

**«Программный модуль «АИК» для автоматизации процесса
классификации и обработки инцидентов и заявок, поступающих из
ITSM-системы с применением алгоритмов искусственного
интеллекта»**

РУКОВОДСТВО ОПЕРАТОРА

2023

| | |
|---|----|
| 1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ | 3 |
| 1.1 НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ | 3 |
| 1.2 ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ | 3 |
| 1.3 ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ | 4 |
| 2 ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ | 4 |
| 3 РАБОТА С СИСТЕМОЙ | 5 |
| 3.1 ЭЛЕМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ ОСНОВНОГО ЭКРАНА | 5 |
| 3.1.1 АВТОРИЗАЦИЯ | 6 |
| 3.1.2 МЕНЮ | 7 |
| 3.2 ОСНОВНОЙ ЭКРАН | 8 |
| 3.2.1 КОННЕКТОРЫ | 8 |
| 3.2.2 ОБУЧЕНИЕ МОДЕЛЕЙ | 9 |
| 3.2.2.1 ЗАДАЧИ | 9 |
| 3.2.2.2 ОБУЧЕНИЕ МОДЕЛЕЙ | 9 |
| 3.2.2.3 ПОСЛЕДНИЕ ОБУЧЕННЫЕ МОДЕЛИ | 10 |
| 3.2.3 РЕПОЗИТОРИЙ МОДЕЛЕЙ | 10 |
| 3.2.4 ПРЕДСКАЗАНИЯ | 11 |
| 3.2.4.1 ПОИСК ПРЕДСКАЗАНИЙ | 11 |
| 3.2.4.2 ОПИСАНИЕ ПОЛЕЙ ПРЕДСКАЗАНИЯ | 12 |
| 3.2.5 АВТОМАТИЗАЦИЯ | 13 |
| 3.2.6 ПОЛЬЗОВАТЕЛИ | 13 |
| 3.2.7 МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ | 14 |
| 3.2.7.1 ОБЩИЕ ДАННЫЕ | 14 |
| 3.2.7.1.1 НАСТРОЙКИ ФИЛЬТРОВ | 14 |
| 3.2.7.1.1.1 ФИЛЬТР «КОННЕКТОР» | 15 |
| 3.2.7.1.1.2 ФИЛЬТР «ДАТА» | 15 |
| 3.2.7.1.2 ГРАФИК «КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ» | 16 |
| 3.2.7.1.3 РЕШЕНО ЗАЯВОК ПО ЗАДАНИЯМ | 17 |
| 3.2.7.1.4 ГРАФИК «ТОЧНОСТЬ ПРОГНОЗА ПО ЗАДАНИЯМ» | 17 |
| 3.2.7.1.5 КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ЗА ПЕРИОДЫ: 7 ДНЕЙ, 30 ДНЕЙ, 90 ДНЕЙ | 18 |
| 3.2.7.1.6 ГРАФИК «КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ПО КОННЕКТОРАМ» | 18 |
| 3.2.7.1.7 ОХВАТ СИСТЕМЫ | 19 |
| 3.2.7.1.8 ТОЧНОСТЬ СИСТЕМЫ | 19 |
| 3.2.7.2 ПОКАЗАТЕЛИ ТОЧНОСТИ | 20 |
| 3.2.7.2.1 НАСТРОЙКИ ФИЛЬТРОВ | 20 |
| 3.2.7.2.1.1 ФИЛЬТР «КОННЕКТОР» | 20 |
| 3.2.7.2.1.2 ФИЛЬТР «ЗАДАЧА» | 21 |
| 3.2.7.2.1.3 ФИЛЬТР «ДАТА» | 22 |
| 3.2.7.2.2 ГРАФИК «РЕШЕНО ЗАЯВОК ПО МЕСЯЦАМ» | 22 |
| 3.2.7.2.4 ТОЧНОСТЬ СИСТЕМЫ | 24 |
| 3.2.7.2.5 ТОЧНОСТЬ ПРОГНОЗА ПО КАТЕГОРИЯМ | 25 |

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ

Программный модуль «АИК» для автоматизации процесса классификации и обработки инцидентов и заявок, поступающих из ITSM-системы с применением алгоритмов искусственного интеллекта (далее - Система), предназначена для компаний любых отраслей со зрелой ИТ-структурой и выстроенными ИТ-процессами, в бизнес-процессах которых присутствуют рутинные, повторяющиеся и формализуемые операции, такие как:

- Назначение заявок на конкретную группу исполнителей;
- Подбор решения на базе ранее закрытых аналогичных заявок;
- Классификация и категория заявок;
- Подсказки исполнителю на основании похожих инцидентов;
- Аналитика данных о поступивших, решенных и нерешенных заявках.

АИК помогает автоматизировать данные операции, что облегчает выполнение задач Заказчиков при анализе и принятии решений. Благодаря этому, ресурсы Заказчиков будут направлены на более сложную интеллектуальную деятельность, которая не будет отягощена повторяющимися задачами.

1.2 ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ

Система позволяет выполнять следующие задачи:

1. Обеспечивать возможность загрузки и хранения новых заявок без назначенных исполнителей из сторонней ITSM-системы;
2. Распознавать все необходимые поля заявки для принятия решения о ее назначении;
3. Проводить анализ и классификацию новых заявок без назначенного исполнителя с помощью обученных моделей и предлагать решение по назначению исполнителя из заданного списка исполнителей;
4. Выгружать данные о предлагаемом исполнителе в необходимом формате для ITSM-системы формате;
5. Загружать исполненные заявки из файлового хранилища;
6. Распознавать и хранить информацию об исполненных заявках;

7. Проводить процесс дообучения моделей с помощью информации в исполненных заявках;
8. Обеспечивать возможность настройки бизнес-логики принятия решения о назначении заявок с помощью заранее установленных правил;
9. Проводить мониторинг процесса работы системы и предоставлять отчетность со сравнением предсказаний и фактических исполненных заявок.

1.3 ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Система поставляется предустановленной на компьютер (далее – ПК). Аппаратные требования, предъявляемые к ПК, не зависят от количества пользователей.

Минимальные аппаратные требования:

| | |
|-----------------------|--|
| Операционная система | Linux Ubuntu 22.04 LTS x64 |
| Процессор | Не менее 8 физических ядер / 16 потоков |
| Видеокарта | GPU Nvidia rtx 3090 / rtx 4090 (или аналогичные GPU Nvidia с объемом памяти не менее 16Гб) |
| Оперативная память | 32 Гб |
| Дисковое пространство | SSD: 1 Тб HDD: 8 Тб |

2 ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Для достижения общего понимания сокращенных наименований и терминов, используемых в настоящем документе, предлагается использовать следующий список:

| Термин | Определение |
|--|--|
| «Автоматический инцидент координатор» для автоматизированной маршрутизации заявок на исполнителей за счет анализа текста с | Инструмент автоматизации процесса классификации и назначения инцидентов и заявок на базе алгоритмов ИИ |

| Термин | Определение |
|--|--|
| помощью искусственного интеллекта / АИК / Система | |
| Пользователь | Сотрудник организации, который работает с системой |
| ITSM | Система управления сервисом для покрытия бизнес-потребностей, включающая в себя регистрацию инцидентов |
| Сервис предсказаний | Модуль, отвечающий за обработку новых заявок в режиме реального времени |
| ИИ | Искусственный интеллект |
| Модуль | Часть системы, отвечающая за определенный набор функций |
| Модуль интерфейса управления | Веб-интерфейс доступа к управлению Системой |
| Модель | Модель нейронной сети описывает её архитектуру и конфигурацию, а также используемые алгоритмы обучения |
| Коннектор | Часть программного обеспечения, целью которой является «стыковка» различных технологий между собой. Коннектор позволяет двум или более технологиям взаимодействовать между собой, выполняя необходимые процедуры и передавая данные. |

3 РАБОТА С СИСТЕМОЙ

В разделе описываются меню и элементы управления, которые помогут работать с системой.

