

Настройте разметку сообщений с ИИ-агентами

Меньше ручной разметки: готовые запросы и подсказки по настройке ИИ-агентов.

Нужно выделить жалобы на доставку, собрать похвалу или убрать сообщения не по теме? В памятке вы найдёте готовые запросы, шаги настройки и подсказки, как проверить результат и избежать лишнего расхода лимита.

Что внутри · нажмите на раздел

[Как настроить агента](#)

[Разметка для анализа жалоб](#)

[Как уточнить правило](#)

[Как расходовать лимит](#)

[Дополнительные примеры запросов](#)

Начните с одной задачи

Начать можно с обычной фразы: «Ставь тег „Жалоба“ сообщениям с жалобами на сервис». Короткий запрос подойдёт, чтобы быстро посмотреть, как агент работает на вашем отчёте. Для более детальной разметки уточните, какие ситуации учитывать и что исключать. Точные условия помогут получить результат, который лучше соответствует вашей задаче.

ЗАПРОС ДЛЯ АГЕНТА

Ставь тег «Жалоба на сервис» сообщениям, в которых клиенты жалуются на грубость сотрудников, долгое ожидание обслуживания или отказ помочь. Жалобу учитывай, даже если автор хвалит товар. Не отмечай сообщения только о цене или качестве товара.

Настройте агента за три шага

1

Задайте задачу

2

Проверьте правило

3

Запустите разметку

1. Задайте задачу. В отчёте откройте «ИИ-ассистент», нажмите «Создать агента» и вставьте запрос.

2. Проверьте правило. Прочитайте условие «Если» и действие «То». Запустите «Предварительную проверку»: во вкладке «Соответствуют промπτу» проверьте лишние совпадения, во «Всех сообщениях» найдите возможные пропуски. При необходимости уточните запрос в чате и проверьте правило снова.

3. Запустите разметку. Выберите отчёт и режим. Чтобы проверить правило, используйте разовую разметку на небольшом объёме. Перед подтверждением проверьте объём операции и текущий лимит.

Проверяйте правило на знакомых отзывах: так проще заметить лишние совпадения и пропущенные сообщения.

Разметка для анализа жалоб

Ниже три примера разметки жалоб. По тому же принципу можно отмечать похвалу, отзывы о продукте и другие нужные темы. Скопируйте подходящий запрос и при необходимости замените название тега.

Заказы приезжают с проблемами

Чтобы собрать отзывы о доставке отдельно от отзывов о товаре и сервисе.

ЗАПРОС ДЛЯ АГЕНТА

Ставь тег «Плохая доставка» сообщениям с жалобами на опоздание, перенос сроков, потерю заказа, недовоз, повреждение при перевозке или поведение курьера при вручении. Учитывай жалобу, даже если автор хвалит товар. Не отмечай нейтральные вопросы о сроках и проблемы только с оформлением заказа.

При проверке: отзыв «Еда вкусная, но курьер опоздал» должен получить тег. Вопрос «Когда привезут заказ?» сам по себе не является жалобой.

Клиенты не могут оформить заказ

Чтобы выделить сбои, которые мешают покупке.

ЗАПРОС ДЛЯ АГЕНТА

Ставь тег «Проблема с оформлением» сообщениям, в которых не получается оформить заказ из-за навигации, корзины, оплаты, сбоя сайта или приложения либо отказа оператора принять заказ. Учитывай проблему, даже если позднее заказ удалось оформить. Не отмечай сообщения только о доставке или просмотре старых заказов.

При проверке: «С третьей попытки оплатил заказ» подходит, даже если покупка состоялась.

Покупатели недовольны ценой

Чтобы собрать оценки цены, включая недовольство доплатами.

ЗАПРОС ДЛЯ АГЕНТА

Ставь тег «Дороговизна» сообщениям с недовольством высокой ценой, подорожанием или доплатами, в том числе выраженным косвенно: «Теперь не по карману». Учитывай недовольство, даже если автор хвалит качество. Не отмечай простое указание цены и сообщения, где более высокая цена устраивает автора.

При проверке: «Стоит 500 рублей» без оценки не подходит. «За такую порцию слишком дорого» подходит.

Уточняйте правило до обработки отчёта

Предварительная проверка помогает заметить пропуски и лишние срабатывания до обработки всего отчёта. Уточните условия на примерах, чтобы ошибка не распространилась на весь массив и не пришлось повторять разметку.

