

РЕФЕРАТ

Магістерська дисертація: 104 с., 23 рис., 27 табл., 48 джерел, 1 додаток.

Актуальність. У сучасному світі, ведення бізнесу зазвичай передбачає обов'язковий контакт з клієнтами або користувачами в тому чи іншому вигляді. Більшість сучасних компаній, діяльність яких пов'язана з інформаційними технологіями, наданням послуг, банківською справою та іншим, мають у своєму складі відділи або департаменти, які виконують функції надання технічної підтримки, прийняття скарг на якість сервісу чи виконують будь-який інший вид контакту зі споживачами.

Саме тому, по мірі розвитку та зростання бізнесу, компанії змушені залучати все більше і більше працівників для обслуговування потреб клієнтів онлайн, що в свою чергу, веде до зростання видатків на утримання департаментів зв'язку з клієнтами та зниження рентабельності всього бізнесу.

Завданням цієї роботи є побудова інтелектуальної автоматизованої системи класифікації текстових повідомлень на основі машинного навчання, що дозволяє бізнесу оптимізувати та значно спростити процес ведення комунікації з клієнтами, тим самим зменшити кількість персоналу, необхідного для виконання цієї роботи вручну та зменшити видатки на ведення цієї діяльності.

Мета дослідження – оптимізація процесу обробки великих масивів вхідних повідомлень та зменшення видатків на утримання відділів контактування з клієнтами для підприємств.

Завдання дослідження:

- аналіз сучасних методів машинного навчання, які можуть бути використані для обробки текстових даних;
- проведення аналізу методів машинного навчання на предмет їх ефективності;
- побудова інтелектуальної системи класифікації вхідних повідомлень на основі методів машинного навчання для підприємств.

Об’єкт дослідження – процес комунікації з клієнтами у технологічних компаніях та компаніях фінансового сектору.

Предмет дослідження – сучасні методи машинного навчання, алгоритми класифікації.

Наукова новизна одержаних результатів полягає оптимізації існуючих процесів комунікації з клієнтами у компаніях за рахунок впровадження автоматизованої системи обробки та класифікації вхідних повідомлень та запитів, що дозволяє зменшити кошториси компаній на утримання контакт-центрів.

ОПТИМІЗАЦІЯ, КЛАСИФІКАЦІЯ, МАШИННЕ НАВЧАННЯ,
ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ, ПОВІДОМЛЕННЯ, КЛІЄНТ, ТЕХНІЧНА
ПІДТРИМКА, КОНТАКТУВАННЯ З КЛІЄНТАМИ