3.1 ЭЛЕМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ ОСНОВНОГО ЭКРАНА

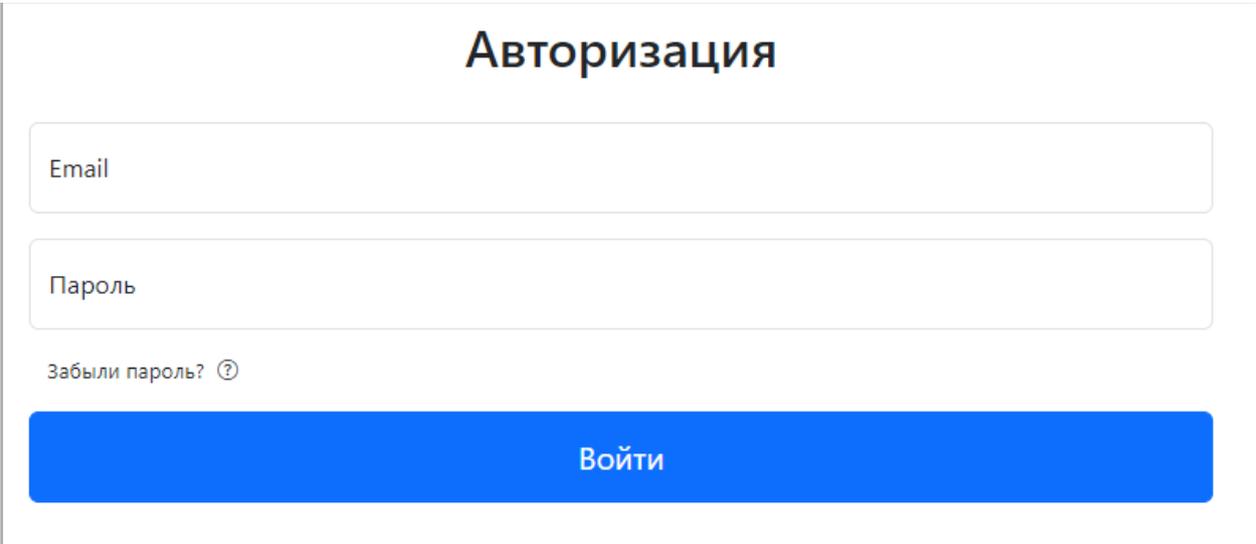
В боковой части экрана расположено меню. Система предоставляет доступ к операциям в соответствии с установленными правами доступа (см. в разделе [3.1.1 Авторизация](#)). Кликните на заголовок в боковом меню, чтобы выбрать и открыть соответствующий раздел.

3.1.1 АВТОРИЗАЦИЯ

Для входа программное обеспечение для автоматизации процесса классификации и обработки инцидентов и заявок в ITSM-системе на базе алгоритмов искусственного интеллекта «АИК» введите в адресной строке веб-браузера: `http://<адрес сервера>:<порт>`, если работа системы подразумевает использование интернета, или `http://<IP Адрес Машины>:<порт>`, если работа системы подразумевается без подключения к интернету.

Вы можете войти в систему в назначенном вам уровне доступа для выполнений различных функций, таких как управление коннекторами, управление обучением и дообучением, репозиторий моделей, сервис предсказаний, управление бизнес-логикой, управление пользователями и мониторинг и отчетность. Для авторизации в системе:

1. Введите ваш логин и пароль в соответствующие поля
2. Нажмите кнопку «Войти».



Авторизация

Email

Пароль

Забыли пароль? ?

Войти

Рисунок 1 Авторизация

В системе устанавливается логин и пароль для оператора по умолчанию.

После включения рекомендуется изменить пароль оператора.

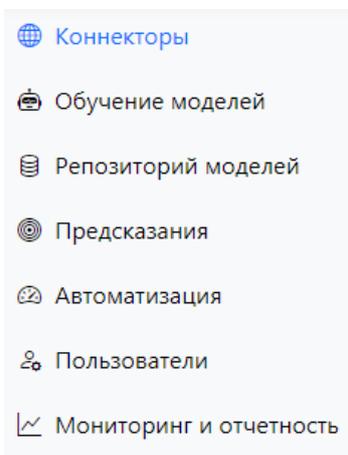
Разрешения для пользователей каждого уровня описаны в таблице «Уровни доступа».

| Уровни доступа | | | |
|---------------------|---------------|---------------|---------------|
| | Администратор | Менеджер | Оператор |
| Коннекторы | • | Только чтение | Только чтение |
| Обучение моделей | • | Только чтение | Только чтение |
| Репозиторий моделей | • | • | Только чтение |

| | | | |
|-------------------------|---|---------------|---------------|
| Предсказания | • | • | • |
| Автоматизация | • | • | Только чтение |
| Пользователи | • | Только чтение | Только чтение |
| Мониторинг и отчетность | • | • | • |

3.1.2 МЕНЮ

Вы можете переключаться между разделами выбрав соответствующий раздел в боковом меню. Меню отображается только для авторизованного пользователя.



Меню содержит семь разделов:

- Коннекторы;
- Обучение моделей;
- Репозиторий моделей;
- Предсказания;
- Автоматизация;
- Пользователи;
- Мониторинг и отчетность.

Коннекторы:

В разделе вы можете просматривать список существующих коннекторов с набором параметров для каждого коннектора.

Обучение моделей:

В разделе вы можете просматривать список задач с их описанием и отслеживать прогресс выполнения загрузки данных и процесса обучения. А также просматривать последние 5 обученные модели с набором параметров и метрик.

Репозиторий моделей:

В разделе вы можете просмотреть обученные модели для каждой задачи, их описание и качественные метрики.

Предсказания:

В разделе вы можете просматривать результаты работы сервиса предсказаний, как по всем заявкам, так и по фильтрам: название задачи, название модели в данной задаче, дата. Также просмотреть статусы предсказаний и что предсказала система, также можно перейти к инциденту, для которого было сделано предсказание.

Автоматизация:

В данном разделе вы можете просматривать все задачи, заданные системе в связке с коннекторами, к которым они относятся.

Пользователи:

В разделе вы можете просматривать список пользователей и их роли.

Мониторинг и отчетность:

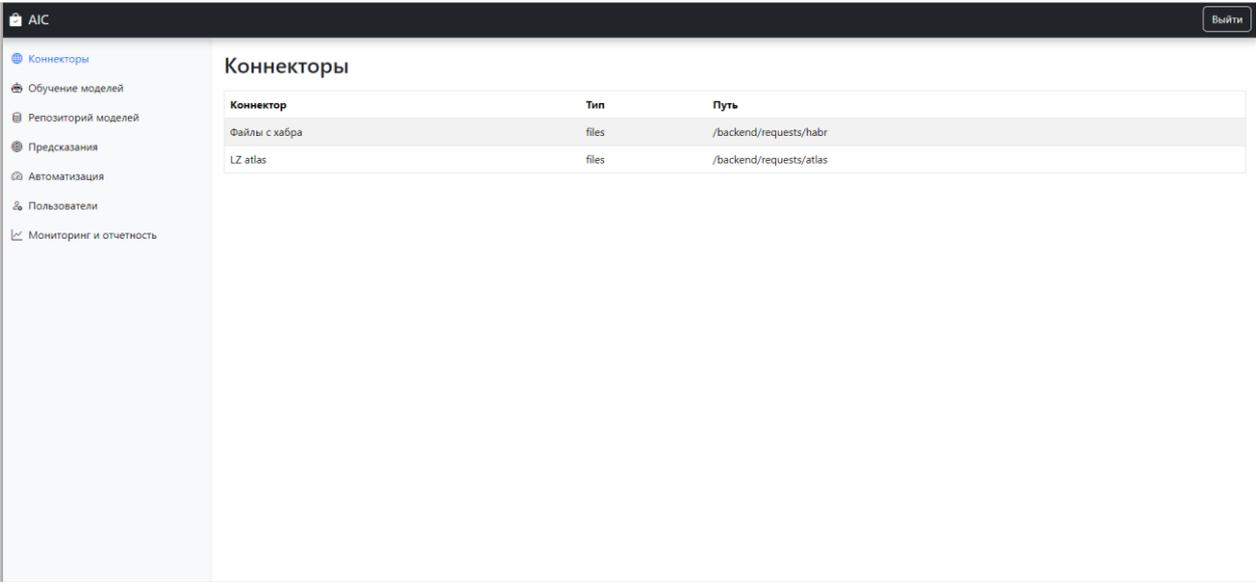
В разделе вы можете формировать и просматривать отчеты для проведения анализа качества прогнозов по каждой модели.