Хороший запрос отвечает на три вопроса: какое действие выполнить, какие сообщения подходят и что исключить. Не нужно перечислять все словоформы и синонимы.

ШАБЛОН ЗАПРОСА

Ставь тег «[название]» сообщениям, в которых [описание ситуации]. Учитывай [важное условие]. Не отмечай [похожая, но другая ситуация].

Замените текст в квадратных скобках своими условиями. Начните с одного действия: поставить тег, изменить тональность или удалить сообщение.

1

Прочитайте отзывы

2

Найдите ошибку

3

Уточните условие

4

Проверьте ещё раз

Исправляйте конкретную ошибку

Агент пропускает жалобу рядом с похвалой. Добавьте: «Жалобу на доставку учитывай, даже если автор хвалит товар». Убедитесь, что условие сохранилось в правиле.

Агент отмечает слишком много сообщений. Уточните границу: «Не учитывай нейтральные вопросы о сроках доставки». Затем проверьте совпадения и пропуски ещё раз.

Как избежать лишнего расхода лимита

Начинайте с небольшого отчёта. Сначала проверьте правило на небольшом объёме. Не запускайте весь массив заново после каждой правки, пока не убедитесь, что правило подходит.

Выбирайте режим под задачу. Разовая разметка обрабатывает уже накопленные сообщения. Регулярная проверяет новые поступающие сообщения. Включайте её для задачи, которую нужно выполнять постоянно.

Учитывайте объём проверяемого потока. В регулярном режиме расход зависит от объёма новых сообщений в отчёте. Узкое условие в запросе само по себе не означает, что проверяться будут только совпадения.

Следите за запусками. В «Истории» сравнивайте, сколько сообщений проверено и сколько размечено. На вкладке «Агенты» останавливайте правила, которые больше не нужны.

Попробуйте на своём отчёте

Выберите одну задачу из гида, вставьте запрос и проверьте правило на знакомых отзывах. Если неясно, как сузить отчёт или сформулировать исключение, обратитесь к вашему менеджеру Медиалогии.

Дополнительные примеры запросов

Приложение

Выберите сценарий под свою задачу: репутация работодателя, отзывы о продукте, тональность или очистка отчёта. Все запросы можно адаптировать под правила разметки вашей команды.

Сотрудники жалуются на условия работы

Чтобы выделить сообщения для анализа репутации работодателя.

ЗАПРОС ДЛЯ АГЕНТА

Ставь тег «Плохие условия труда» сообщениям с жалобами на оплату, задержки зарплаты, штрафы, переработки, график, отпуск, оформление или отношение руководства в компании. Учитывай описание проблемной ситуации, даже если автор прямо не пишет, что условия плохие.

При проверке: «Третий месяц задерживают зарплату» подходит. Нейтральное описание рабочего графика само по себе не является жалобой.

Пользователи хвалят приложение

Чтобы увидеть, что людям удобно в вашем продукте.

ЗАПРОС ДЛЯ АГЕНТА

Ставь тег «Удобное приложение» сообщениям, в которых хвалят навигацию, оформление заказа, скорость, стабильность или функции приложения. Учитывай описание опыта: «Оформил заказ в пару нажатий». Не отмечай нейтральные упоминания, сарказм и похвалу только товару, доставке или сайту.

При проверке: должно быть понятно, что положительная оценка относится именно к приложению.

В отчёт попадают сообщения о другом

Пример для сети супермаркетов «ДА!». Адаптируйте название и признаки связи под свой бренд.

ЗАПРОС ДЛЯ АГЕНТА

Удаляй сообщения, в которых «да» используется как обычное слово и текст не связан с сетью супермаркетов «ДА!». Также удаляй сообщения без слова «да», если они не связаны с этой сетью. Сохраняй сообщения о её магазинах, товарах, акциях, ценах, сотрудниках, обслуживании и опыте покупателей.

Перед удалением проверьте, что среди совпадений нет отзывов о бренде. При сомнениях сначала попробуйте тегировать такие сообщения: замените действие на постановку тега «Проверить релевантность».

Определите тональность отзывов об обслуживании

Задайте это отдельным запросом, например:

ЗАПРОС ДЛЯ АГЕНТА

Присваивай позитивную тональность сообщениям с положительной оценкой вежливого общения сотрудников с клиентами. Не учитывай иронию и сарказм

Для первой проверки выберите однозначные отзывы. Тег по отдельной теме и тональность всего сообщения решают разные задачи.

