

Анализ отзывов клиентов о ведущих лабораторных провайдерах (на примере Новосибирской области)



ВВЕДЕНИЕ. ЦЕЛИ ИССЛЕДОВАНИЯ

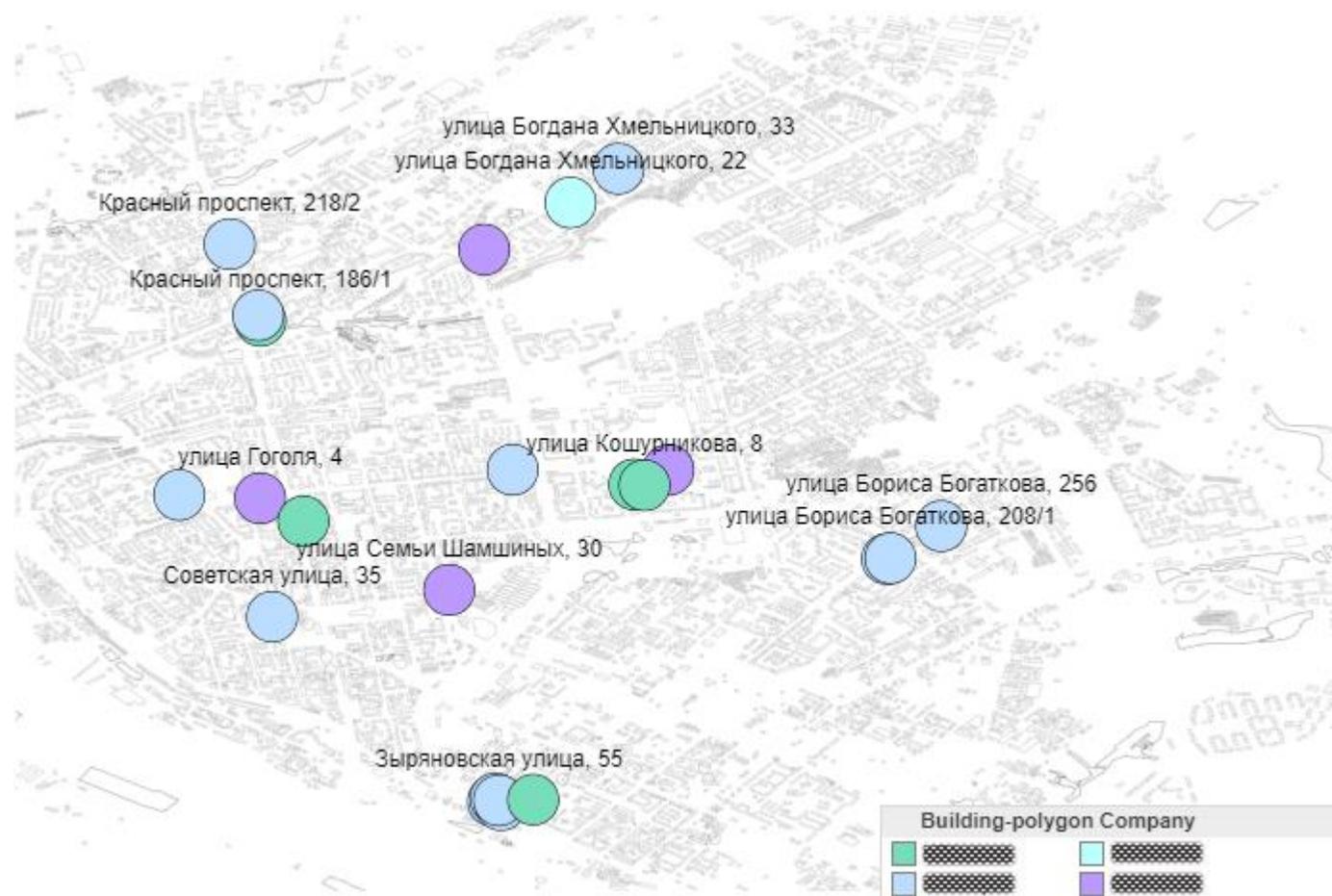
Новосибирская область – один из регионов России, где плотность лабораторного сервиса достаточно высока.

В Новосибирске работают четыре основных провайдера лабораторных услуг, с развитой филиальной сетью это:

