

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Южно-Уральский государственный университет
(национальный исследовательский университет)»
Высшая школа электроники и компьютерных наук
Кафедра «Электронные вычислительные машины»

Программный комплекс поиска не содержащих информации отзывов пользователей фирмы Интернет- провайдера

Автор работы,
студентка группы КЭ-406
К.А. Забелина

Руководитель работы,
к.т.н., доцент каф. ЭВМ
В.А. Парасич

Актуальность

Данная тема является актуальной, поскольку возросло количество звонивших на фирму пользователей, которые в действительности могли обойтись без общения с оператором.

Цели и задачи ВКР

Главная цель ВКР — это решить проблему неинформативных сообщений в работе службы Техподдержки.

Задачи данной работы:

- создание статистики корректных отзывов;
- разработка процедуры по поиску осмысленных слов на основе имеющихся данных;
- разработка документации по эксплуатации;
- внедрение программного комплекса в интерфейс фирмы Интернет – провайдера.

Обзор аналогов

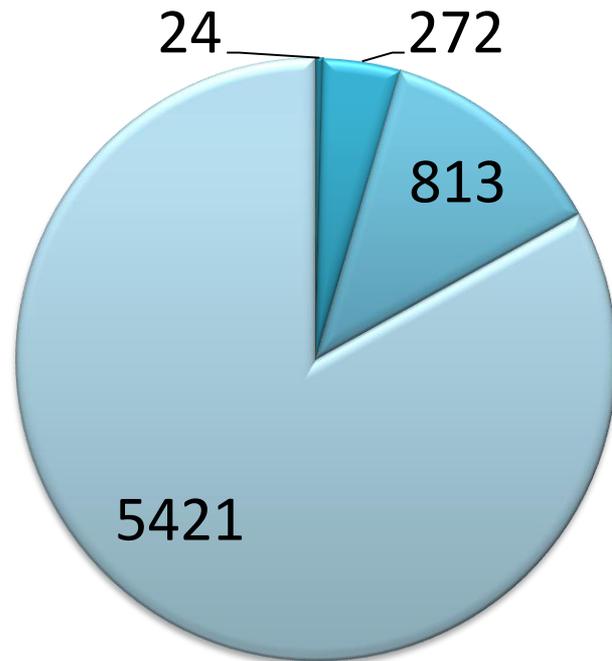
	Total Commander	Google поиск	Multi Text Funder
Наличие базы данных	-	+	-
Высокая скорость поиска	+	+	+
Поиск по ключевым словам	-	+	-
Простота использования	+	+	+
Внедрение в фирму	-	-	-

Анализ статистики

1. Если в комментарии не более двух слов, то такие комментарии стоит удалить — таких 813 из 5421 сообщения.

2. Встречаются пустые комментарий, либо содержащие только цифры, и знаки препинания — таких 24 из 5421 сообщения.

3. Количество осмысленных слов должно превышать 75%, а количество неосмысленных — должно быть менее 25%. Такие комментарии будут корректны — таких 272 из 5421 сообщения.



Основные функциональные требования

- Обеспечить поиск некорректных слов.
- Обеспечить удаление некорректных слов.
- Обеспечить закрытие тикета (задачи) с некорректным комментарием.
- Обеспечить закрытый тикет сообщением о том, что комментарий удален.
- Обеспечить возможность не корректировать осмысленный комментарий.

Основные нефункциональные требования

- Обеспечить сохранение содержания отзыва, когда число осмысленных слов больше двух.
- Обеспечить сохранение содержания отзыва, когда в кавычках не менее двух осмысленных слов.
- Обеспечить сохранение содержания отзыва, когда количество осмысленных слов не менее 75% включительно, соответственно, удаление при количестве неосмысленных слов менее 25%.

