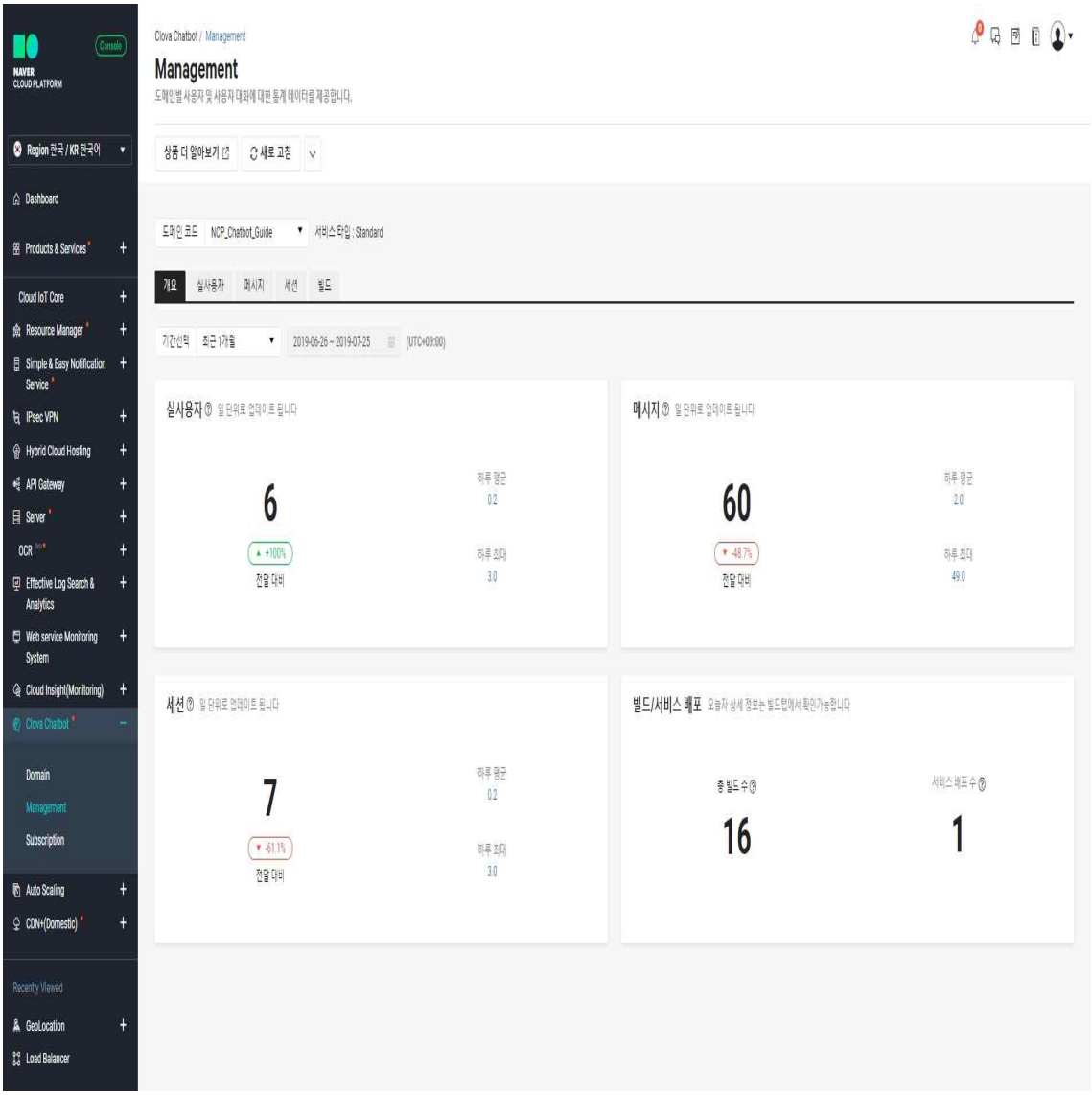
실제 챗봇 서비스에서는 실사용자들의 이용 방식이 대화 생성 과정에서 예상한 발화 유형과 다를 수 있습니다. 또한 모델링 시 모든 사용자들의 발화 패턴을 대변했다고 할 수 없기 때문에 통계 데이터 및 유입된 사용자의 발화 기록 분석이 중요합니다.
네이버 클라우드 플랫폼에서는 지속적으로 모델을 개선할 수 있도록 다양한 분석 지표를 제공합니다.
NCP 콘솔에서는 도메인 관리 및 통계 기능을 제공합니다.