- KDL
- Гемотест
- Инвитро
- Ситилаб

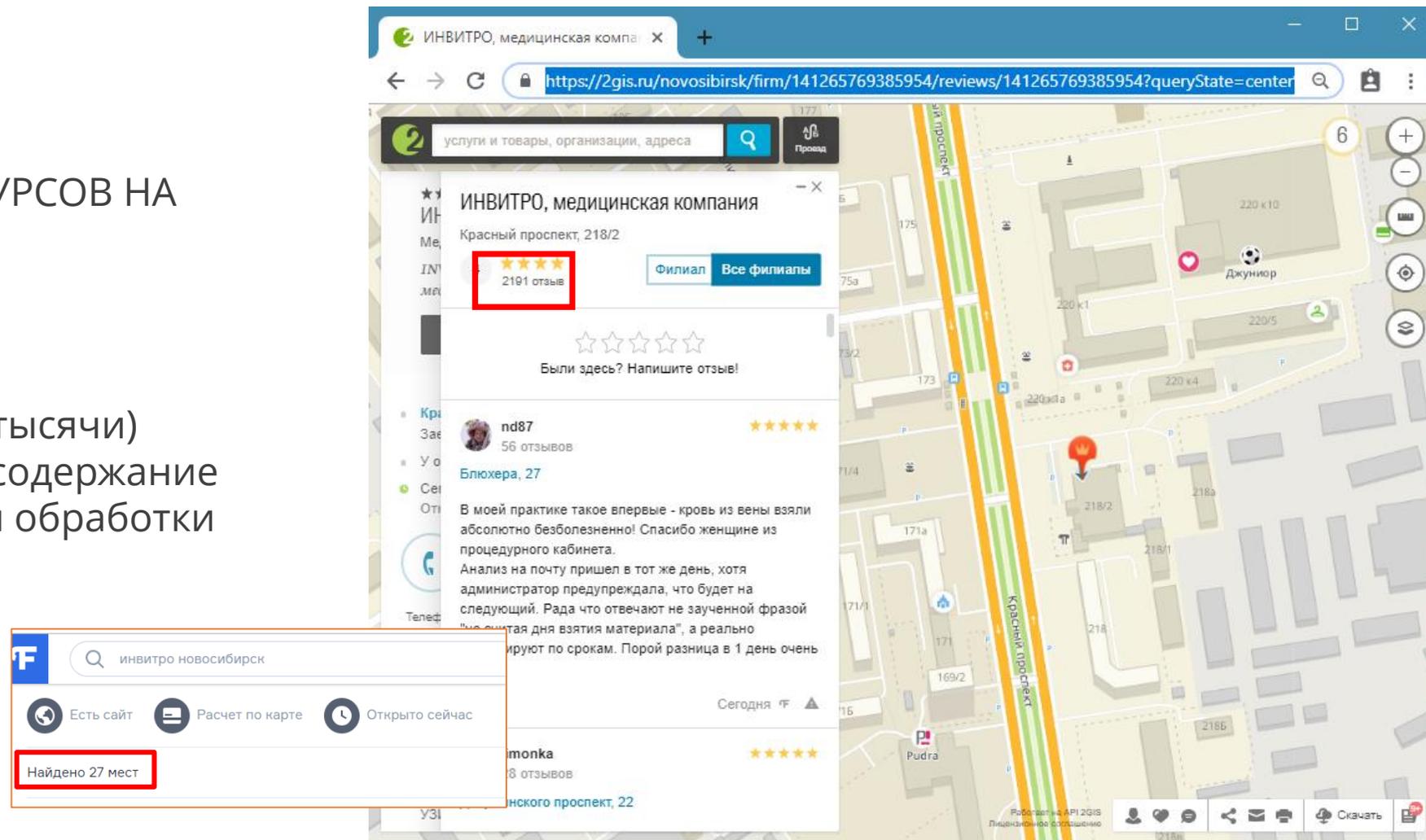
Цели исследования:

- Сравнение с конкурентами
- Анализ деятельности филиалов
- Детальная оценка в различных аспектах



ЗАТРАТЫ ВРЕМЕНИ И РЕСУРСОВ НА РУТИНУ:

- Большое количество отзывов/текстов (4000 тысячи)
- Неструктурированное содержание
- Необходимость ручной обработки



ПРОБЛЕМЫ АНАЛИЗА НА ОСНОВЕ РЕЙТИНГА

Рейтинг может не полностью соответствовать содержанию отзыва:

Неудобно, то, что всегда **много народа** и **долго приходится ждать** в очереди, пока девушки заполняют данные на компьютере, а так **персонал приветливый**, от врача акушера-гинеколога узнала много **полезной информации** в **ненавязчивой форме**, результаты анализов как и обещали были отправлены в указанное число на почту, что очень удобно. Может стоит ввести предварительную запись, чтобы каждый приходил к назначенному времени?

Рейтинг: 4

Рейтинг может в принципе не отражать содержание отзыва:

Ставлю **плохую оценку** лишь для того, чтобы до руководства дошел мой отзыв.

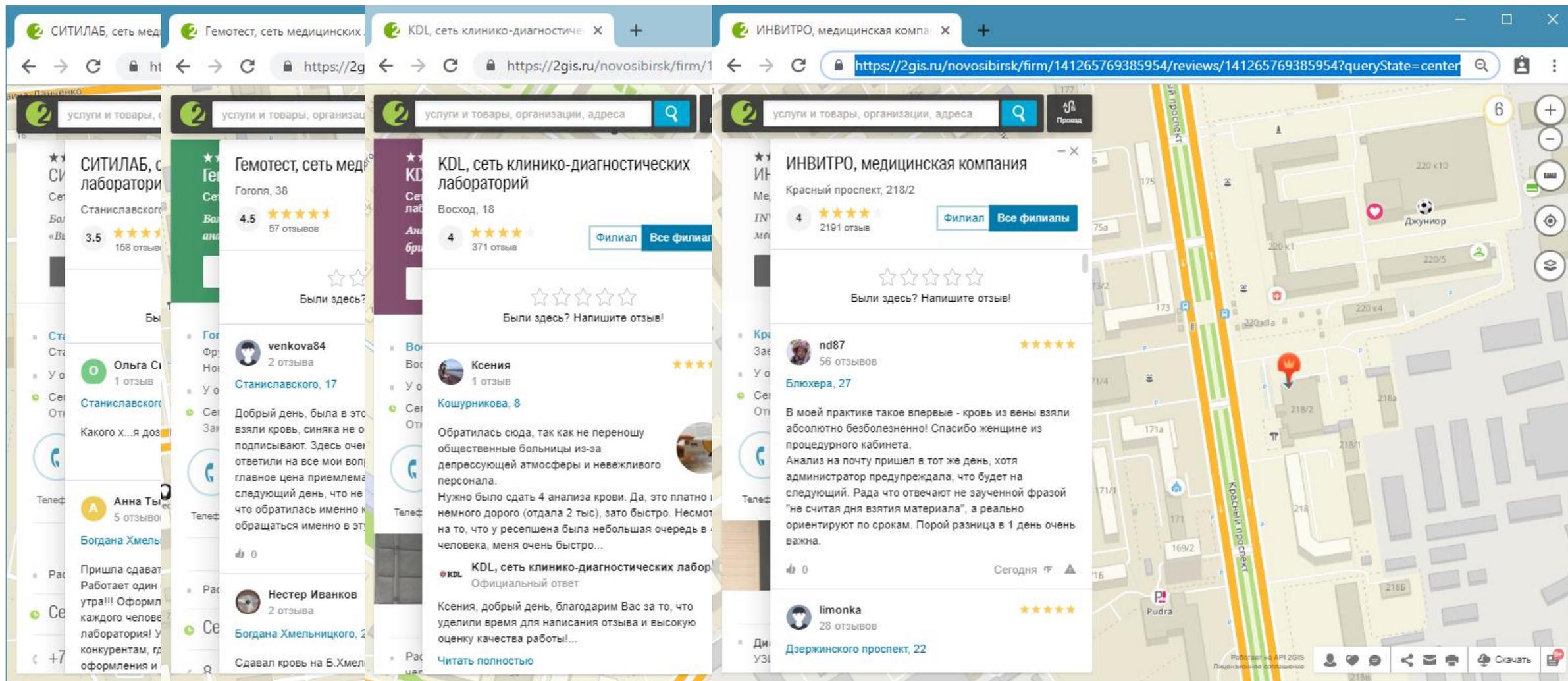
Очень **очень маленький** мед.офис! Ощутила это на себе, когда **минут 20 стояла в очереди** на улице на холоде, 30 в предбаннике, в котором по ногам сифонит как на улице..и рядом с ресепшн минут 20.