Средства разработки

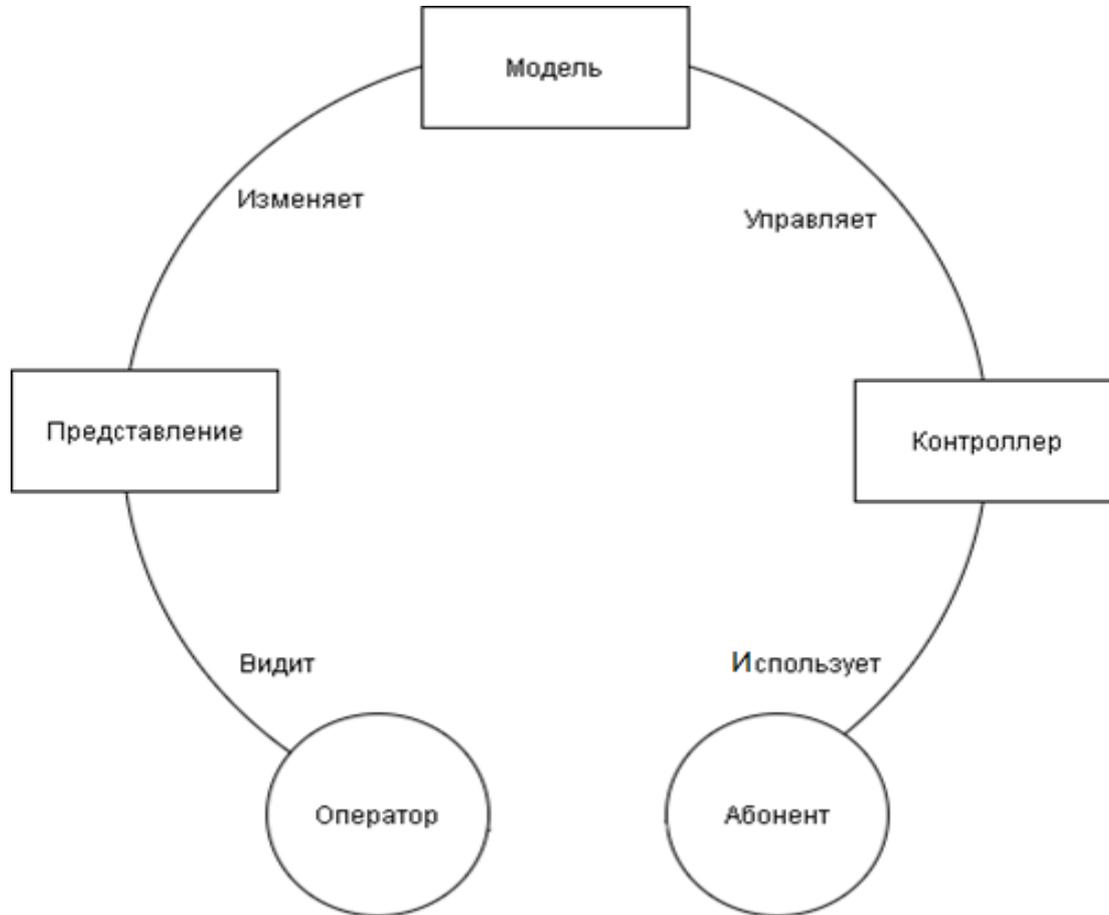
- Язык программирования баз данных: PL/SQL
- СУБД: oracle 12c.
- Интегрированная среда разработки: Toad for Oracle.



