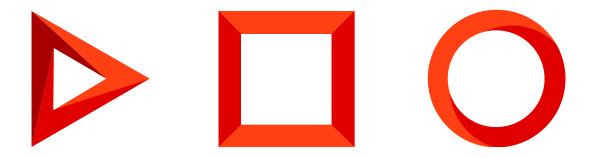


Работа с обращениями

Поиск похожих обращений

Версия 8.0



Эта документация предоставляется с ограничениями на использование и защищена законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, прямо разрешенных в вашем лицензионном соглашении или разрешенных законом, вы не можете использовать, копировать, воспроизводить, переводить, транслировать, изменять, лицензировать, передавать, распространять, демонстрировать, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме или посредством любые значения. Обратный инжиниринг, дизассемблирование или декомпиляция этой документации, если это не требуется по закону для взаимодействия, запрещены.

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления и не может гарантировать отсутствие ошибок. Если вы обнаружите какие-либо ошибки, сообщите нам о них в письменной форме.

Содержание

Поиск похожих обращений	4
Запуск поиска похожих обращений	5
Как работает прогнозирование похожих обращений	6

Поиск похожих обращений

ПРОДУКТЫ: CUSTOMER CENTER SERVICE ENTERPRISE

Поиск похожих обращений средствами предиктивного анализа позволяет повысить эффективность работы службы поддержки. Информация об обращениях, которые похожи на текущее, поможет быстрее найти решение.

Поиск похожих обращений — это инструмент машинного обучения, который отображает на странице обращения похожие записи, найденные в ходе анализа неструктурированных текстовых данных. Точность прогноза отображается в поле [O46919191911111111121222333334344555

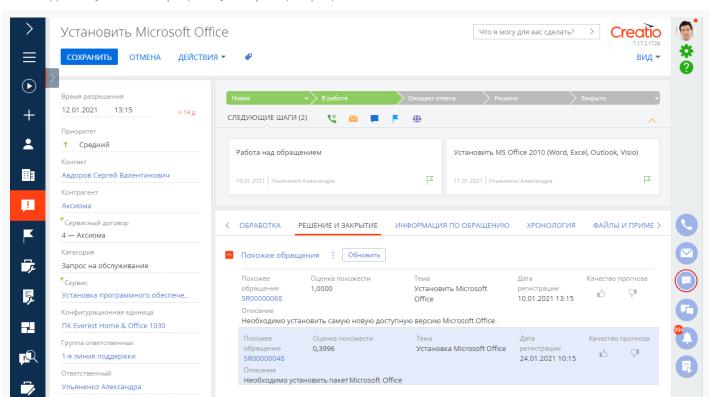


Рис. 1 — Деталь [Похожие обращения] на странице обращения

Если в Creatio хранится более 100 обработанных обращений, то преднастроенная рекомендательная модель автоматически обучится и будет выполнять прогноз для всех новых обращений. При необходимости вы можете адаптировать и обучить модель для более точного соответствия вашим бизнес-задачам. Подробнее: Настроить поиск похожих текстов.

Чтобы увидеть прогноз, перейдите на вкладку [*Решение и закрытие*] страницы обращения. Результаты поиска отобразятся на детали [*Похожие обращения*]. Если тема или описание обращения изменились, то вы можете запустить повторный поиск похожих обращений по кнопке [*Обновить*].

Вы можете оценить релевантность найденных обращений в поле [Качество прогноза]. Ваш ответ позволит повысить точность прогнозов в будущем.

На заметку. Если в Creatio хранится более 100 обработанных обращений, но результаты поиска похожих обращений не отображаются, то проверьте в разделе [*Модели машинного обучения*], что в системе активирован поиск похожих обращений и есть обученный экземпляр модели.

Также прогноз может не отображаться, если поиск не дал релевантных результатов. Вы можете изменить настройки порога похожести текстов вручную на странице расширенных параметров соответствующей модели машинного обучения. Подробнее: <u>Настроить поиск похожих текстов</u>.

Запуск поиска похожих обращений

Поиск похожих обращений в системе можно запустить как для одной записи, так и для всех записей раздела [*Обращения*]. Он может запускаться автоматически и вручную для выбранной записи.

Настроить автоматический запуск

Поиск похожих обращений запускается автоматически:

- При создании нового обращения.
- При изменении описания существующего обращения.
- Каждый день в период минимальной загрузки системы.

Чтобы настроить автоматический запуск прогнозирования для всех обращений:

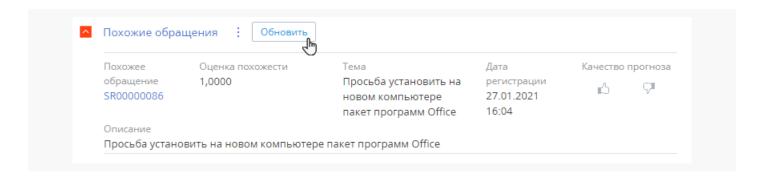
- 1. В рабочем месте [Студия] откройте раздел [Модели машинного обучения].
- 2. Откройте страницу модели "Поиск похожих обращений".
- 3. На вкладке [*Параметры*] в группе полей [*Настройка фонового обновления результатов прогнозирования*] и перетащите вправо ползунок.

На заметку. Настройка временного интервала, в котором система наименее загружена и может выполнять ресурсоемкие процессы, выполняется в <u>справочнике</u> [*Окна обслуживания системы*].

Запустить поиск вручную

Чтобы запустить поиск похожих обращений **вручную**, перейдите в раздел [*Обращения*], откройте нужную запись и на детали [*Похожие обращения*] нажмите кнопку [*Обновить*] (Рис. 2).

Рис. 2 — Ручной поиск похожих обращений



Как работает прогнозирование похожих обращений

Для определения похожих обращений модель машинного обучения анализирует текст, указанный в полях [*Tema*] и [*Описание*] данного обращения и других обращений в разделе. Поиск подобных обращений осуществляется на основании совпадения текстовых параметров с учетом "веса" (важности) определенных слов и словосочетаний. Обращения попадут в список похожих при достижении минимального порога схожести. По умолчанию он составляет 0,3, но вы можете изменить данное значение и переобучить модель. Подробнее: <u>Настроить поиск похожих текстов</u>.