Но то ли люди другие приходят сюда сдавать анализы(нежели в **зlostных очередях поликлиник**), то ли все знают, что эта **прекрасная медсестра-администратор** тебе улыбнется и **заговорит доброжелательно**..и все эти долгие минуты проведенные стоя в очереди на 8 месяце беременности улетят из памяти и нарисуеться улыбка :) и никто не ругается, не торопит персонал. Можно потерпеть. Девочки огромные молодцы оформляют заказ и **берут кровь быстро**.

А если еще расширить пространство этого медофиса и поставить дополнительные стулочки для очередников, то улыбок как и количество пациентов прибавится! Ведь ожидание может быть приятным.

Рейтинг: 1

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ



СИТИЛАБ, сеть мед лабораторий
Гемотест, сеть медицинских лабораторий
KDL, сеть клинико-диагностических лабораторий
ИНВИТРО, медицинская компания

услуги и товары, организации, адреса

ИНВИТРО, медицинская компания
Красный проспект, 218/2
4 ★★★★★
2191 отзыв

Были здесь? Напишите отзыв!

nd87
56 отзывов
★★★★★
Блюхера, 27

В моей практике такое впервые - кровь из вены взяли абсолютно безболезненно! Спасибо женщине из процедурного кабинета. Анализ на почту пришел в тот же день, хотя администратор предупреждала, что будет на следующий. Рада что отвечает не заученной фразой "не считая дня взятия материала", а реально ориентируют по срокам. Порой разница в 1 день очень важна.

Сегодня

limonka
28 отзывов
★★★★★
Дзержинского проспект, 22

Красный проспект

Джуниор

220 к10
220 к1
220/5
220 к4
218/2
218/1
218
171а
171
169/2
171
175
75а
73/2
173
220 к1а