Domain



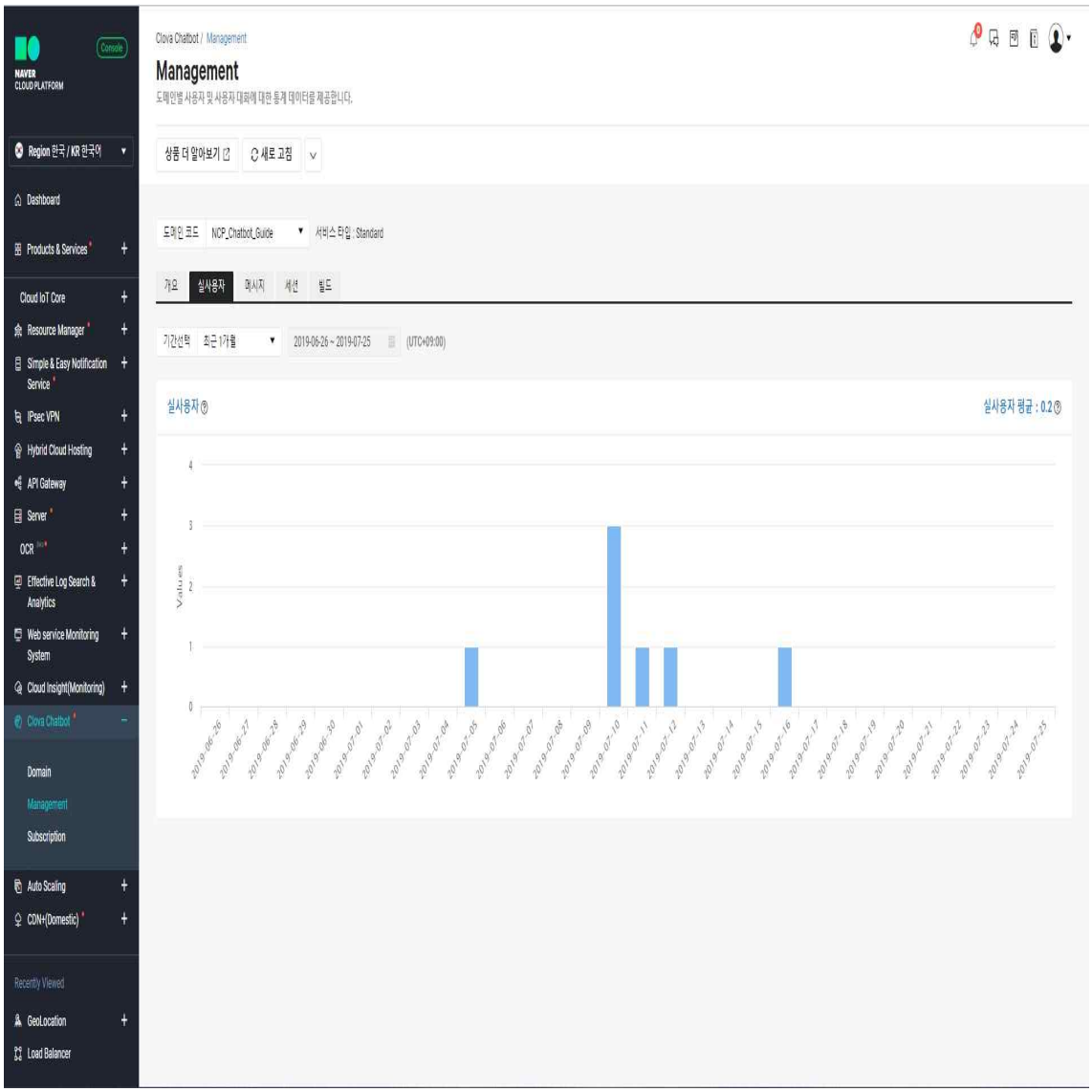
생성된 도메인의 기본 정보를 제공합니다.

Management

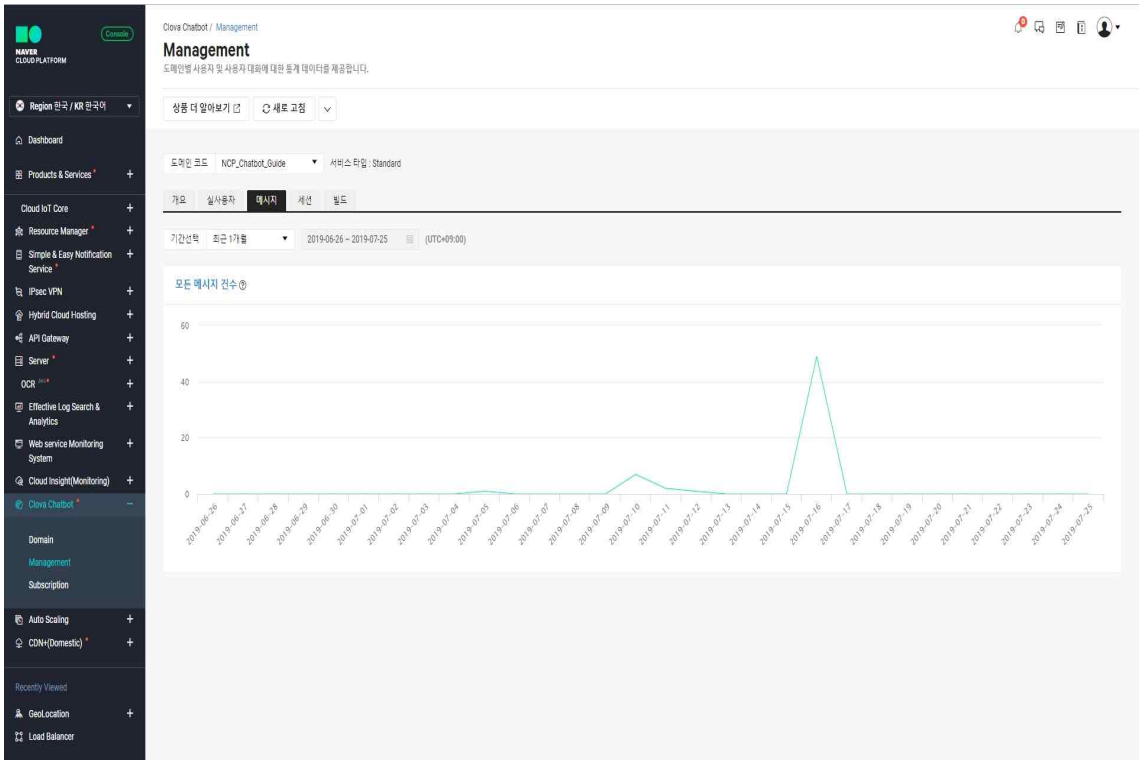


도메인별 사용자 및 사용자 대화에 대해 다음과 같은 통계 데이터를 제공합니다.

