

Отзыв научного руководителя на курсовую работу студента
кафедры системного программирования математико-механического
факультета СПбГУ
Шумилов Петра Евгеньевича
«Автоматическая категоризация инцидентов»

На сегодняшний день, основной составляющей в конкурентной борьбе компаний за клиента является не только качество предоставляемых товаров или услуг, а также и то, насколько хорошо эти продукты поддерживаются. Роль технической поддержки в бизнес процессах многих компании стремительно набирает вес, что влечёт за собой потребность во внедрении новых подходов её обеспечения.

Перед студентом Шумиловым была поставлена задача, призванная решить одну из основных проблем в предметной области — упрощение и ускорение процесса обслуживания клиента агентами технической поддержки. Для этого Петром была разработана система, которая позволяет автоматически определять категорию заявки на основе истории ранее успешно разрешённых инцидентов. В качестве канала взаимодействия был выбран чат-бот.

Работа выполнена на высоком профессиональном уровне, П.Е. Шумилов самостоятельно изучил неизвестную для себя ранее предметную область, познакомился с новыми технологиями и успешно применил их на практике, в процессе работы предлагал интересные идеи и воплощал их в жизнь, что в итоге позволило добиться поставленных целей. Считаю, что работа заслуживает оценки “зачтено”.

Научный руководитель курсовой работы,
старший преподаватель кафедры системного программирования СПбГУ,
Я. А. Кириленко