

Отзыв научного руководителя на бакалаврскую выпускную работу

студента 471 группы Шумилова Петра Евгеньевича

Разработка системы автоматического разрешения обращений в техническую поддержку

Важной частью сервисных и продуктовых компаний, формирующей мнение об оказываемой услуге, является техническая поддержка. Скорость реакции и адекватность, соответствие реакции потребностям пользователя — важные факторы. Компании вынуждены держать значительный штат сотрудников службы поддержки, чтобы организовывать обработку потока запросов от самых простых до сложноразрешимых, требующих вовлечения специалистов. Снижение издержек без потери качества товаров и услуг — важная задача для любого бизнеса.

Перед П.Е.Шумиловым была поставлена задача разработки прототипа системы для службы технической поддержки с автоматизированным разрешением обращений на основе первичных данных — профиля пользователя и текста обращения. Система должна быть интегрирована с SAP Solution Manager, что накладывало некоторые ограничения на свободу в реализации.

В ходе работы студент успешно проявил себя как сложившийся разработчик, самостоятельно разобрался с предметной областью, выполнил и задокументировал обзор возможных альтернатив.

Проделана большая, разносторонняя работа, реализованы четыре различных функциональных компоненты: сервис категоризации, сервис рекомендации тем для новых статей, сервис поиска схожих заявок и отдельно чат-бот. Поиск семантически схожих заявок потребовал от П.Е.Шумилова продемонстрировать имеющиеся знания в области машинного обучения и мотивировал восполнить недостающие.

Текст работы достаточно полно описывает суть работы и демонстрирует её объём. Проверка ВКР на предмет наличия/отсутствия неправомерных заимствований показала, что работа неправомерных заимствований не содержит. В ходе работы П.Е.Шумилов активно взаимодействовал с научным руководителем.

Поставленную задачу П.Е.Шумилов выполнил в полном объёме и на высоком профессиональном уровне, поэтому оцениваю работу на “отлично”.

Научный руководитель:

старший преподаватель кафедры системного программирования СПбГУ

Кириленко Яков Александрович _____

18 мая 2019 г.