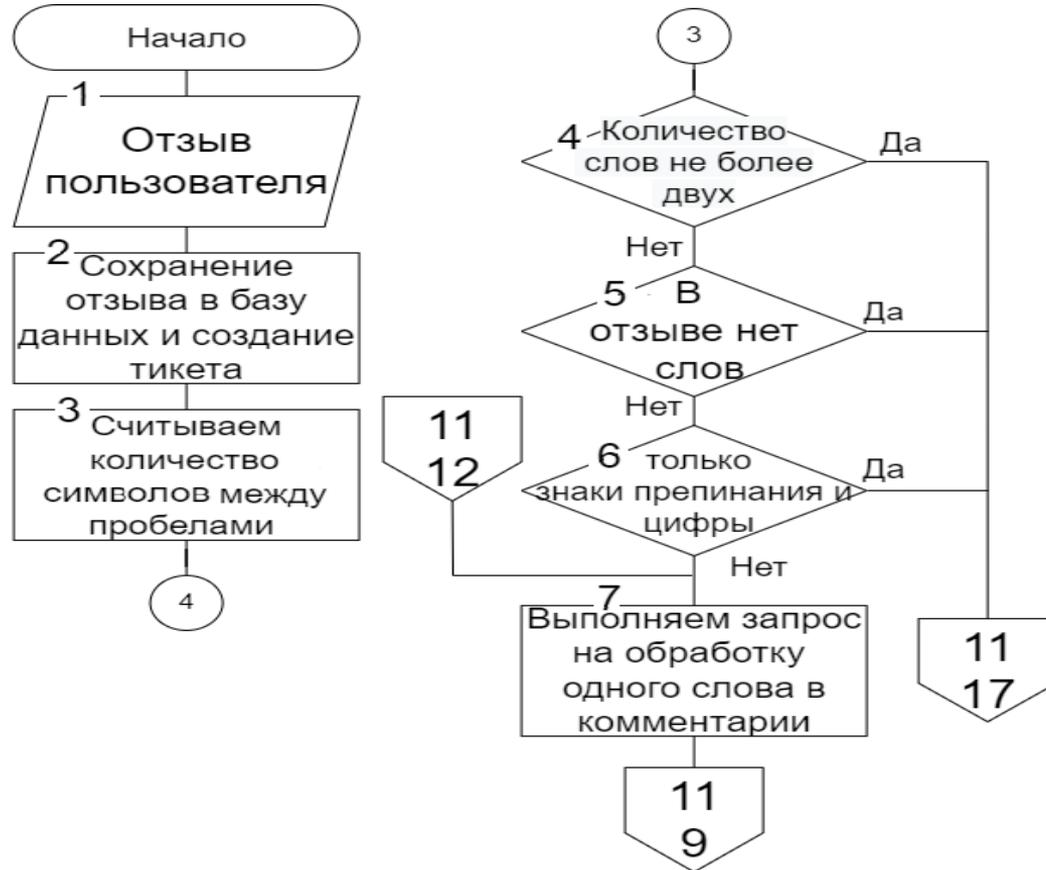
ORACLE®
PL/SQL



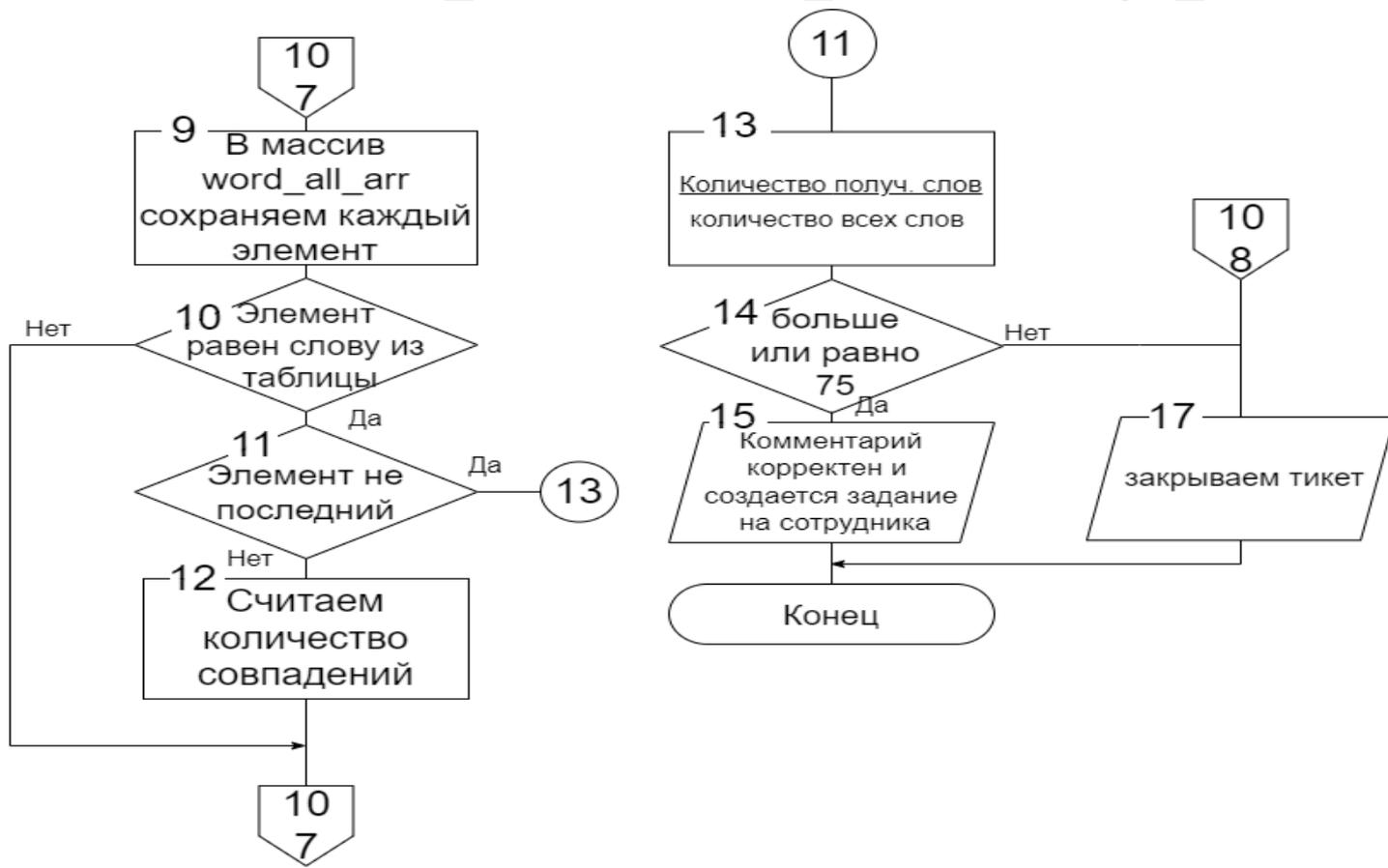
Модель MVC



Алгоритм процедуры



Алгоритм процедуры



Список тикетов

Новый

30.03.2022 20:55
30.03.2022 20:55

Оценка: Плохо. Комментарий: не продуктивно Тикет №253246184

Новый

30.03.2022 20:46
30.03.2022 20:46

Оценка: Плохо. Комментарий: часто пропадает трансляция Тикет №252359601

Новый

30.03.2022 20:15
30.03.2022 20:15

Оценка: Плохо. Комментарий: удовлетворена ответом Тикет №252612230

Оценка пользователя

← Качество обслуживания

Консультация чат-бота
03.11.2021 17:16
Вам удалось оперативно
решить свой вопрос?



Консультация чат-бота
03.11.2021 11:29
Вам удалось оперативно
решить свой вопрос?



Консультация чат-бота
03.11.2021 11:08
Вам удалось оперативно
решить свой вопрос?



Консультация чат-бота
02.11.2021 15:08
Вам удалось оперативно
решить свой вопрос?