3.2 ОСНОВНОЙ ЭКРАН

Основной экран представляет собой рабочую область страницы, которая отражает информацию, согласно выбранному в боковом меню модулю.

3.2.1 КОННЕКТОРЫ

В данном модуле вы можете видеть список коннекторов с набором параметров каждого коннектора.



| Коннектор | Тип | Путь |
|---------------|-------|-------------------------|
| Файлы с хабра | files | /backend/requests/habr |
| LZ atlas | files | /backend/requests/atlas |

Рисунок 2 Страница коннекторов

3.2.2 ОБУЧЕНИЕ МОДЕЛЕЙ

В данном модуле отображается список задач для обучения, а так же происходит сам процесс обучения и отображаются последние обученные модели.

| Название задачи | Описание |
|------------------------|----------------------------------|
| Task for test | Test description |
| Test Task -copy-231129 | Test Task Description |
| Test Task | Test Task Description |
| task 111 | task 111 description |
| Test Task Copy | Test Task Description |
| Проверка приоритетов | Проверка приоритетов новых задач |
| Task for test-копия | Test description |
| Test 22 | Test task |
| task 111-copy mt | task 111 description |
| Test number 1 | Test task |
| Test 22-копия | Test task |

| Название модели | Задача | Дата | F1 метрика | Точность | Статус |
|--------------------|------------------|---------------------|------------|----------|--------|
| LogisticRegression | task 111-copy mt | 01.12.2023 09:46:01 | 0.000 | 0.818 | |
| ruBertBase | task 111 | 30.11.2023 15:27:19 | 0.000 | 0.818 | |

Рисунок 3 Страница обучение моделей

3.2.2.1 ЗАДАЧИ

В данном подразделе вы можете видеть список задач и их описание.

| Название задачи | Описание |
|------------------------|----------------------------------|
| Task for test | Test description |
| Test Task -copy-231129 | Test Task Description |
| Test Task | Test Task Description |
| task 111 | task 111 description |
| Test Task Copy | Test Task Description |
| Проверка приоритетов | Проверка приоритетов новых задач |
| Task for test-копия | Test description |
| Test 22 | Test task |
| task 111-copy mt | task 111 description |
| Test number 1 | Test task |
| Test 22-копия | Test task |

Рисунок 4 Список задач

3.2.2.2 ОБУЧЕНИЕ МОДЕЛЕЙ

В данном подразделе можно отследить запущенный прогресс обучения моделей на основе выбранного типа модели и выбранных данных при создании задачи.

Обучение моделей

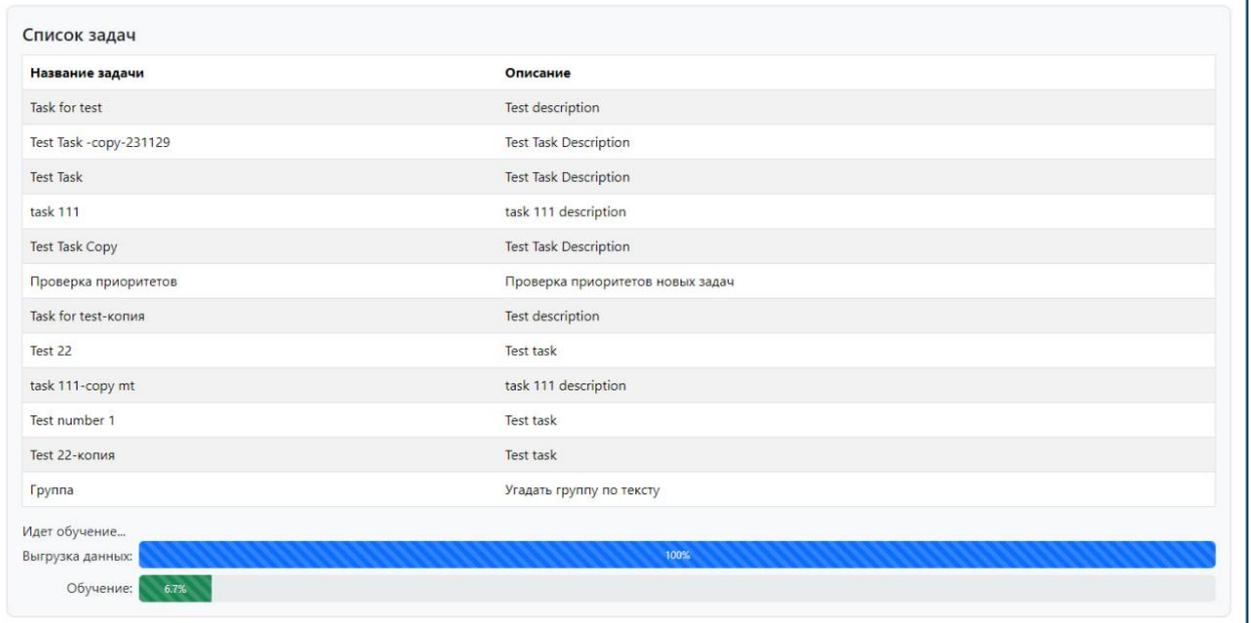


Рисунок 5 Отображение прогресс баров

Если администратором был запущен процесс обучения, на экране появляются два прогресс бара. Синий прогресс бар отслеживает прогресс выгрузки данных, зеленый прогресс бар отслеживает прогресс обучения.

3.2.2.3 ПОСЛЕДНИЕ ОБУЧЕННЫЕ МОДЕЛИ

В данном подразделе отображаются пять последних обученных моделей. Также можно увидеть, какие модели находятся в сервисе предсказаний.

| Последние обученные модели | | | | | |
|----------------------------|---------------------|---------------------|------------|----------|--------|
| Название модели | Задача | Дата | F1 метрика | Точность | Статус |
| LogisticRegression | task 111-copy mt | 01.12.2023 09:46:01 | 0.000 | 0.818 | |
| ruBertBase | task 111 | 30.11.2023 15:27:19 | 0.000 | 0.818 | |
| ruBertBase | Test number 1 | 30.11.2023 14:50:17 | 0.000 | 1.000 | |
| LogisticRegression | Test 22-копия | 30.11.2023 10:41:48 | 0.000 | 1.000 | |
| LogisticRegression | Task for test-копия | 29.11.2023 18:26:37 | 0.000 | 1.000 | |

Рисунок 6 Список последних пяти обученных моделей

3.2.3 РЕПОЗИТОРИЙ МОДЕЛЕЙ

В репозитории моделей вы можете посмотреть список всех обученных моделей для каждой задачи с их описанием, датой проведения обучения и набором ее качественных показателей (метрик).

