



# Майнинг пользовательских проблем

Куратор: Фролов Илья



## Что это?

- Большая и сложная система
- Всегда есть риск, что что-то где-то сломается
- Невозможно мониторить всю систему
- Пользователи пишут о своих проблемах в клиентскую поддержку
- А что, если в автоматическом режиме извлекать эти проблемы?
- Раннее предупреждение о технических проблемах от пользователей



## Что у нас есть?

8 тысяч сообщений от пользователей

- Почему код с подтверждением не может отправиться? Я расстроен !!!
- Не приходит код подтверждения
- Все верно сделал, но смс с кодом все равно не приходит

## Что хотим получить?

1 сообщение на каждую группу проблем

Пользователи жалуются на то, что им не приходит код