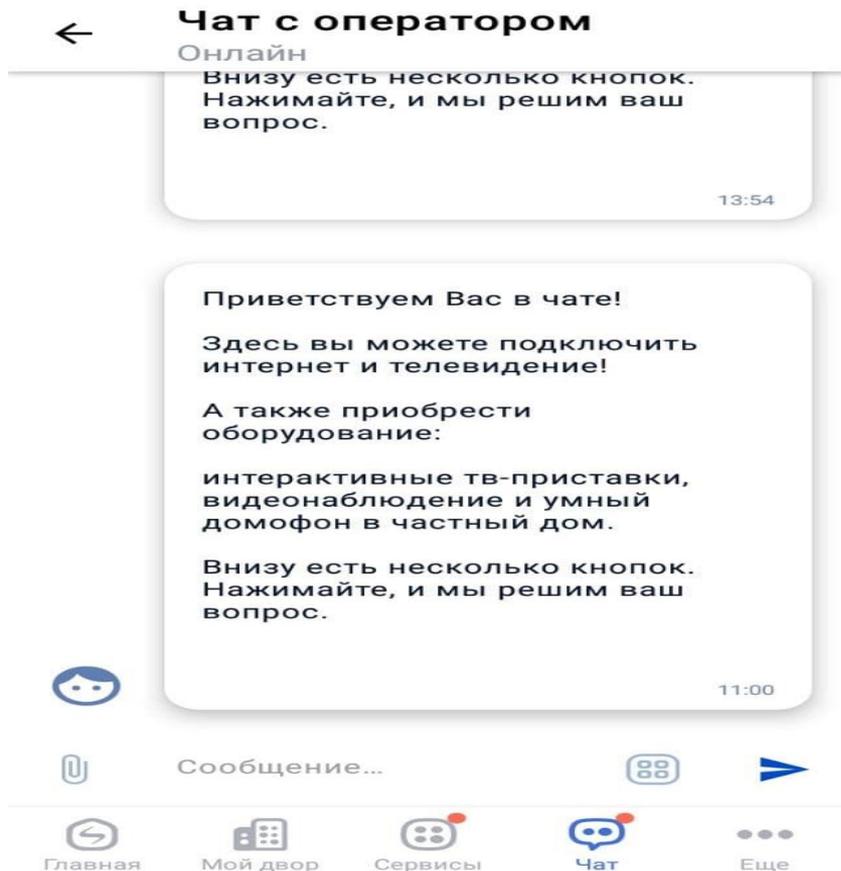
Консультация чат-бота
02.11.2021 13:06
Вам удалось оперативно
решить свой вопрос?



Консультация чат-бота
02.11.2021 12:37
Вам удалось оперативно
решить свой вопрос?



Интерфейс отправки комментария



Результат выполнения процедуры

<p>Закрыт 30.03.2022 20:55 27.05.2022 16:06</p>	<p>Закрыт автоматически т.к. комментарий некорректен</p>
<p>Новый 30.03.2022 20:46 30.03.2022 20:46</p>	<p>Оценка: Плохо. Комментарий: часто пропадает трансляция Тикет №252359601</p>
<p>Закрыт 30.03.2022 20:15 27.05.2022 16:07</p>	<p>Закрыт автоматически т.к. комментарий некорректен</p>

Карточка тикета

Проблема

Зарегистрировано	30.03.2022 20:15:09 JOB
Состояние	Новый
Источник	Мобильное приложение
Сервис	Отзыв
Админ.вопрос / Признак	-
Причина / Возражение	-
Результат	-
Приоритет	0
Закрето	

Статистика по тикетам

Комментарии к тикету (2)

Добавлено	Комментарий
30.03.2022 20:15:09 JOB	Работа с анлайком из мобильного приложения.
30.03.2022 20:15:09 JOB	Оценка: Плохо. Комментарий: удовлетворена ответом Тикет №252612230

Результат выполнения процедуры

Проблема

Зарегистрировано	30.03.2022 20:15:09 JOB
Состояние	Закрыт
Источник	Мобильное приложение
Сервис	Отзыв
Админ.вопрос / Признак	-
Причина / Возражение	-
Результат	-
Приоритет	0
Закрыто	27.05.2022 16:07:00 JOB

Статистика по тикетам

Комментарии к тикету (3)

Добавлено	Комментарий
30.03.2022 20:15:09 JOB	Работа с анлайком из мобильного приложения.
30.03.2022 20:15:09 JOB	Оценка: Плохо. Комментарий: удовлетворена ответом Тикет №252612230
27.05.2022 16:07:00 JOB	Закрыт автоматически т.к. комментарий некорректен

Выводы по ВКР

В рамках выпускной квалификационной работы был реализован и протестирован программный продукт в интерфейсе фирмы интернет – провайдера.

Для достижения данной цели, были выполнены следующие задачи:

- создана статистика корректных отзывов;
- разработана процедура по поиску осмысленных слов на основе имеющихся данных;
- разработана документация по эксплуатации.

В результате отзывы не будут распределяться сотрудникам службы технической поддержки до тех пор, пока они не пройдут проверку в процедуре.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!