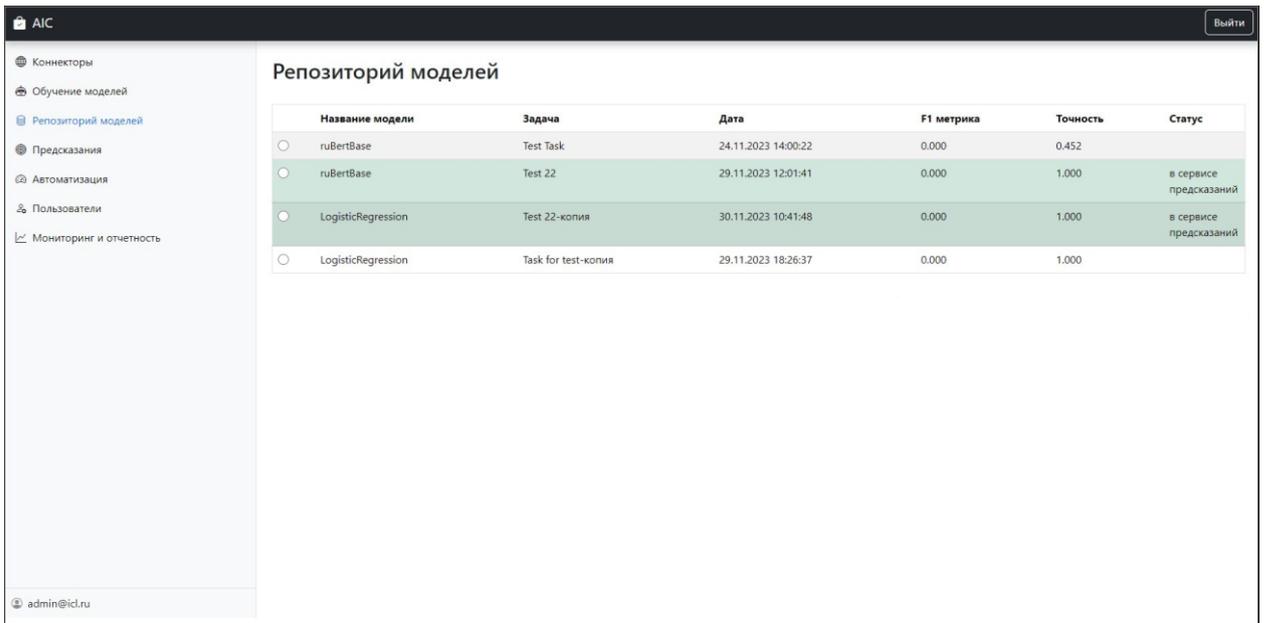


Рисунок 7 Страница репозиторий моделей

3.2.4 ПРЕДСКАЗАНИЯ

В данном модуле можно найти предсказания, а так же просмотреть их статусы, что предсказала система и на сколько она уверена в предсказании. Также можно перейти к инциденту, для которого было сделано предсказание.

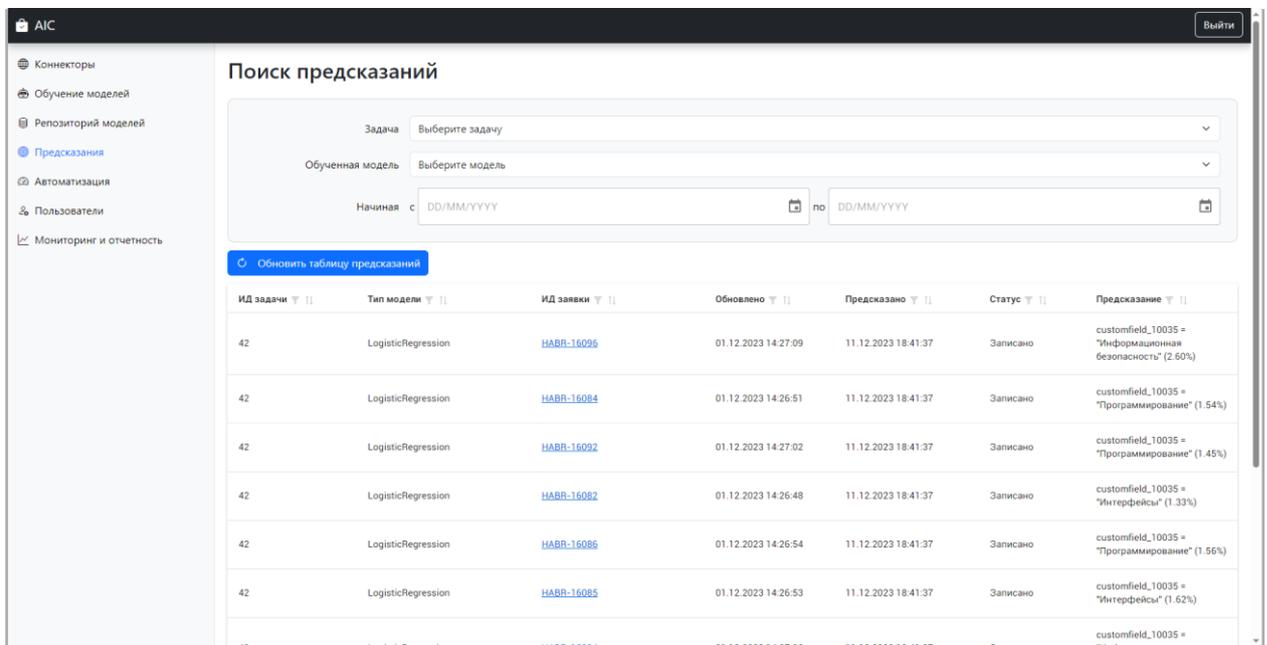


Рисунок 8 Страница предсказаний

3.2.4.1 ПОИСК ПРЕДСКАЗАНИЙ

1. Введите нужные параметры (задача/модель/даты и т.д.)

Поиск предсказаний

Задача: Проверка приоритетов

Обученная модель: LogisticRegression

Начиная с: 08/12/2023 по: 08/12/2023

[Обновить таблицу предсказаний](#)

| ИД задачи | Тип модели | ИД заявки | Обновлено | Предсказано | Статус | Предсказание |
|-----------|--------------------|------------------------|---------------------|---------------------|----------|------------------|
| 23 | LogisticRegression | API-83 | 08.12.2023 17:17:16 | 08.12.2023 17:17:32 | Записано | 0 = "3" (96.15%) |
| 23 | LogisticRegression | API-82 | 08.12.2023 16:17:55 | 08.12.2023 16:18:32 | Записано | 0 = "3" (96.15%) |
| 23 | LogisticRegression | API-74 | 08.12.2023 16:05:42 | 08.12.2023 16:05:59 | Записано | 0 = "3" (96.15%) |
| 23 | LogisticRegression | API-73 | 08.12.2023 16:05:41 | 08.12.2023 16:05:59 | Записано | 0 = "3" (96.15%) |
| 23 | LogisticRegression | API-72 | 08.12.2023 16:05:40 | 08.12.2023 16:05:59 | Записано | 0 = "3" (96.15%) |
| 23 | LogisticRegression | API-71 | 08.12.2023 16:04:12 | 08.12.2023 16:04:59 | Записано | 0 = "3" (96.15%) |
| 23 | LogisticRegression | API-70 | 08.12.2023 16:04:11 | 08.12.2023 16:04:59 | Записано | 0 = "3" (96.15%) |
| 23 | LogisticRegression | API-67 | 08.12.2023 16:04:11 | 08.12.2023 16:04:59 | Записано | 0 = "3" (96.15%) |
| 23 | LogisticRegression | API-69 | 08.12.2023 16:04:10 | 08.12.2023 16:04:59 | Записано | 0 = "3" (96.15%) |
| 23 | LogisticRegression | API-68 | 08.12.2023 16:04:09 | 08.12.2023 16:04:59 | Записано | 0 = "3" (96.15%) |

Строк на странице 10 1-10 из 55

Рисунок 9 Поиск предсказаний

Система сразу покажет предсказания, удовлетворяющие нашим параметрам поиска. Если таких предсказаний нет, то будет сообщение «Нет записей для показа».

