

**Опис ситуації**

Компанія хоче автоматизувати аналіз роботи служби підтримки.

Необхідно згенерувати датасет чатів між клієнтом та сапорт-агентом і розробити інструмент, який оцінює якість роботи підтримки.

Система повинна визначати не лише тему звернення, але й реальний рівень задоволеності клієнта та якість відповіді агента.

**Завдання**

Розробити рішення, яке:

1. Генерує датасет чатів між клієнтом та сапорт-агентом

Діалоги повинні включати різні сценарії:

- проблеми з оплатою
- технічні помилки
- доступ до акаунту
- питання по тарифу
- повернення коштів

У датасеті повинні бути:

- успішні кейси
- проблемні кейси
- конфліктні кейси
- випадки з помилками агента

2. Аналізує кожен діалог та визначає:

- intent звернення (обрати з категорій вище або other)
- satisfaction клієнта (satisfied / neutral / unsatisfied)
- quality\_score роботи сапорт-агента (шкала 1–5)
- agent\_mistakes — список можливих помилок агента (наприклад: ignored\_question, incorrect\_info, rude\_tone, no\_resolution, unnecessary\_escalation)

Результат повинен повертатися у форматі JSON

#### Важливо

- Частина діалогів повинна містити приховану незадоволеність (клієнт формально дякує, але проблема не вирішена)
- Частина кейсів повинна містити тональні або логічні помилки агента
- Використання LLM є обов'язковим
- Вибір моделі — на стороні учасників
- Результати повинні бути детермінованими

#### Технічні вимоги

- GitHub репозиторій
- README з описом запуску
- requirements.txt
- мінімум два скрипти: generate.py та analyze.py

(опціонально: Docker)

#### Критерії оцінювання

- Різноманітність та реалістичність чатів
- Здатність виявляти приховану незадоволеність
- Коректність визначення intent
- Логіка оцінки якості
- Виявлення помилок сапорту
- Чистота коду