Данные для задачи «Интеллектуальный помощник оператора службы поддержки» состоят из следующих частей:

1. 01\_База\_знаний.xlsx - База знаний часто задаваемых пользователями вопросов (далее ЧАВО). Набор эталонных вопросов/ответов.

Колонки:

* Тема – принадлежность вопроса и ответа к тематике ЧАВО;
* Вопрос из БЗ - эталонный вопрос;
* Ответ из БЗ – эталонный ответ;
* Классификатор 1 уровня – принадлежность вопроса к бизнес-логике процессов1-го уровня;
* Классификатор 2 уровня – принадлежность вопроса к бизнес-логике процессов 2-го уровня;

1. 02\_Рейальные\_кейсы.xlsx - Набор реальных вопросов пользователей и ответов службы поддержки пользователей.

Колонки:

* Вопрос пользователя – реальные вопрос пользователя;
* Ответ сотрудника – ответ сотрудника службы поддержки на вопрос пользователя;
* Вопрос из БЗ - эталонный вопрос из ЧАВО который близок к вопросу пользователя;
* Ответ из БЗ – эталонный ответ на вопрос из БЗ ЧАВО;
* Классификатор 1 уровня – принадлежность вопроса к бизнес-логике процессов1-го уровня;
* Классификатор 2 уровня – принадлежность вопроса к бизнес-логике процессов 2-го уровня;

1. 03\_ГЕНЕРАЛЬНОЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ RUTUBE.docx – Генеральное пользовательское соглашение RUTUBE на основании условий которого формируются ответы сотрудников службу поддержки с возможной ссылкой на пункты соглашения.
2. 04\_УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ КОНТЕНТА.docx – Условия размещения контента на основании условий которого формируются ответы сотрудников службу поддержки с возможной ссылкой на пункты условия.
3. 05\_Таблица классификаторов.xlsx – Перечень классов Классификаторов 1 и 2 уровня.

Колонки:

* 1 уровень – Список классов Классификатора 1-го уровня.
* 2 уровень – Список классов Классификатора 2-го уровня.