3.2.4.2 ОПИСАНИЕ ПОЛЕЙ ПРЕДСКАЗАНИЯ

1. ИД задачи – номер задачи, на основе которой проходило обучение
2. Тип модели – модель, которая была обучена на выбранной задаче и имеет предсказание
3. ИД заявки – номер инцидента, для которого происходило предсказание. По данной ссылке можно перейти к самому инциденту (если коннектор подключен к ITMS), либо скачать файл (если коннектор создан через файл)
4. Обновлено – время, когда заявка изменилась
5. Предсказано – время, когда было сделано предсказание
6. Статус – показывает, в каком статусе находится предсказание. Существует 3 статуса:
 - а. Получено – данный статус проставляется, когда появляется новый инцидент в файловой системе. В ходе предсказания проверяется, выполнено ли условие отбора заявок из правила. Если условие удовлетворяет заданным критериям в правиле, то предсказание переходит в следующий статус. В противном случае остается в статусе «получено»;

b. **Предсказано** – данный статус проставляется, если инцидент проходит по условию отбора заявок. На данном этапе происходит само предсказание. Если порог уверенности предсказания системы удовлетворяет выставленному порогу уверенности, а так же проставлено «добавить комментарий» в действии по умолчанию в правиле, то предсказание переходит в следующий статус. Если же одно из условий не удовлетворяет критериям, то остается статус «предсказано»;

c. **Записано** – данный статус проставляется, если предсказание прошло по условию порога уверенности, а так же имеет действие по умолчанию «добавить комментарий». На данном этапе система добавляет в заявку в файловой системе комментарий, который был ранее задан в правиле.

7. **Предсказание** – показывает что было предсказано и уверенность системы в предсказании.

3.2.5 АВТОМАТИЗАЦИЯ

В модуле автоматизации вы можете просматривать все задачи с обученными модели, заданные системе в связке с коннекторами, к которым они относятся.

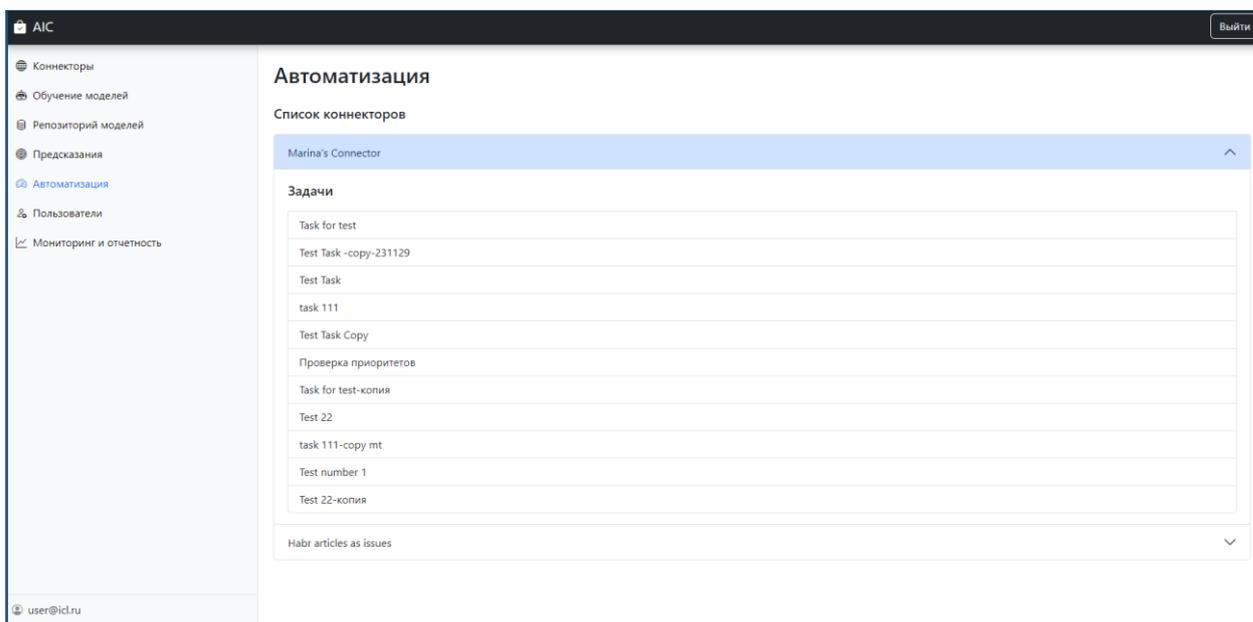


Рисунок 10 Страница автоматизации

3.2.6 ПОЛЬЗОВАТЕЛИ

В данном модуле вы можете просматривать списки пользователей системы с присвоенными им именами пользователей и адресами электронной почты.

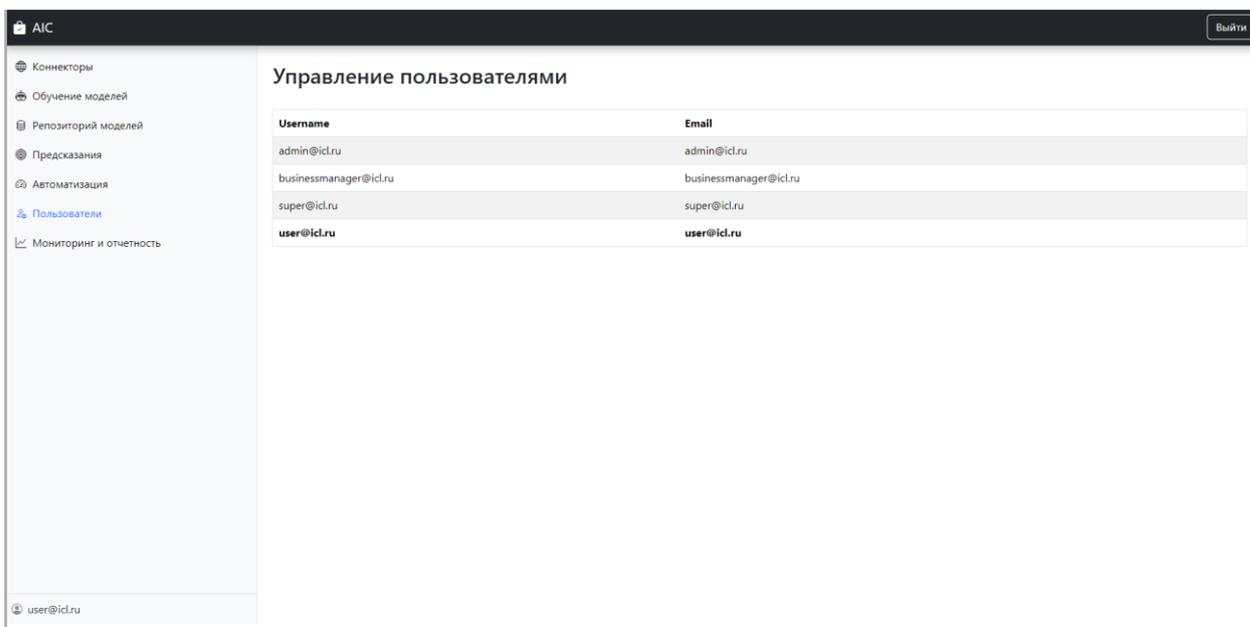


Рисунок 11 Страница пользователей

3.2.7 МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ

В данном модуле вы можете просматривать статистическую и аналитическую информацию по каждой из задач, по которым были осуществлены предсказания, а также анализировать качество прогнозов каждой модели, которая была задействована для решения задачи.