Проверяйте каждый пример на сообщениях своего отчёта.

Выделите сообщения об аллергии и непереносимости

КОРОТКИЙ ЗАПРОС

Ставь тег «Аллергия» сообщениям, в которых пишут о появлении аллергии.

ПОДРОБНЫЙ ЗАПРОС

Ставь тег «Аллергия» сообщениям, в которых сообщают о возникшей аллергии, индивидуальной непереносимости или симптомах возможной реакции: сыпи, зуде, покраснении, отёке, жжении, чихании. Учитывай описание симптомов без слова «аллергия». Не отмечай сообщения об отсутствии реакции или только опасении её появления. Жалобу учитывай, даже если автор хвалит другие свойства продукта.

Если требуется менять тональность, создайте отдельное правило с теми же условиями и действием «Присваивай негативную тональность».

Соберите положительные отзывы об условиях работы

КОРОТКИЙ ЗАПРОС

Ставь тег «Хороший работодатель» сообщениям, в которых положительно оценивают компанию как место работы.

ПОДРОБНЫЙ ЗАПРОС

Ставь тег «Хороший работодатель» сообщениям с положительным описанием достойной и своевременной оплаты, официального оформления, оплачиваемого обучения, социального пакета, удобного графика, поддержки руководства, отношений в коллективе или заботы о работниках. Учитывай действительную оценку, исключай рекламные обещания в вакансиях. Положительную оценку одного условия учитывай, даже если автор жалуется на другое.

Найдите жалобы на качество еды и продуктов

короткий запрос

Ставь тег «Некачественный продукт» сообщениям с жалобами на качество еды или продуктов.

подробный запрос

Ставь тег «Некачественный продукт» сообщениям с жалобами на несвежесть, неприятный вкус или запах, порчу, плесень, просрочку, вздутую упаковку, отсутствие или нечитаемость срока годности, разбавленный соус. Также учитывай ухудшение самочувствия, если автор связывает его с употреблением продукта. Не отмечай болезни без такой связи, нейтральное обсуждение состава и сообщения об отсутствии проблем с качеством. Жалобу учитывай, даже если автор хвалит доставку или обслуживание.

Выделите жалобы на чистоту и гигиену

короткий запрос

Ставь тег «Антисанитария» сообщениям, в которых пишут о грязи или нарушениях гигиены.

подробный запрос

Ставь тег «Антисанитария» сообщениям с описанием грязных помещений, столов, посуды или оборудования, отсутствия уборки, насекомых или грызунов, волос и посторонних предметов в еде, плесени, негигиеничных действий персонала. Работу без перчаток или медкнижек учитывай, если автор описывает её как нарушение. Не отмечай старую, но чистую мебель, неприятную атмосферу без признаков грязи и сообщения об отсутствии проблем с чистотой. Учитывай проблему, даже если автор хвалит другие стороны посещения.

Найдите положительные отзывы об общении с сотрудниками

Короткий запрос

Ставь тег «Вежливый персонал» сообщениям, в которых хвалят вежливость и отношение сотрудников к клиентам.

Подробный запрос

Ставь тег «Вежливый персонал» сообщениям с положительной оценкой доброжелательного, уважительного, внимательного или заботливого общения продавца, оператора, официанта, курьера или другого сотрудника с клиентом. Учитывай спокойные объяснения, помощь в выборе, ответы на вопросы, терпение и участие. Не отмечай похвалу только скорости доставки или приготовления, коллективу как месту работы, нейтральным действиям сотрудника и саркастическую «похвалу» грубости. Учитывай положительную оценку общения, даже если автор жалуется на другие стороны заказа.

Соберите жалобы на обслуживание

Короткий запрос

Ставь тег «Плохой сервис» сообщениям с жалобами на обслуживание клиентов.

Подробный запрос

Ставь тег «Плохой сервис» сообщениям с жалобами на грубость, хамство, невнимательность или некомпетентность сотрудников, долгое ожидание обслуживания, игнорирование обращения, отказ помочь, ошибки в заказе и плохое решение проблемы. Также учитывай опоздание доставки, потерю, недовоз и неверную комплектацию. Не отмечай сообщения только о высокой цене, плохом вкусе продукта, сбое приложения без проблемы обслуживания и мате без жалобы на сервис. Жалобу учитывай, даже если автор хвалит другие стороны заказа.