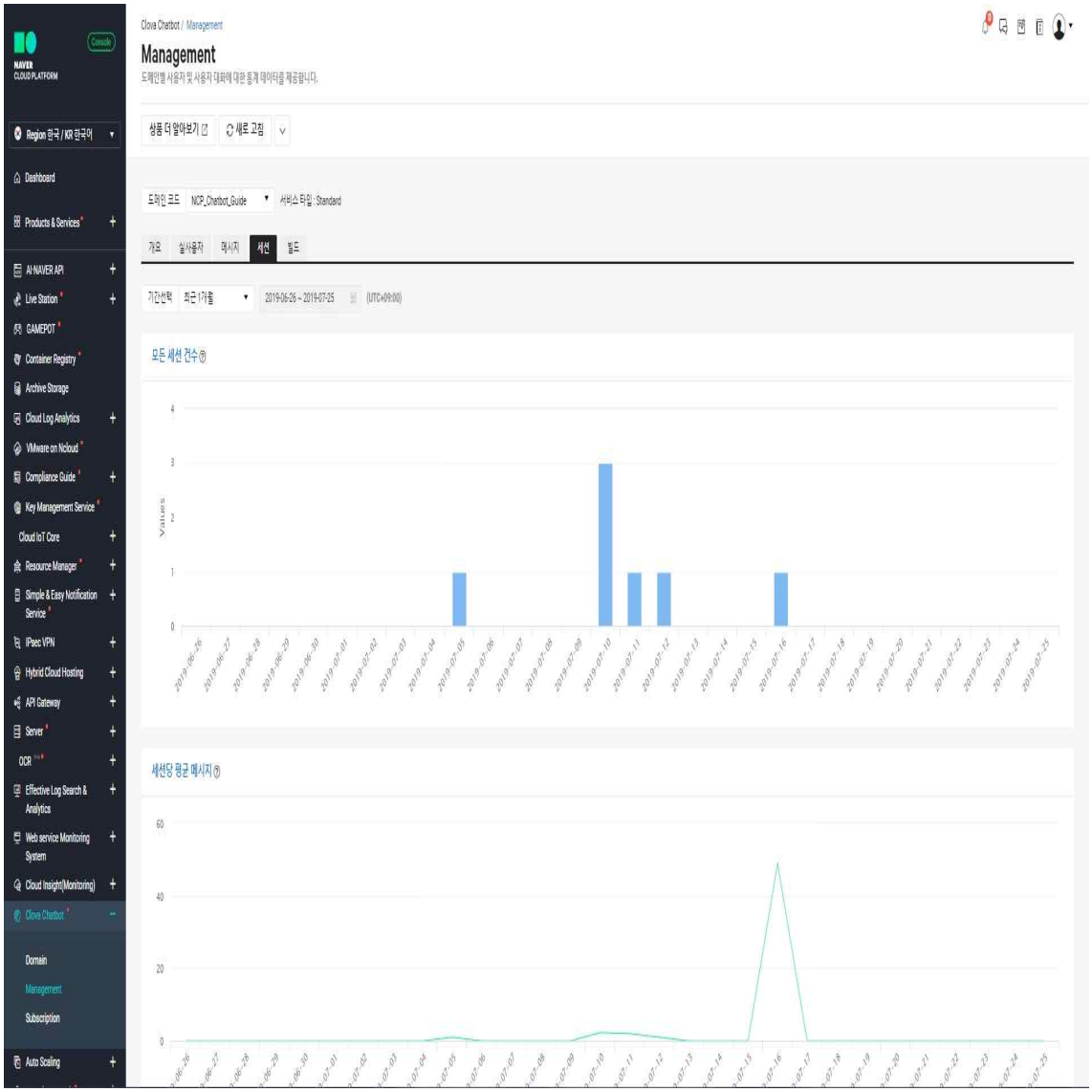
- 실제 서비스되는 도메인의 실사용자, 메시지, 세션 건수 및 증감률
- 시간당 평균 및 시간당 최대 사용자, 메시지, 세션 정보
- 평균 실사용자와 대화 세션별 평균 메시지 정보
- 챗봇 서비스의 대화모델 빌드 수 및 서비스 배포 수