Вся статистика работы представлена на двух дашбордах: «Общие данные» (см. п. [3.2.7.1](#)) и «Показатели точности» (см. п. [3.2.7.2](#)).

3.2.7.1 ОБЩИЕ ДАННЫЕ

В данном дашборде собрана общая информация работы сервиса предсказаний.

Дашборд содержит в себе 7 областей:

1. [График «Количество обращений»](#)
2. [График «Решено заявок по заданиям»](#)
3. [График «Точность прогноза по заданиям»](#)
4. [Количество обращений за период: 7 дней, 30 дней, 90 дней](#)
5. [График «Количество обращений по коннекторам»](#)
6. [Охват системы](#)
7. [График «Точность системы»](#)

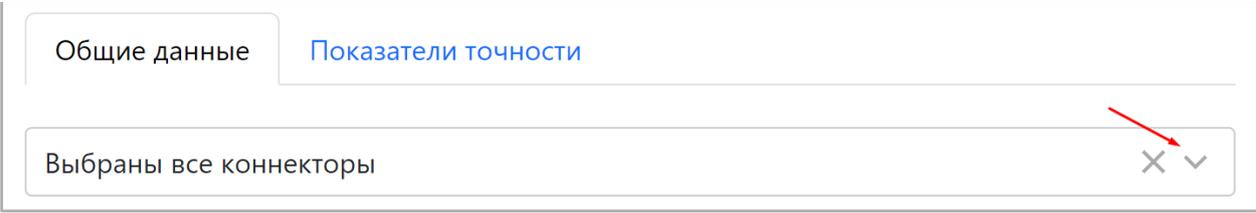
3.2.7.1.1 НАСТРОЙКИ ФИЛЬТРОВ

На дашборде действуют фильтры по коннекторам и по дате.

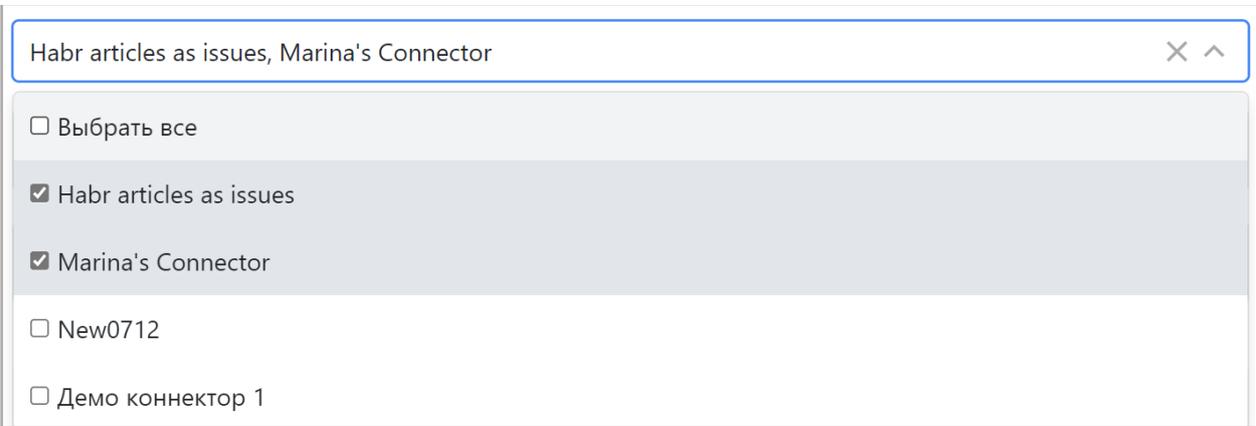
3.2.7.1.1.1 ФИЛЬТР «КОННЕКТОР»

Фильтр «Коннектор» отображает данные только по выбранным коннекторам. Вы можете выбрать один или несколько коннекторов. Для настройки фильтра:

1. Нажмите на стрелочку  .



2. В открывшемся списке выберите коннекторы, данные по которым хотите посмотреть.



Заметка: по умолчанию выбраны все коннекторы.

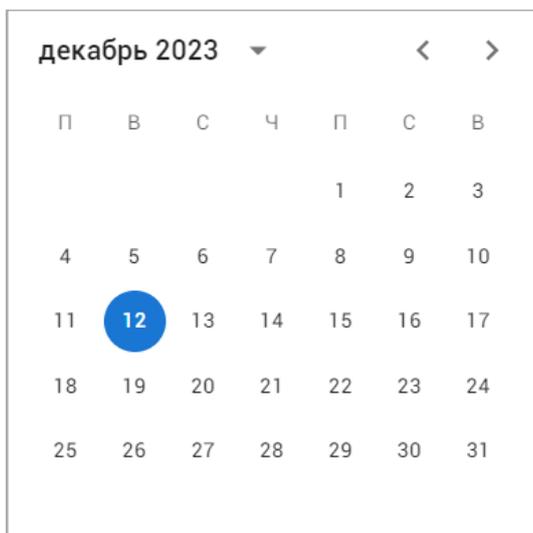
3.2.7.1.1.2 ФИЛЬТР «ДАТА»

Фильтр по дате отображает данные только за выбранный промежуток времени.



Для настройки фильтра:

1. Нажмите  в поле «Начиная с» и выберите дату, начиная с которой заявки попадут в отчет.



Для пролистывания месяца назад или вперед используйте кнопки  , либо нажмите  возле года и выберите нужный месяц или год. Также вы можете ввести дату вручную в формате дд/мм/гггг.

2. Повторите шаг 1 для поля «До».

Заметка: по умолчанию фильтр по дате отображает статистику за последние 7 дней.

3.2.7.1.2 ГРАФИК «КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ»

В данном графике вы сможете просмотреть количество созданных и количество закрытых инцидентов.

График представлен в виде гистограммы с группировкой, где ось X представляет собой дату, а ось Y – количество обращений. Количество обращений сгруппированы по 2 столбикам:

- Количество созданных инцидентов - это количество всех инцидентов, пришедших в систему АИК инцидентов;
- Количество закрытых инцидентов - это количество закрытых в ITSM-системе инцидентов.

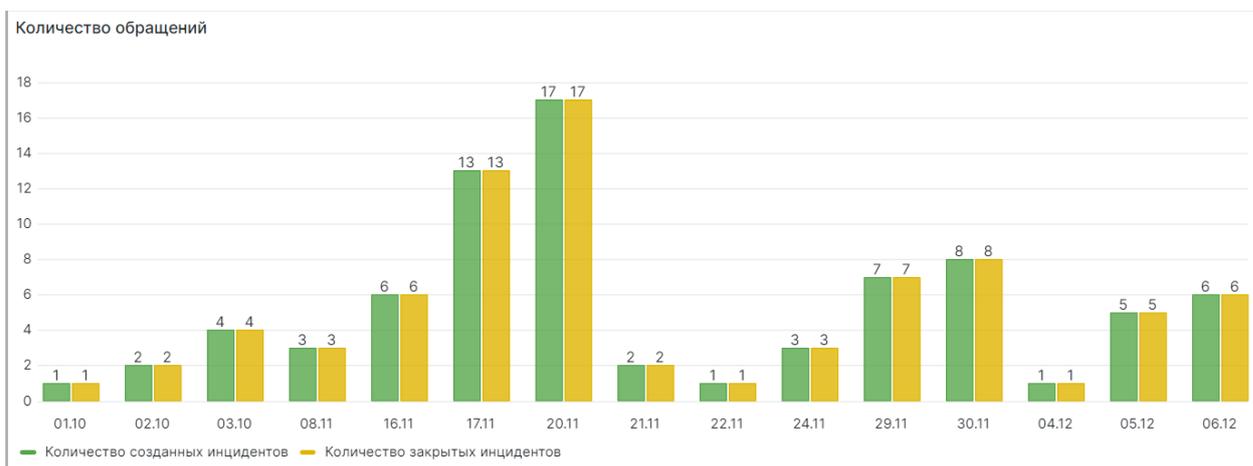


Рисунок 12 График количества обращений

Данные на графике отображаются согласно настроенным фильтрам по дате и коннекторам (см. п. 3.2.7.1).