Подра

Работает на API 2GIS
Лицензионное изображение

Скачать

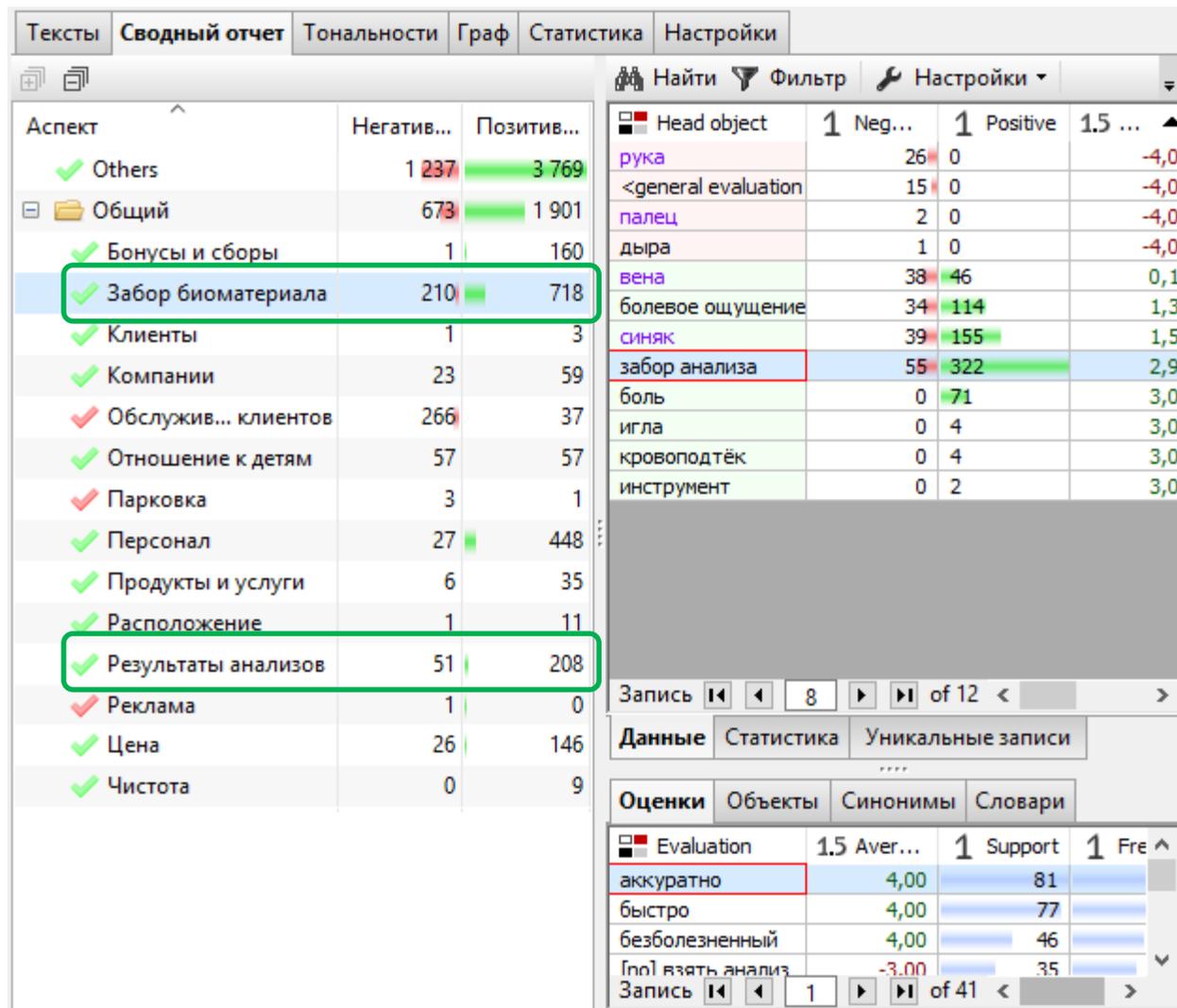
АСПЕКТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ АНАЛИЗ ТОНАЛЬНОСТЕЙ

Поиск оценочных и эмоциональных конструкций в тексте, а также их отнесение к одной из тем (аспектов) релевантных для данной предметной области.

Каждый отзыв относится не к одной категории (аспекту), а принадлежит нескольким темам.

Список аспектов составляется исходя

- тематики (предметной области)
- из потребностей пользователей системы



The screenshot displays the 'Сводный отчет' (Summary Report) tab in the Megaputer software. It features a table of aspects and their sentiment counts, and a detailed view of a specific aspect's sentiment data.

Аспект	Негатив...	Позитив...
Others	1 237	3 769
Общий	673	1 901
Бонусы и сборы	1	160
Забор биоматериала	210	718
Клиенты	1	3
Компании	23	59
Обслужив... клиентов	266	37
Отношение к детям	57	57
Парковка	3	1
Персонал	27	448
Продукты и услуги	6	35
Расположение	1	11
Результаты анализов	51	208
Реклама	1	0
Цена	26	146
Чистота	0	9

Head object	1 Neg...	1 Positive	1.5 ...
рука	26	0	-4,0
<general evaluation	15	0	-4,0
палец	2	0	-4,0
дыра	1	0	-4,0
вена	38	46	0,1
болевое ощущение	34	114	1,3
синяк	39	155	1,5
забор анализа	55	322	2,9
боль	0	71	3,0
игла	0	4	3,0
кровоподтёк	0	4	3,0
инструмент	0	2	3,0

Оценки	Объекты	Синонимы	Словари
Evaluation	1.5 Aver...	1 Support	1 Fre ^
аккуратно	4,00	81	
быстро	4,00	77	
безболезненный	4,00	46	
[no] взять анализ	-3,00	35	

ОСОБЕННОСТИ АНАЛИЗА ТОНАЛЬНОСТЕЙ

Важно учитывать предметную область. Одна и та же конструкция может быть как положительной, так и отрицательной или нейтральной в зависимости от предметной области:

Маленькой дочке берут кровь так что она даже **не замечает**.

Сам сервис **на высоте**.

Процедуру провели **незаметно**.



Я даже **не заметил**, как он вернулся.

Как пояснили в аэропорту, установкой стяга занимались специалисты, имеющие допуск к работам **на высоте**.

Казанцы как-то **незаметно** провели передачу и добились нужного преимущества в счёте.

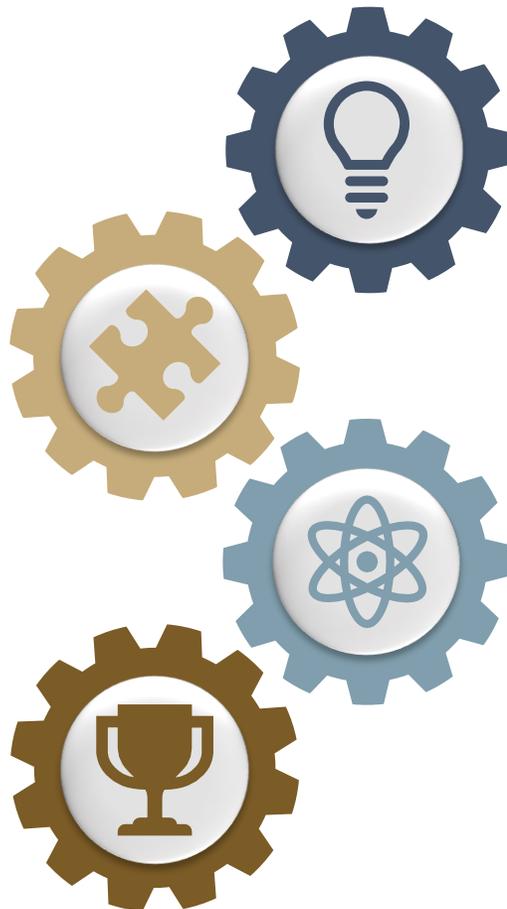
АНАЛИЗ ЭМОТИКОНОВ

Медсестра сразу попала в вену 👍

ПРИСВОЕНИЕ ОЦЕНКИ

Качество **нормальное**. (+3)

Безумно радуют скидки. (+5)



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СЛОВ

Здесь **самые** высокие ценники в городе.