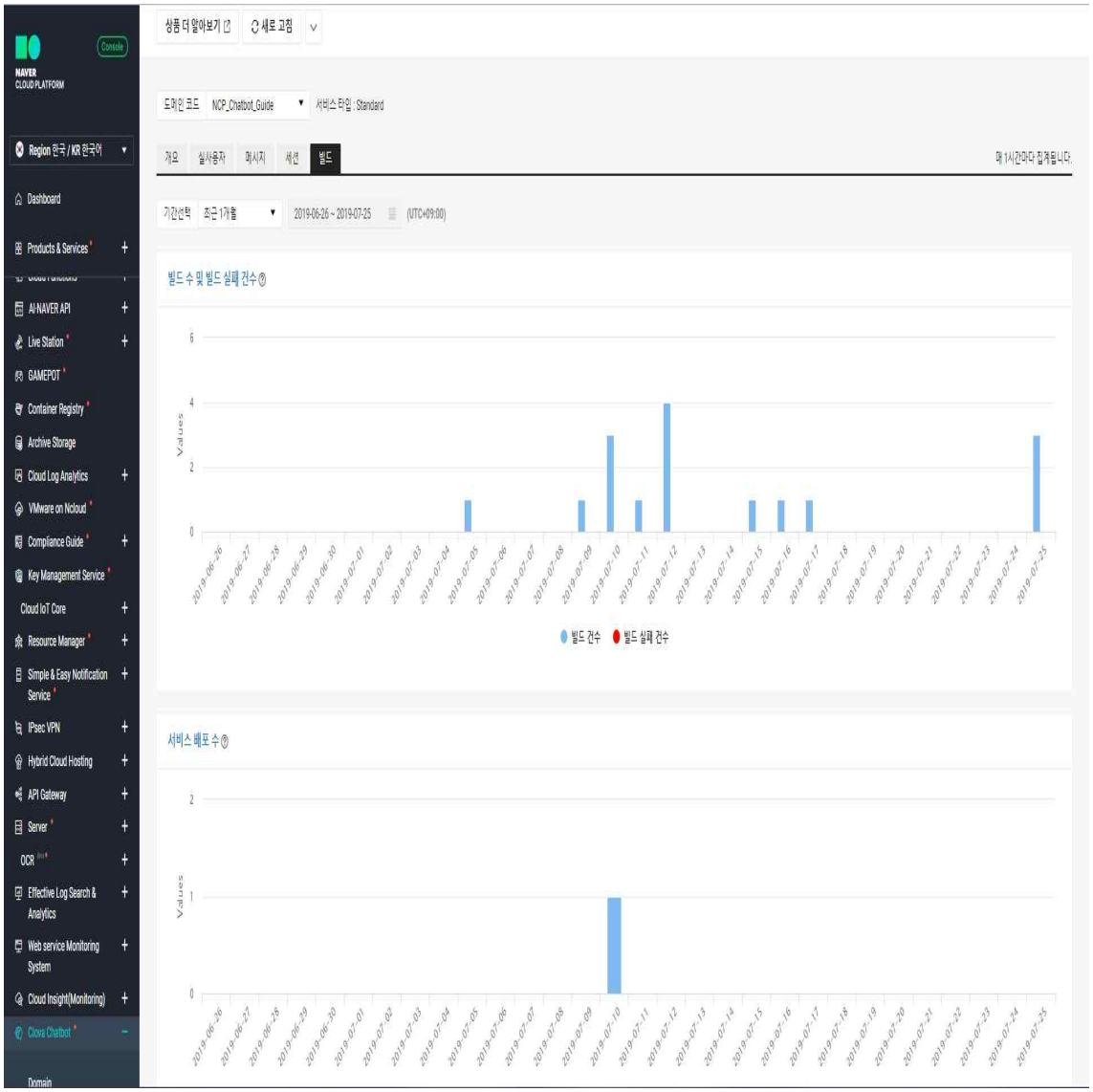
- 챗봇 실사용자의 증감 정보를 제공합니다.
  - ㅇ 1일 기준으로 조회 시, 시간대별로 실사용자 정보를 확인할 수 있습니다.
  - ㅇ 주별, 월별 실사용자 추이 정보를 제공합니다.



- 사용자 메시지의 증감 정보를 제공합니다.
  - 1일 기준으로 조회 시, 시간대별 메시지 건수를 확인할 수 있습니다.
  - 주별, 월별 메시지 추이 정보를 제공합니다.