3.2.7.1.3 РЕШЕНО ЗАЯВОК ПО ЗАДАНИЯМ

В данном графике вы можете просмотреть количество инцидентов у конкретных задач с разными статусами.

График представлен в виде гистограммы с группировкой, где ось X представляет собой список задач, а ось Y – количество инцидентов. Инциденты сгруппированы в два столбика по следующим признакам:

- Решено верно - это количество инцидентов, у которых прогнозное значение совпадает с фактическим;
- Решено неверно - это количество инцидентов, у которых прогнозное значение не совпадает с фактическим;

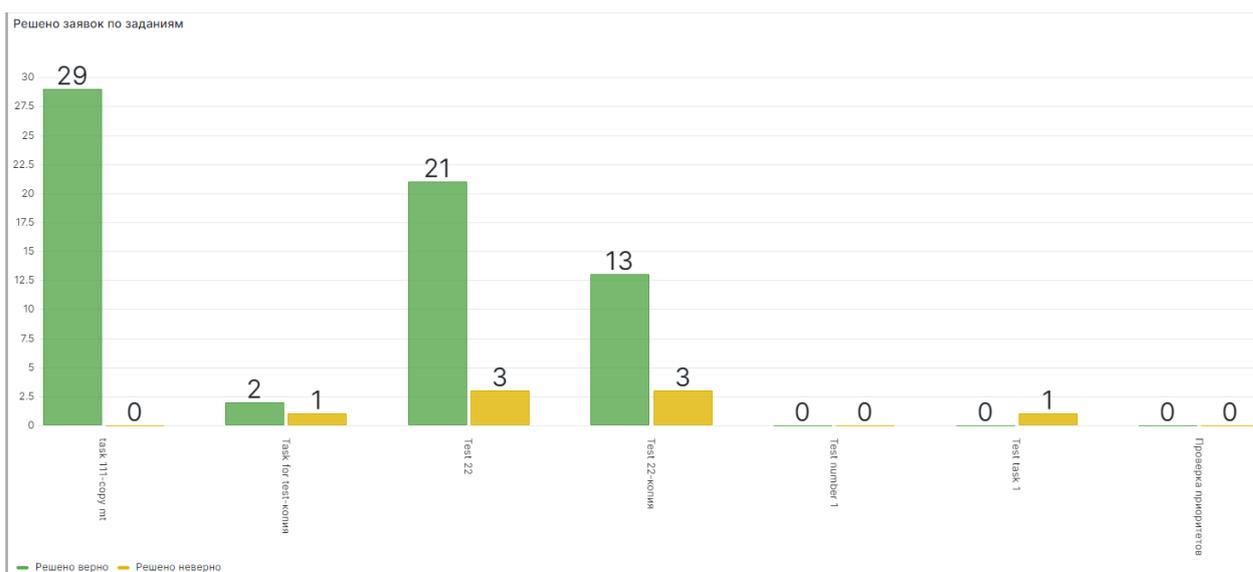


Рисунок 13 График решения заявок по месяцам

Данные на графике отображаются согласно настроенным фильтрам по дате и коннекторам (см. п. [3.2.7.1.1](#)).

3.2.7.1.4 ГРАФИК «ТОЧНОСТЬ ПРОГНОЗА ПО ЗАДАНИЯМ»

В данном графике вы можете посмотреть процент верно решенных инцидентов от общего количества инцидентов, имеющих прогнозное и фактическое значения, по каждой задаче.

График представлен в виде линейчатой диаграммы, где отображается задача и процент верно решенных инцидентов по ней.

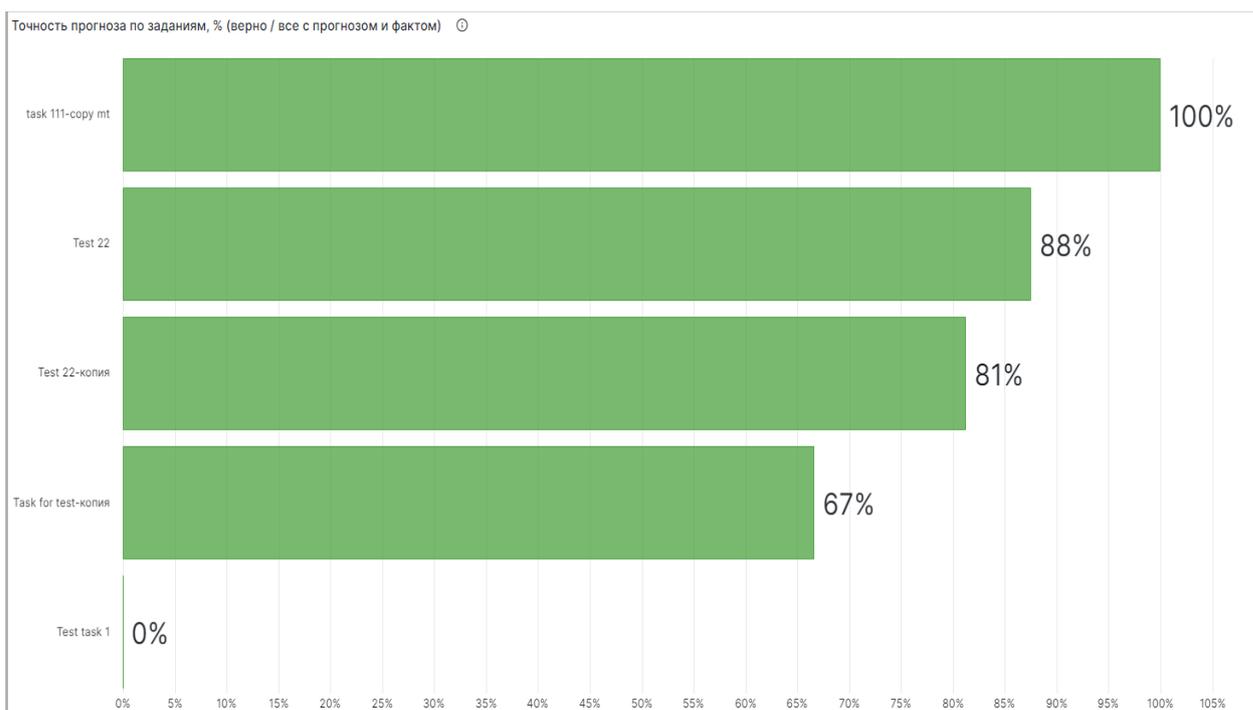


Рисунок 14 График точности прогноза по заданиям

Данные на графике отображаются согласно настроенным фильтрам по дате и коннекторам (см. п. [3.2.7.1.1](#)).

3.2.7.1.5 КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ЗА ПЕРИОДЫ: 7 ДНЕЙ, 30 ДНЕЙ, 90 ДНЕЙ

Здесь вы можете посмотреть количество всех инцидентов по всем коннекторам, созданные за последние 7, 30 или 90 дней.