Относительно удобно пользоваться личным кабинетом.

АНАЛИЗ МОДАЛЬНОСТИ

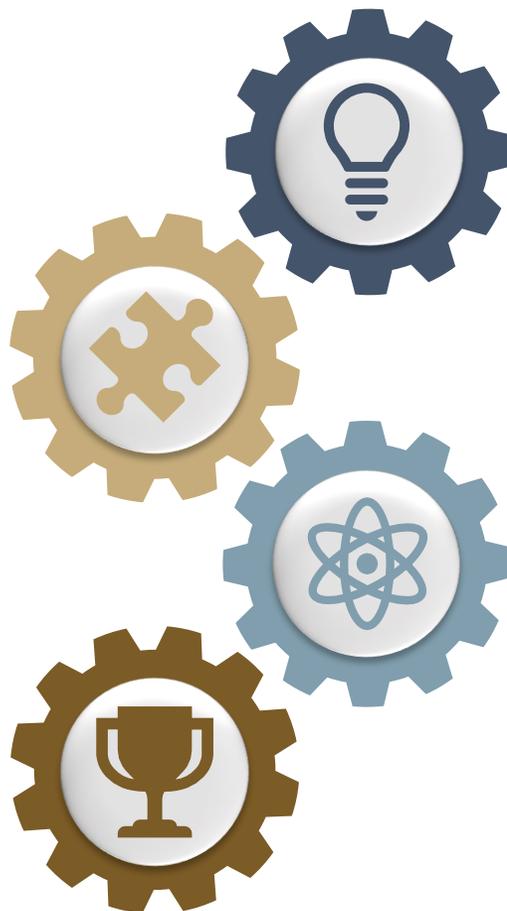
Наивно полагаю, что они нанимают на работу опытных сотрудников...

Потому что они нанимают на работу опытных сотрудников.

АНАЛИЗ ОТРИЦАНИЙ

Очень радует, что можно избежать длинных очередей.

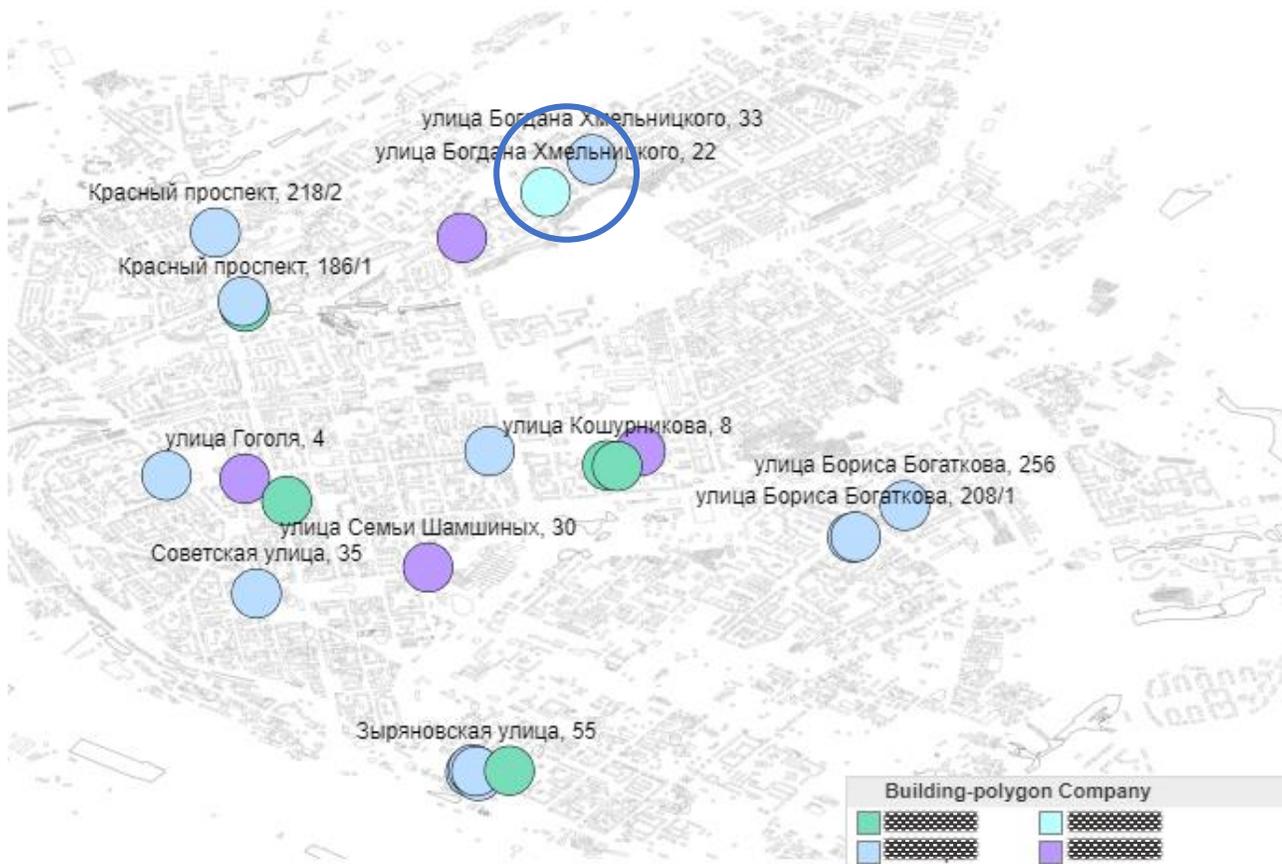
Приходится стоять в длинной очереди.