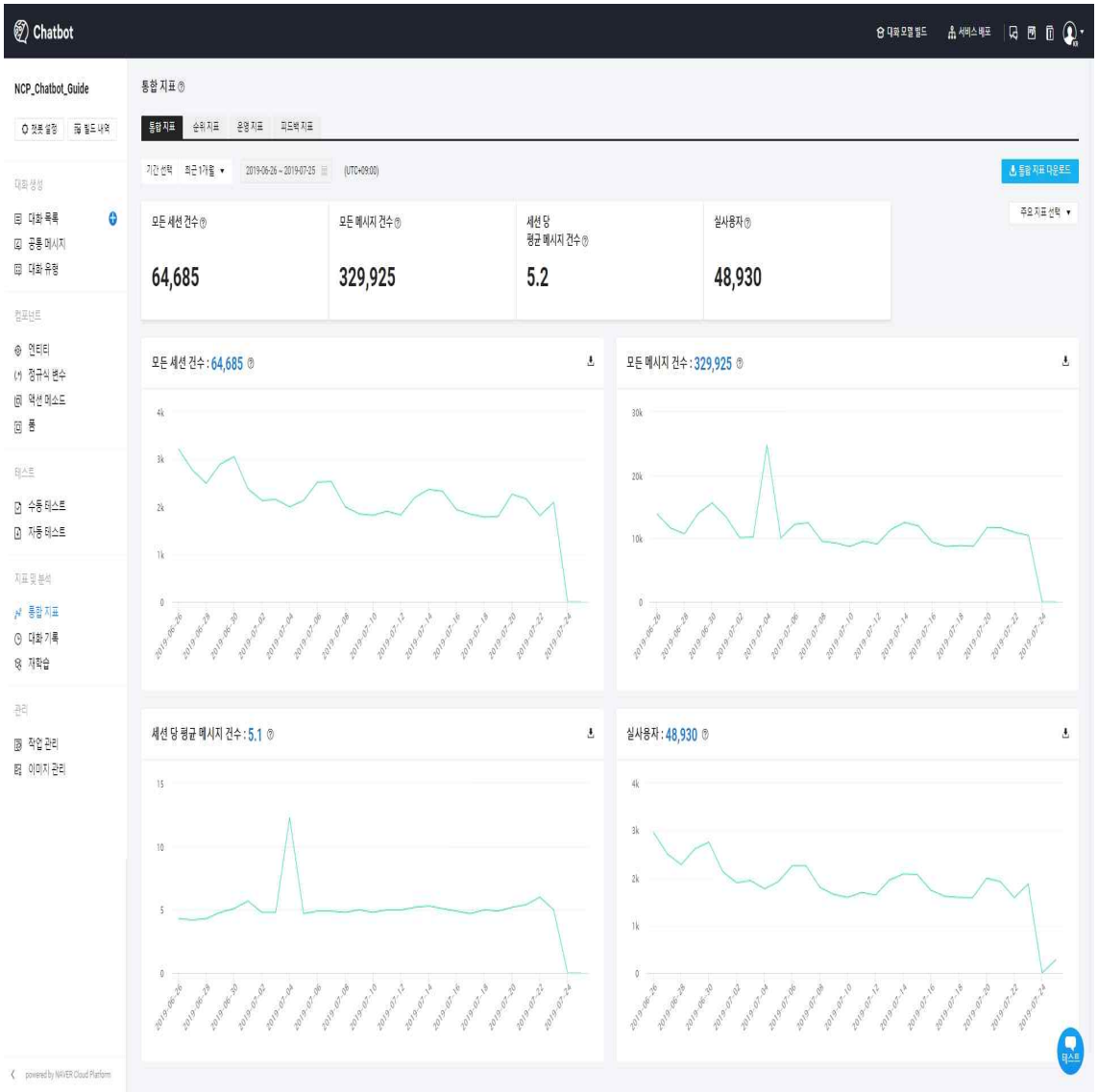


- 챗봇 대화 세션의 증감 정보를 제공합니다.
  - 1일 기준으로 조회 시, 시간대별 모든 세션 건수를 확인할 수 있습니다.
  - 주별, 월별 대화 세션 추이 정보를 제공합니다.
  - 세션당 사용자의 평균 메시지 정보도 확인할 수 있습니다.



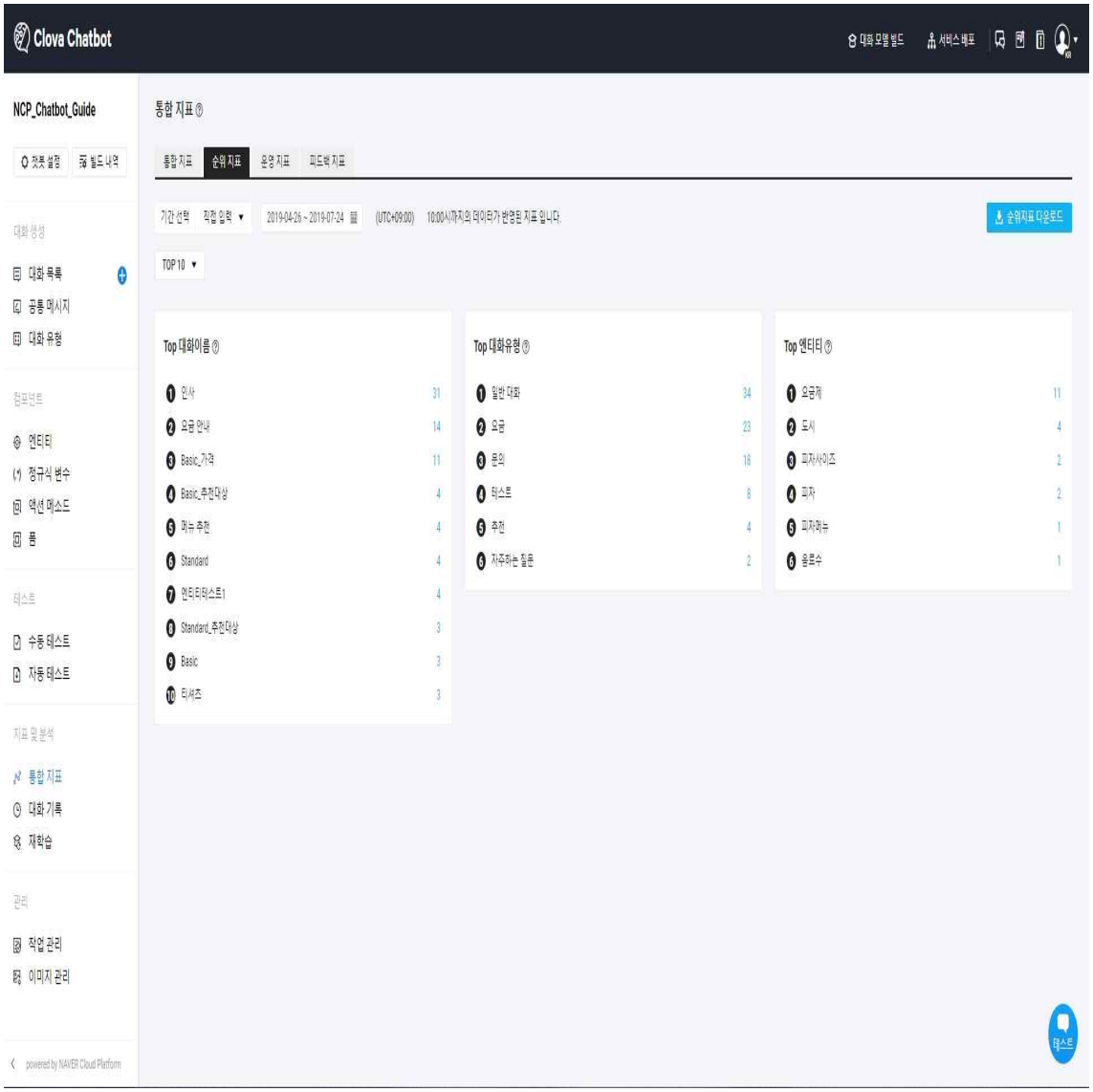
- 도메인 관리자의 대화모델 빌드 및 서비스 배포 정보를 제공합니다.
  - 1일 기준으로 조회 시, 시간대별 빌드 횟수와 빌드 실패 횟수 정보를 확인할 수 있습니다.
  - 주별, 월별 대화모델 빌드 및 서비스 배포 정보를 제공합니다.

