Аннотация

1. Степановский Михаил Павлович, М34031
2. Разработка автоматизированной системы обратной связи с целью повышения навыков финансовых консультантов
3. ООО Совкомбанк Технологии, департамент «Управление развития искусственного интеллекта»
4. Жабинский Тимофей Михайлович, Старший специалист по машинному обучению, zhabinskiitm@sovcombank.ru
5. Цель ВКР – Разработка компонента для автоматизированной системы обратной связи с применением больших языковых моделей с целью повышения навыков финансовых консультантов
6. На данный момент сотрудники проходят речевой тренажер (специализированный телефонный бот для отработки скрипта) получают информацию об общем результате прохождения Речевого тренажера (прошел-не прошел и общий процент прохождения). Для индивидуальной отработки и корректировки навыка сотруднику учебного центра необходимо вручную выгрузить данные из Smart Logger, проанализировать их, сформировать пакет рекомендаций и направить их на сотрудника. Возможна только выборочная работа с отдельными наиболее сильно "проседающими" сотрудниками, т.к. каждого из них тренер обрабатывает вручную.

Однако новая система предлагает такой вариант: каждый сотрудник, которому будет назначено прохождение речевого тренажера, сможет использовать его для улучшения и закрепления навыка телефонных коммуникаций, т.к. будет оперативно (в короткий срок после прохождения тренажера) получать подробную информацию о допущенных ошибках и степени их критичности, а также целевые рекомендации по дополнительным учебным действиям для отработки навыка

1. Имеется возможность взаимодействия с заказчиком, просмотр клиентского пути. Имеется подразумеваемая архитектура.
2. Функциональные требования к разрабатываемому компоненту. Приложил вторым файлом.
3. Язык Python, предварительные библиотеки:

Сервисные: брокер сообщений – кафка, rest api для взаимодействия с сервисом, библиотеки: aohttp, grpc, json, google.protobuf.

Исследовательские: sklearn, sentence\_transformers, pandas, numpy, natasha, torch, transformers

Более четко будут указаны библиотеки после выхода в прод.

Технологии, которые будут использованы:

Для определения даты начала мониторинга [Bert](https://arxiv.org/abs/1810.04805), [T5 Model](https://arxiv.org/abs/1910.10683); Для поиска контрольных значений – Bert/T5 Model для задачи NER (что именно пока не определено)

1. Ожидается тестирование качества модели на тестовой выборке, написание smoke и регрессионных тестов для тестирования сервиса. Написание unit-тестов не планируется.
2. Презентация метрик модели заказчику, создание микросервиса с restApi