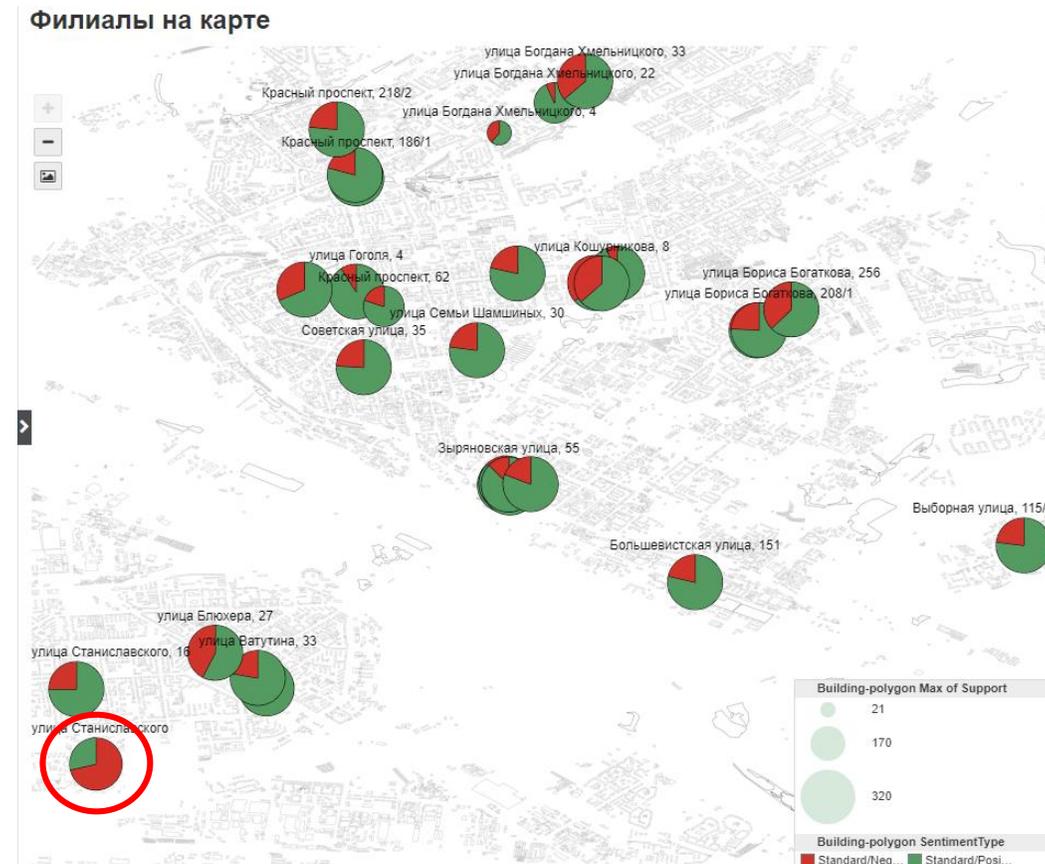
РАЗРЕШЕНИЕ КОРЕФЕРЕНЦИИ

Сегодня мой ребёнок посетил данный офис с бабушкой. Он остался очень довольный!!

