Автоматизированная Система Поддержки Клиентов

Цель проекта:
Разработать систему, которая автоматизирует поддержку клиентов, обрабатывая и анализируя текстовые, визуальные и звуковые данные, предоставляя единые ответы для повышения эффективности обслуживания.

Модули и функции:

1. **Текстовый модуль**:
   - **Цель**: Создание чат-бота для обработки запросов клиентов и предоставления текстовых ответов.
   - **Задачи**:
     - Разработка модели обработки естественного языка (NLP) для понимания и ответа на запросы клиентов.
     - Интеграция с существующими системами поддержки для улучшения взаимодействия с клиентами.
2. **Модуль компьютерного зрения**:
   - **Цель**: Распознавание документов и изображений, присланных клиентами.
   - **Задачи**:
     - Реализация модели для распознавания и классификации объектов на изображениях.
     - Обработка изображений для идентификации информации, содержащейся в документах, что позволит автоматизировать обработку документов клиентов.
3. **Звуковой модуль**:
   - **Цель**: Автоматическая транскрибация и анализ звонков клиентов.
   - **Задачи**:
     - Разработка модели для преобразования речи в текст и анализа настроения или ключевых слов в аудиозаписях.
     - Интеграция с системой записи звонков для автоматического анализа и транскрибации звонков клиентов.
4. **Интеграция и развертывание**:
   - **Цель**: Создание системы поддержки клиентов, которая объединяет текстовые и аудиозапросы для улучшения обслуживания.
   - **Задачи**:
     - Разработка веб- или мобильного приложения, объединяющего текстовый, визуальный и звуковой модули.
     - Создание пользовательского интерфейса для загрузки и анализа текстов, изображений и аудио.
     - Интеграция всех модулей для обеспечения их корректного взаимодействия.
     - Тестирование и развертывание системы на сервере или облачной платформе для обеспечения доступности и стабильной работы.

Результат:
Полнофункциональная система поддержки клиентов, которая автоматически обрабатывает и отвечает на текстовые, визуальные и аудиозапросы, улучшая качество и скорость обслуживания клиентов.

Для выполнения данного проекта можно объединить 2-3 студентов в рабочую группу. Каждый участник должен активно участвовать во всех этапах разработки проекта и быть готовым ответить на любые вопросы по его содержанию. По завершении работы требуется предоставить отчет и провести защиту проекта. Оценка проекта будет проводиться по следующим критериям: каждый этап будет оцениваться по 4 балла.