

УДК 004.5:004.6:004.8

## ДОСЛІДЖЕННЯ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИХ МЕТОДІВ ПІДТРИМКИ ПРОЦЕСНОГО УПРАВЛІННЯ В ІТ-ПРОЕКТАХ НАДАННЯ ПОСЛУГ З ХОСТИНГУ

**Чала О.В.**, доцент, кафедра ІУС, ХНУРЕ  
**Недоступ С.В.**, магістр, кафедра ІУС, ХНУРЕ

***Анотація.** Розглянуто процес ручної обробки чатів та тікетів, за допомогою яких різні відділи підтримки надають допомогу клієнтам. Досліджено використання великих мовних моделей для зменшення використовуваних ресурсів..*

***Ключові слова:** ХОСТИНГ, ОНЛАЙН-ЧАТ, ІТ-КОМПАНІЯ, ТІКЕТ, LLM.*

Усі без винятку ІТ-компанії, що надають послуги з хостингу мають в своєму складі департаменти, що надають цілодобову підтримку в реальному часі для клієнтів компанії через онлайн-чат або тікет-систему, яка працює за допомогою e-mail [1]. Такі компанії постійно розвиваються, покращують якість своїх продуктів, розширюють асортимент надаваних послуг, а також спектр запитів, із якими компанія допомагає клієнтам в режимі реального часу. Такий підхід до обслуговування клієнтів вимагає постійного спостереження, дотримання всіх процедур і політики компанії.

Враховуючи те, що якість надаваної підтримки потрібно постійно перевіряти, а також покращувати, виникає потреба у формуванні департаменту з контролю якості. Основним обов'язком такого департаменту є ручна обробка (аналіз) чатів та тікетів, за допомогою яких різні відділи підтримки надають допомогу клієнтам в різноманітних ситуаціях з метою виявлення помилок в роботі спеціалістів з підтримки. Кожен чат або тікет має бути перечитаний спеціалістом з контролю якості, проаналізований та прокоментований. Мають бути додані посилання на відповідні процедури, що є основою роботи певних відділів компанії. Такий підхід витрачає багато ресурсів і не завжди є ефективним, отже виникає потреба в оптимізації та покращенні процесу контролю якості на постійній основі.

В роботі пропонується підхід, що враховує всі недоліки ручного способу опрацювання великої кількості чатів та тікетів. Він задовольнить потребу в об'ємах оброблених даних, а також позитивно вплине на кількість використовуваних ресурсів підприємства.

Цей підхід передбачає використання LLM – Large Language Models (Великі Мовні Моделі) [2]. За допомогою LLM з'являється можливість скорочувати кількість використовуваних ресурсів, адже аналіз чатів та тікетів може проводитися не вручну, а за допомогою штучного інтелекту.

Основна мета – відійти від ручної обробки великої кількості однотипних даних людиною, що надасть змогу перенаправити людські ресурси на ті процеси в компанії, які не можуть на поточний момент часу бути оптимізовані та незалежні від людей.

Література.

1. Fontanella, C. What's a Ticketing System? (б. д.). <https://blog.hubspot.com/service/ticketing-system>.
2. Amazon Web Services. (б. д.). What are Large Language Models? <https://aws.amazon.com/what-is/large-language-model/>.