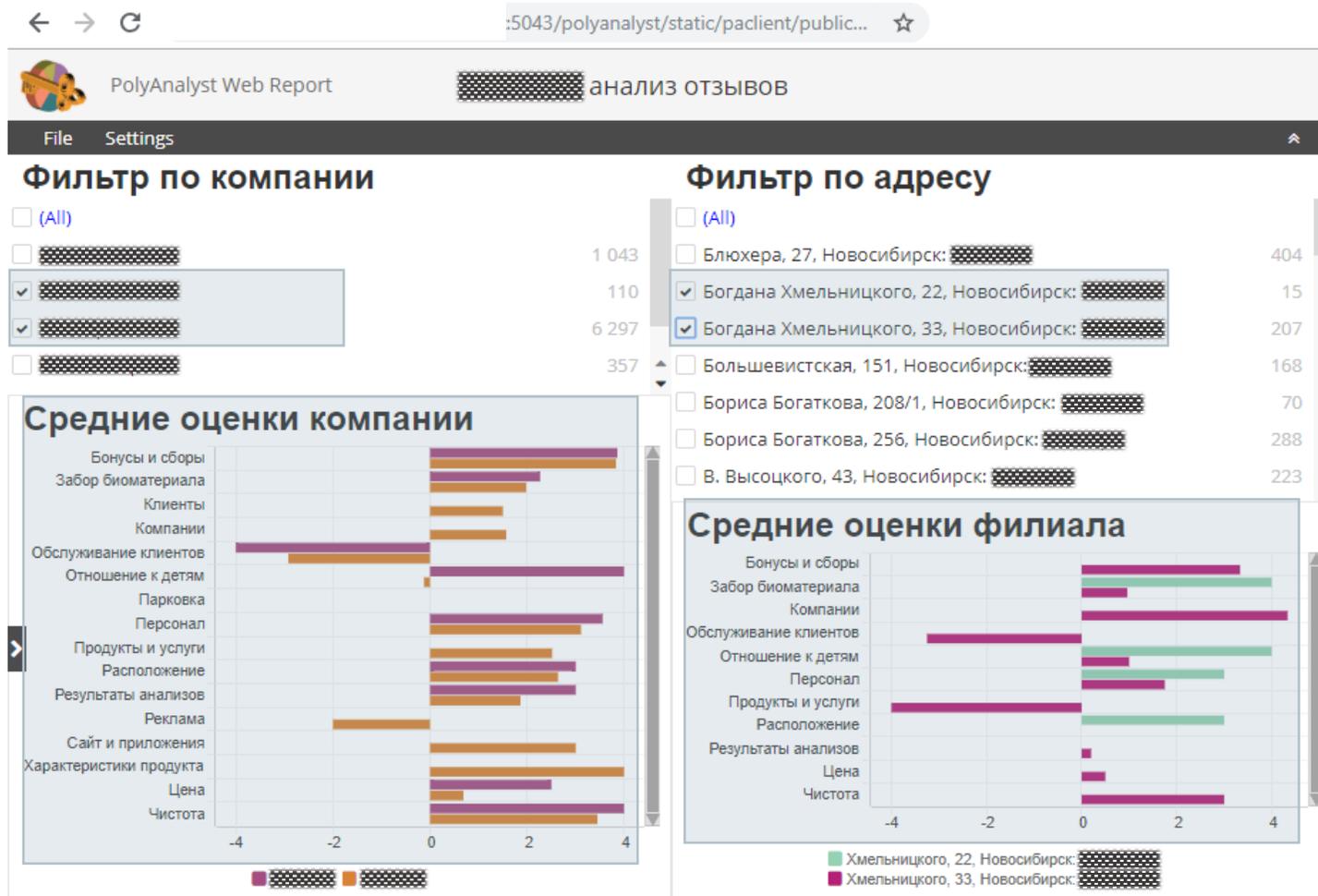
География отзывов: расположение филиалов



В т.ч. с оценками на карте



Сравнение с конкурирующими компаниями



Сравнение в разрезе отдельных филиалов

Детальные оценки в различных аспектах

Оценки филиалов

#	Company	Aspect	Average degree_mean	Average degree_mode	Address
22	██████████	Обслуживание клиентов	4.00	4,00	Лелюха, 9, Бердск
23	██████████	Обслуживание клиентов	-3.15	-3,00	Блюхера, 27, Новосибирск
24	██████████	Обслуживание клиентов	-3.64	-4,00	Бориса Богаткова, 256, Новосибирск
25	██████████	Обслуживание клиентов	-3.59	-4,00	Красный проспект, 218/2, Новосибирск
26	██████████	Обслуживание клиентов	-3.67	-4,00	Выборная, 115/2, Новосибирск

Добрый день. Нужно было сдать кровь. Придя рано утром в ██████████, я была неприятно удивлена. **Очень много людей**, сесть и встать некуда. Душно. Непонятно кто за кем стоит.

Девушки на ресепшн сказали, что результаты будут готовы на следующий день. Но уже вечером этого же дня появилась информация на сайте в личном кабинете, можно все заранее посмотреть :) В случае необходимости, буду обращаться к вам.

#	Text content	Average degree	Address	Rating	Likes	Username	Company
12	Добрый день. Нужно было сдать к	-3.00	Бориса Богаткова, 256, Ное	4	7	Анастасия	██████████
13	Всем доброго здоровья!Спешу под	-3.00	Бориса Богаткова, 256, Ное	5	0	turppis	██████████
14	Оцениваю работу сотрудников дан	-4.00	Бориса Богаткова, 256, Ное	5	1	ОЛА	██████████

Общий рейтинг выставленный клиентом хороший (4), но есть проблемы...

Примеры

Если услуги в целом оказываются хорошо, то качество обслуживания не сказывается на общей оценке/восприятии компании (!)



ПРИМЕРЫ ВИЗУАЛИЗАЦИИ

*↑ Предыдущий *↓ Следующий ⚙️ Настройки 📄 Подсветка ▾

Пришла с утра сдать кровь из вены. Было **много людей** даже очередь. Из плюсов, **результаты приходят быстрее** чем заявлено. Но есть такой **неприятный момент**. Всегда, когда сдавала кровь в ваших офисах, **все было безболезненно**. А сегодня как-то **очень неаккуратно взяли кровь** что целый день **болит рука**. Медсестра делала все как-то жёстко и когда вытаскивала иглу, была **боль**. Может что-то с иглой было, не знаю. **Неприятно**.

Standard/Negative
Evaluation: <i>испытывать боль</i>
Object: <i>болевое ощущение</i>
HeadObject: <i>болевое ощущение</i>
Degree: -4
Aspect: <i>Забор биоматериала</i>

- «Администраторы вежливые» – «Персонал»
- «Очень медленно обслуживают» – «Обслуживание клиентов»
- «Взяла кровь хорошо», «не больно» – «Забор биоматериалов»

- «Много людей» – «Обслуживание клиентов»
- «Результаты приходят быстрее» – «Результаты анализов»
- «Очень неаккуратно взяли кровь», «болит рука», «боль» – «Забор биоматериалов»

*↑ Предыдущий *↓ Следующий ⚙️ Настройки 📄 Подсветка ▾

Сдавала биохимию и гормоны. **Администраторы вежливые** но **очень медленно обслуживают** клиентов, из за этого очередь набирается. Сестра в процедурной **взяла кровь хорошо**, почти **не больно**.

