

- Добрый день. Почему мой заказ **не** пришёл вовремя в отделение? Я буду **жаловаться** !!!



- 1546482

- Отлично.
Спасибо
большое



- Ужас какой
плохой
сервис!!!



- Добрый день. Скажите, пожалуйста, номер
вашего заказа, сейчас проверим

- Приносим извинения за неудобства. Ваш
заказ уже в отделении – можете забирать.

ONLINE
mode



CALL CENTER OPERATOR

CLIENT

CLIENT proc (SET_AFTER_CHAT)

- очистка (REGEXP)
- разбивка на слова/ признаки («!!!», «???», «НЕ») НЕГАТИВНЫЕ СЛОВА
- подсчёт балла негативного эмоционального окраса за MESSAGE

ЦЕНА
0,4 сек

Запуск Py script с функцией, где
парам – очищенное MESSAGE,
результат признак: POS/NEG



ML Classifier (POS/NEG/netral) с ОБУЧЕННОЙ МОДЕЛЬЮ

(файл на боте с Python – EMMA_Classifier.pkl)

ЦЕНА
0,1 сек

SERVER (proc) (EMMA_SERVER)

- обработка истории чатов
- пополнение табл. Нормализ НЕГАТ слов
- Подготовка данных для ML Classifiera

OFFLINE
mode

HISTORY DB

PYTHON SCRIPT textMind

- процедура нормализации новых слов
- ПЕРЕОБУЧЕНИЕ ML МОДЕЛИ: формирование файла
EMMA_Classifier.pkl и запись его по графику на PYTHON бота

ADMIN

Таблица с
нормализиро.
НЕГАТИВНЫМИ
СЛОВАМИ

Таблица с НОВЫМИ
нормализиров словами
- оператор визульно должен
определить негатив слова и
проставить коэф негатива (1-5)