

Н. В. Давыдик

(ГрГУ им. Я. Купалы, Гродно)

ПРОЕКТИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ДЛЯ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ ОБРАБОТКИ ОТЗЫВОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ВЕБ-САЙТА

Отзыв, оставленный пользователем на сайте, позволяет сформировать мнение о компании для новых клиентов и, таким образом, влияет на имидже организации в целом. Поэтому, важно уметь работать с отзывами и давать своевременный ответ по возникшей проблеме клиента.

Была спроектирована информационная система автоматизированной обработки отзывов веб-сайта автосалона, включающая в себя подсистему сбора и анализа отзывов клиента с использованием методов интеллектуального анализа текстов. Собранные отзывы анализируются на предмет удовлетворенности клиента предоставленными услугами, а также определяется тема отзыва. Определение тональности дает возможность понять является отзыв положительным или отрицательным и, в зависимости от этого, принимается решение как стоит его обрабатывать.

Для первичной обработки текста использован морфологический анализатор Rymorphy2, в котором реализована русская модель для обработки текстов для токенизации, лемматизации, фильтрации и семантических рассуждений [1]. Для анализа тональности документов используется библиотека fast.ai. Для отзывов с негативной тональностью моделируются темы обращений по имеющимся в фирме отзывам с использованием метода тематического моделирования, в основе которого лежит построение тематической модели методом латентного размещения Дирихле.

Внедрение автоматизированной системы обработки отзыва методами интеллектуального анализа позволит сократить время на обработку отзыва сотрудником компании, своевременно реагировать на негативные отзывы и решать конфликтные ситуации.

Литература

1 Основы Natural Language Processing для текста [Электронный ресурс]. – 2019. – Режим доступа : <https://habr.com/ru/company/Voximplant/blog/446738/>. – Дата доступа : 14.01.2020.