통합지표



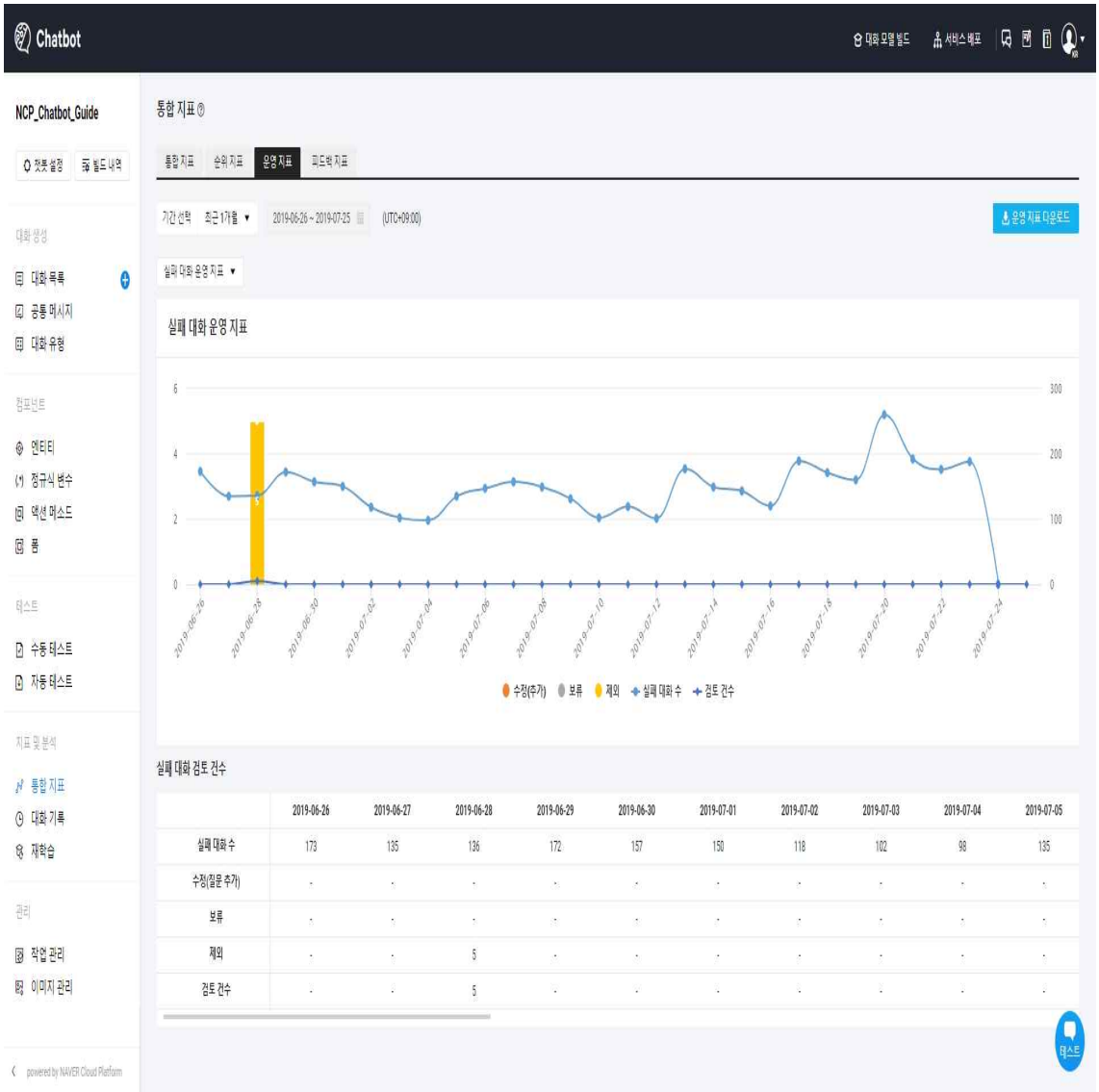
- 챗봇 사용자 및 사용자 대화에 대해 다음과 같은 통계 데이터를 제공하며, 최근 반영된 데이터 시간을 표시합니다.
  - 챗봇 서비스의 실사용자, 사용자 메시지, 대화 세션 건수 및 증감률, 실패 대화, 일반 메시지 건수, 단일 답변 건수, 유사 답변 건수, 고객센터 연동 건수, LINE pay 서비스 연동, 지식 검색 서비스 연동 건수 등
  - 평균 실사용자 및 대화 세션별 평균 메시지 정보 및 추이