Standard/Positive
Evaluation: <i>хорошо</i>
Object: <i>забор анализа</i>
HeadObject: <i>забор анализа</i>
Degree: 4
Aspect: <i>Забор биоматериала</i>

Существующие аналитические инструменты позволяют:

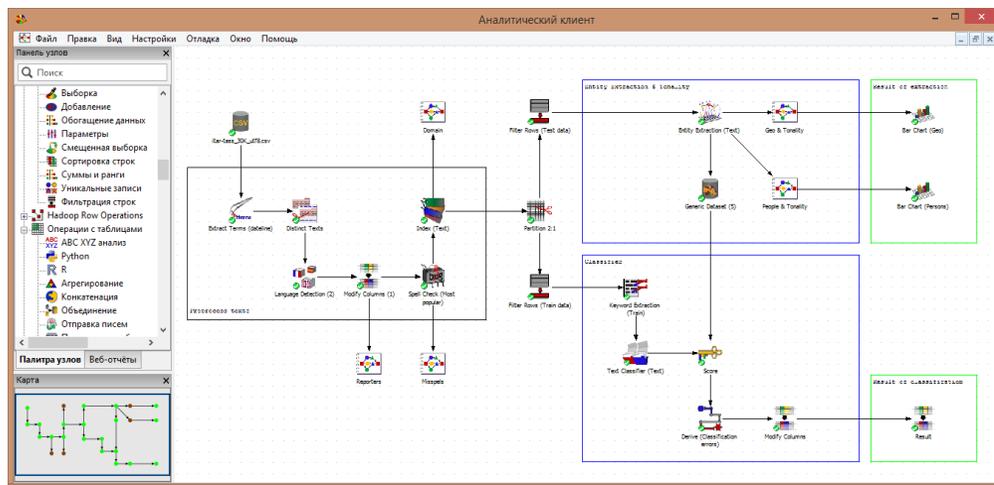
- Загрузить данные из произвольных источников
- Автоматически обработать большой объем информации
- Выделить/найти различные
 - сущности,
 - факты,
 - тональности,в т.ч. с привязкой к гео-локации
- В удобном виде, и в виде веб-отчетов, визуализировать полученные результаты в разных разрезах
- Многократно использовать полученное аналитическое решение

Методы и подходы анализа тональностей можно использовать и в других направлениях, например, постпродажный мониторинг побочных эффектов лекарственных препаратов:

- упоминания о побочном эффекте трактуется как отрицательная тональность,
- а последующая классификация — как выделение аспекта

Мы проводили подобные аналитические работы, но по причине NDA не имеем возможности показать эти проекты.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. PolyAnalyst

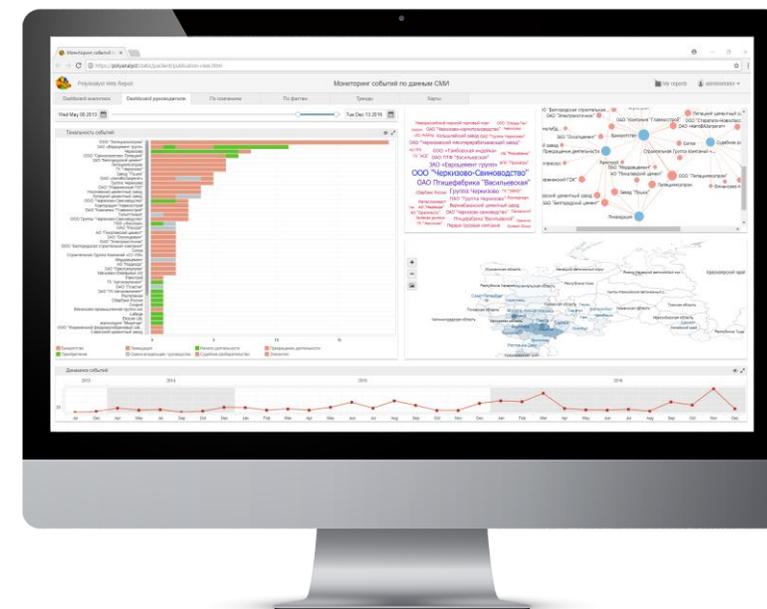


PolyAnalyst – это универсальная аналитическая платформа для анализа

- как структурированных,
- так и неструктурированных данных, т.е. текстов.

PolyAnalyst позволяет пользователю без специальной математической подготовки достаточно быстро создавать решения в виде многошаговых аналитических сценариев. Конструируя скрипт, вы собираете его из алгоритмов как из кубиков, используя дружелюбный интерфейс.

- Как только разработан аналитический скрипт, вы фактически сразу получили решение.
- Как только вы получили решение, его можно визуализировать в веб-отчетах.





PolyAnalyst 6.5

О компании
Megaruter Intelligence

О КОМПАНИИ MEGAPUTER INTELLIGENCE



Среди наших клиентов –
четверть компаний из списка
Fortune 100

На рынке с 1997 года

PolyAnalyst™ включен в
Единый реестр российских
программ для ЭВМ и баз
данных (реестровый номер
4414)

Центры разработки в
Москве и Чебоксарах





Алексей Русских
Генеральный директор
+7 (915) 424-23-45
russkikh@megaputer.ru



Давид Сазонов
Руководитель направления текстового анализа
+7 (903) 789-72-37
sazonov@megaputer.ru



Мегапьютер Интеллидженс
Москва, ул. Бауманская 6, офис 723
+7 (499) 753-01-29
www.megaputer.ru