# Тощев А.С. Интеллектуальная система повышения эффективности IT службы предприятия

## Формальная модель

Формальная модель системы представляет собой слабосвязанные вероятностные машины состояний (или конечные автоматы), действующие параллельно и управляющиеся основной вероятностной машиной состояний.

Например, GoalManager, компонент, который, устанавливает цели в системе, согласно текущему контексту. Управление машинами идет по событийной модели. Например, по пришествию события «пришел инцидент от пользователя», параллельно активируются машины, отвечающие за классификацию (ClassifyIncident critics). Каждая машина работает параллельно и возвращает результатом своей работы вероятность, что активирует новое событие в системе, которое обрабатывает основная машина (далее TLC).

Далее рассматривается работы данной машины на примере.

**Входные данные:**

Запрос: *Please install Firefox.*

Начальное состояние: *все концепции известны*.

1. Приходит инцидент от пользователя;
2. TLC выставляет цель ProcessIncident. К каждой цели привязан набор критиков (каждый критик действует как отдельная вероятностная машина);
3. Запускается машина PreliminarySplitter, затем в RelationExtractorKB, где подвергается обработки LinkGrammar NLP, который преобразует данное предложение в граф, результат лексического и синтаксического разбора, на выходе получается следующий граф:

\_advmod(install, please)

\_obj(install, Firefox)

pos(install, verb)

inflection-TAG(install, .v)

tense(install, imperative)

pos(please, adv)

inflection-TAG(please, .e)

pos(., punctuation)

noun\_number(Firefox, singular)

definite-FLAG(Firefox, T)

pos

pos(Firefox, noun)

pos

obj

Firefox

Install

pos

advmod

Please

*Рисунок 1. Граф, представляющий семантико-лексический разбор предложения*

*Модуль содержит ограничение на количество предложений и количество слов. Длина предложения не более 1024 символов.*

1. Граф, изображенный на Рисунке 1 подвергается разбору и преобразуется во фразы, которые группируются в предложения. В исходном примере нет идиом, но если такие встречаются, то они также будут составлять одну фразу. Отношения, начинающиеся с подчеркивания – это связи между нодами графа, остальное это описания конкретного слова. Ссылка может идти также не на лист, а на нод дерева, для этого алгоритм построен рекурсивно. У каждого нода графа есть именнованые ссылки, в нашем случае мы берем только ссылки вида: "\_subj" (подлежащие); "\_obj" (дополнение); "\_iobj" (косвенное дополнение); "\_advmod" (наречие); "of" (принадлежность). На выходе мы получаем граф, перефразированный в рамках объектов приложения - AnnotatedPhrase. Кроме того, будут отфильтрованы лишнее связи, также копируются свойства pos (часть речи), tense (время);

Firefox (noun)

Install (verb, imperative)

Please (Ignored)

Рисунок 2. Предложение в виде графа после обработки.

1. Результат передается в LinkParser, который ищет соответствие между словами, выявленными в разборе и базой знаний; Например, install уже есть в базе и он получит ссылку на концепцию в базе. Каждая концепция в базе поддерживает свойства generalization, specialization. Рассмотрим концепцию install;

Generalisation

Action

Install

Рисунок 3. Пример абстрагирования концепта.

1. TLC Выставляет цель ClassifyIncident и запускаются машины классификации. Например, машина DirectInstrutctionAnalyser. Первым этапом он смотрит есть ли действие в запросе. Во фразе оно есть, значит итоговая вероятность не уменьшается (по умолчанию итоговая вероятность 1), иначе взвешенный результат будет меньше, так как данный критик нацелен только на действие и объект, над которым нужно его совершить. Далее ищется объект в количестве 1 и прилинкованная к действию. Если они найдены, то итоговая вероятность не уменьшается.

Для достижения подсчета итоговой вероятности критик содержит в себе набор правил, который обрабатывается логической машиной PLN. На вход подается граф, изображенный на Рисунке 2, на выходе получается вероятность соотвествия графа правилам. Например, правила вида «Граф содержит концепцию подлежащего» или «У нода графа действия, есть связь с нодом типа дополнение». В интерпретаторе правил есть поддержка прямой логики ”forward chaining”: конъюнкция, дизъюнкция, отрицания, равно, меньше;

1. TLC выставляет цель SearchSolution, так как решения еще нет в базе, то начинается поиск решения, путем сравнения графа исходной проблемы и хранящегося в базе знаний решений. Во время поиска идет сравнение изоморфизма графов исходной проблемы и решения, хранящегося в базе знаний. В результате подсчитывается коэффициент удаленности графов – d. Если d = 0, то графы идентичны. Во время подсчета учитывается ссылка на обобщенные концепции. Например, если есть две концепции Winrar и Archive, обе ссылаются на базовую концепцию Software, то соответствие данной вершины будет 0.5, в зависимости от отдаление базовой концепции соответствие будет падать: 0,75; 0,865 и т.д.;

Install (verb, imperative)

Winrar (noun)

7zip (noun)

Install (verb, imperative)

Archiver

Archiver

Рисунок 4. Сравнение графа входной проблемы и имеющегося в базе знаний описания проблемы.

В данном случае d=0,5.

Решения буду ранжироваться по увеличению d.

**Входные данные:**

Запрос: *The installation of Winrar that I got this afternoon did go wrong. During installation nothing else was running. When I tried to start Winrar I got the fault message that is attached here.*

Начальное состояние: *все концепции неизвестны*.

Разбор данного запроса будет представлять следующий граф:

Installation

Winrar

Go wrong

pos

verb

pos

Рисунок 5. Разбор второго запроса.

**Входные данные:**

Запрос: *I have Office 2010 installed, but I need office 2016.*

Начальное состояние: *все концепции неизвестны*.

Разбор данного запроса будет представлять следующий граф:

I

need

have

pos

verb

pos

Office 2016

Office 2010

Рисунок 6. Разбор запроса с желаемым состоянием.

В данном случае сработает Критик для проблемы с желаемым состоянием. Он запустит путь мышления для выявления, текущего состояние и желаемого состояния. Далее будет также произведен поиск решения сначала для удаления текущего состояния, потом для установки нового состояния.