

# 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

<b>Поиск похожих обращений</b>	<b>4</b>
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 [ *Оценка похожести* ] (Рис. 1).

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

Установить Microsoft Office

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА ДЕЙСТВИЯ

Что я могу для вас сделать? Creatio 7.17.2.1728

Время разрешения: 12.01.2021 13:15 > 14 д

Приоритет: Средний

Контакт: Авдоров Сергей Валентинович

Контрагент: Аксиома

Сервисный договор: 4 — Аксиома

Категория: Запрос на обслуживание

Сервис: Установка программного обеспече...

Конфигурационная единица: ПК Everest Home & Office 1030

Группа ответственных: 1-я линия поддержки

Ответственный: Ульяненко Александра

Новое В работе Ожидает ответа Решено Закрыто

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (2)

Работа над обращением: 10.01.2021 | Ульяненко Александра

Установить MS Office 2010 (Word, Excel, Outlook, Visio): 11.01.2021 | Ульяненко Александра

ОБРАБОТКА РЕШЕНИЕ И ЗАКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИЯ ПО ОБРАЩЕНИЮ ХРОНОЛОГИЯ ФАЙЛЫ И ПРИМЕ

Похожие обращения Обновить

Похожее обращение	Оценка похожести	Тема	Дата регистрации	Качество прогноза
SR000000068	1,0000	Установить Microsoft Office	10.01.2021 13:15	
Описание: Необходимо установить самую новую доступную версию Microsoft Office.				
SR000000048	0,3996	Установка Microsoft Office	24.01.2021 10:15	
Описание: Необходимо установить пакет Microsoft Office				

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 схожести текстов вручную на странице расширенных параметров соответствующей модели машинного обучения. Подробнее: [Настроить поиск похожих текстов](#).

## 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 фоновой загрузки результатов прогнозирования* ] и перетащите вправо ползунок.

**На заметку.** Настройка временного интервала, в котором система наименее загружена и может выполнять ресурсоемкие процессы, выполняется в [справочнике](#) [ *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

<div> <span>▲</span> <span>Похожие обращения</span> <span>:</span> <span>Обновить</span> </div>				
Похожее обращение	Оценка схожести	Тема	Дата регистрации	Качество прогноза
SR00000086	1,0000	Просьба установить на новом компьютере пакет программ Office	27.01.2021 16:04	<div> <div>👍</div> <div>👎</div> </div>
Описание Просьба установить на новом компьютере пакет программ Office				

## Как работает прогнозирование похожих обращений

Для определения похожих обращений модель машинного обучения анализирует текст, указанный в полях [ *Тема* ] 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: [Настроить поиск похожих текстов](#).