순위 지표



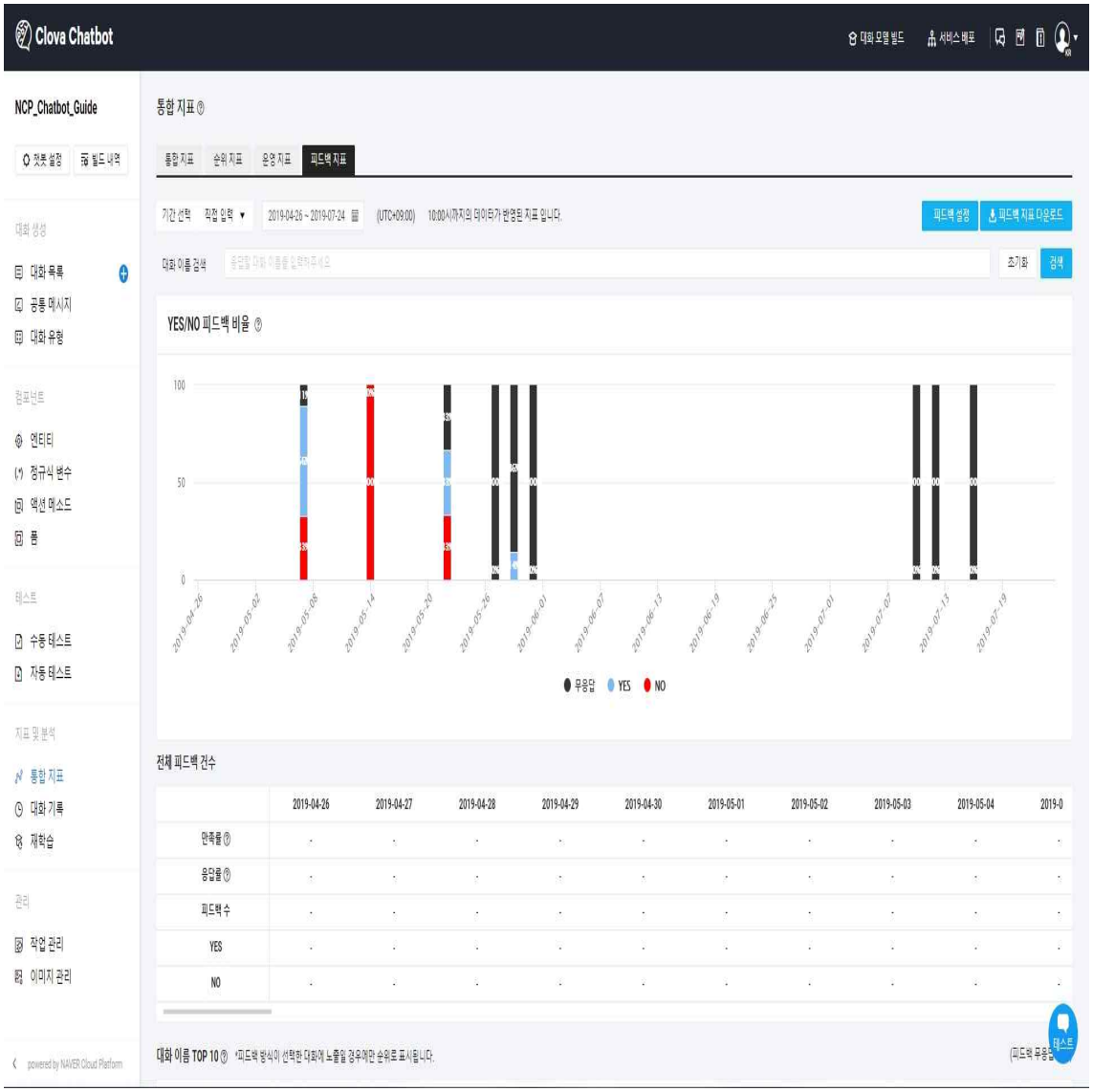
- 챗봇 사용자 대화에 대해 다음과 같은 순위 데이터를 제공하며, 최근 반영된 데이터 시간을 표시합니다.
  - ㅇ 특정 기간 동안 가장 많이 응답된 대화 이름, 대화 유형, 엔티티의 순위

운영 지표

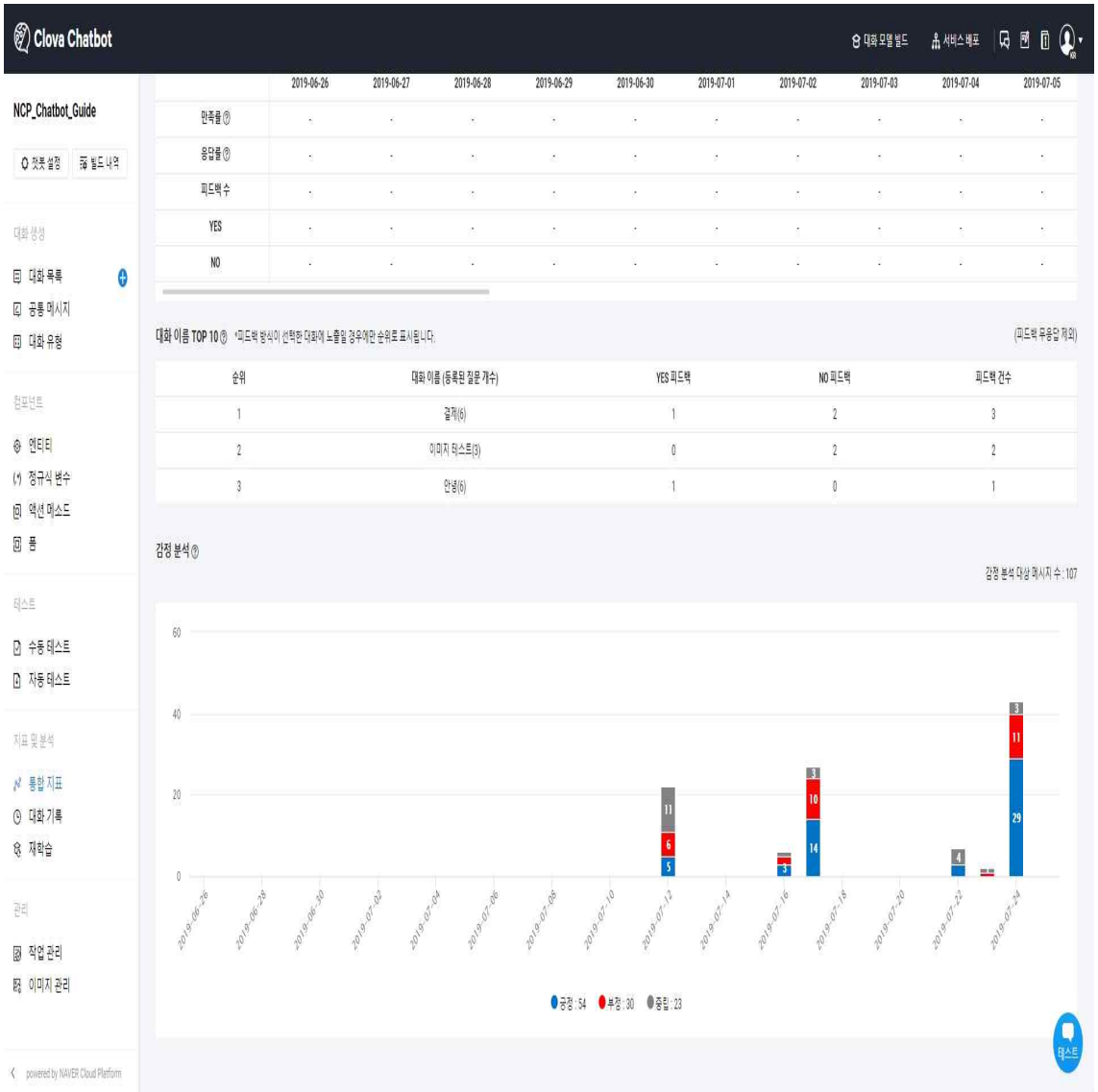


- 실패 대화와 불만족 대화 재학습에 대해 다음과 같은 통계 데이터를 제공하며, 최근 반영된 데이터 시간을 표시합니다.
  - 실패대화(불만족 대화) 건수, 수정 건수, 검토 보류 건수, 검토 제외 건수, 총 검토 건수

피드백 지표



- 피드백과 관련된 대화에 대해 다음과 같은 통계 데이터를 제공하며, 최근 반영된 데이터 시간을 표시합니다.
  - ㅇ YES/NO 피드백 비율, 피드백 만족률/응답률, 전체 피드백 건수, 대화 이름별 피드백 건수



- 한국어 도메인에서는 사용자 질문에 내포된 감정을 긍정적, 부정적, 중립적으로 분석한 감정 분석 데이터를 제공합니다. 데이터 클릭 시 해당 감정으로 분류된 질문을 확인 할 수 있습니다.

연관 정보 바로가기

도메인 생성, 대화 목록과 컴포넌트 관리 및 통계 관리와 관련하여 아래 사용 가이드를 참고하실 수 있습니다.

- Clova Chatbot 시작가이드
  - 챗봇 개발 전 고려 사항
  - 챗봇 자주하는 질문
- Clova Chatbot 사용 가이드
  - 도메인 관리
  - 대화 목록 관리
  - 대화 컴포넌트 관리

    - 통계 관리
    - 챗봇 Advanced 가이드
    - 챗봇 Custom API Spec.
    - 정규식 입력가이드
- 채널 연동 가이드
    - Custom API연동 – 호출 URL 생성
    - 라인 연동
    - 톡톡 연동
    - 카카오톡 연동
    - 페이스북 연동
    - LINE WORKS 연동
- 상담원 연동 가이드
    - LINE Switcher API 연동
- 외부 서비스 연동 가이드
    - 지식 데이터베이스 연동
    - LINE Pay 연동