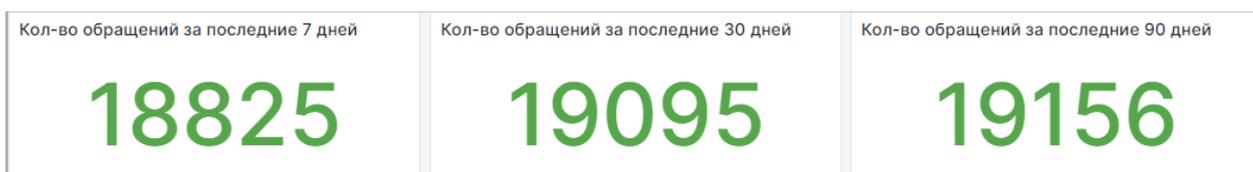


Рисунок 15 График количества обращений за 7 дней, 30 дней и 90 дней

Фильтры по дате и коннектору на данную область не распространяются.

3.2.7.1.6 ГРАФИК «КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ПО КОННЕКТОРАМ»

В данный графике вы можете посмотреть количество инцидентов в разных коннекторах.

График представлен в виде линейчатой диаграммы, где отображается название коннектора и количество созданных в них инцидентах.

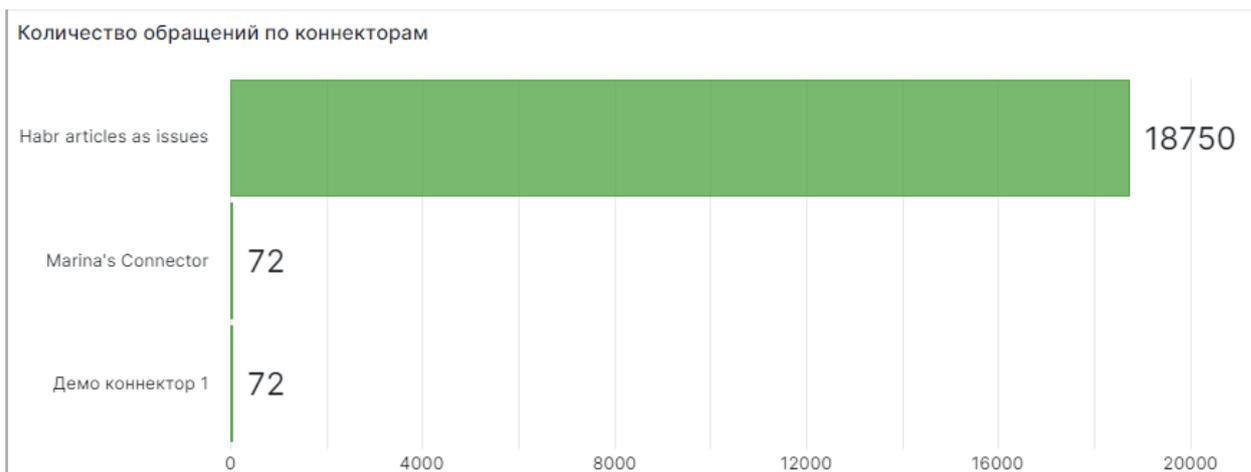
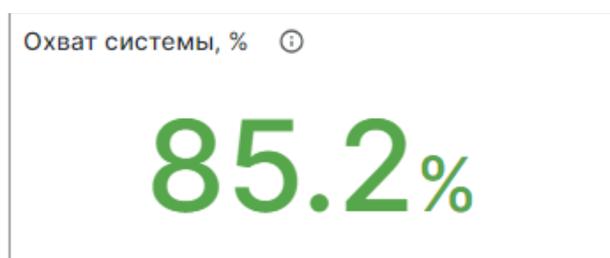


Рисунок 16 График количества обращений по коннекторам

Данные на графике отображаются согласно настроенным фильтрам по дате и коннекторам (см. п. [3.2.7.1.1.](#))

3.2.7.1.7 ОХВАТ СИСТЕМЫ

В этой области вы сможете просмотреть охват работы сервиса предсказаний – это процентное соотношение инцидентов с прогнозом к общему количеству инцидентов.



Данные на графике отображаются согласно настроенным фильтрам по дате и коннекторам (см. п. [3.2.7.1.](#))

3.2.7.1.8 ТОЧНОСТЬ СИСТЕМЫ

В данном графике вы можете просмотреть количество инцидентов, которые имеют прогноз, с разными статусами.

График представлен в виде круговой диаграммы со следующими сегментами:

- Решено верно - количество инцидентов, где прогнозное значение совпадает с фактическим значением;
- Решено неверно - количество инцидентов, где прогнозное значение не совпадает с фактическим;
- С прогнозом без факта - количество открытых инцидентов с отсутствующим фактическим значением;

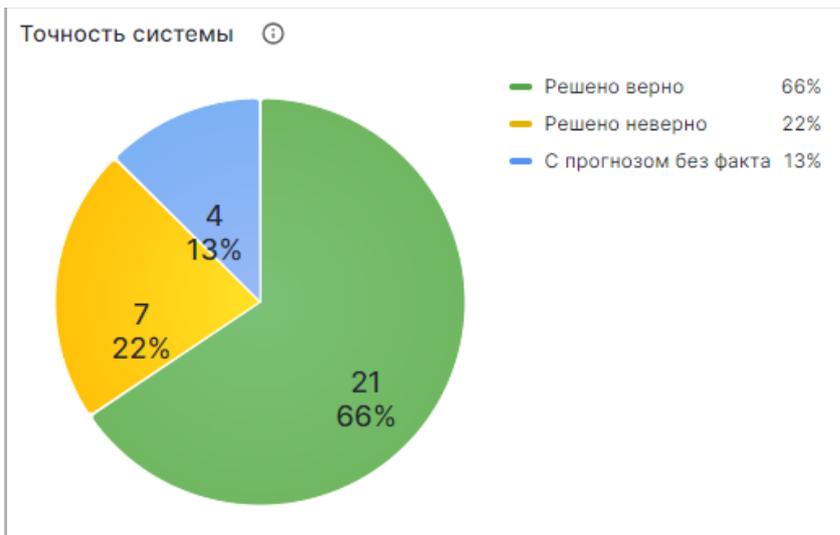
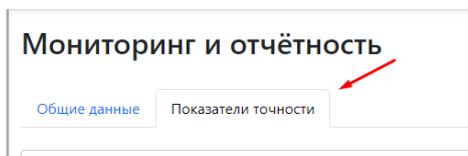


Рисунок 17 График точности системы

Данные на графике отображаются согласно настроенным фильтрам по дате и коннекторам (см. п. [3.2.7.2.1](#)).

3.2.7.2 ПОКАЗАТЕЛИ ТОЧНОСТИ

Чтобы перейти на данный дашборд выберите вкладку «Показатели точности».



В данном дашборде собрана информация по работе моделей в сервисе предсказаний.

Дашборд содержит в себе 4 области:

1. [График «Решено заявок ежемесячно»](#)
2. [График «Решено заявок по категориям»](#)
3. [График «Точность системы»](#)
4. [График «Точность прогноза по категориям»](#)

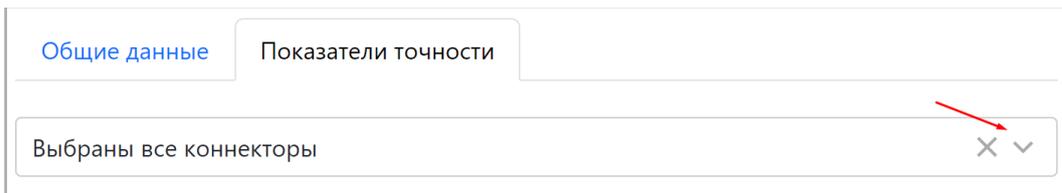
3.2.7.2.1 НАСТРОЙКИ ФИЛЬТРОВ

На дашборде действуют фильтры по коннекторам, задачам и по дате.

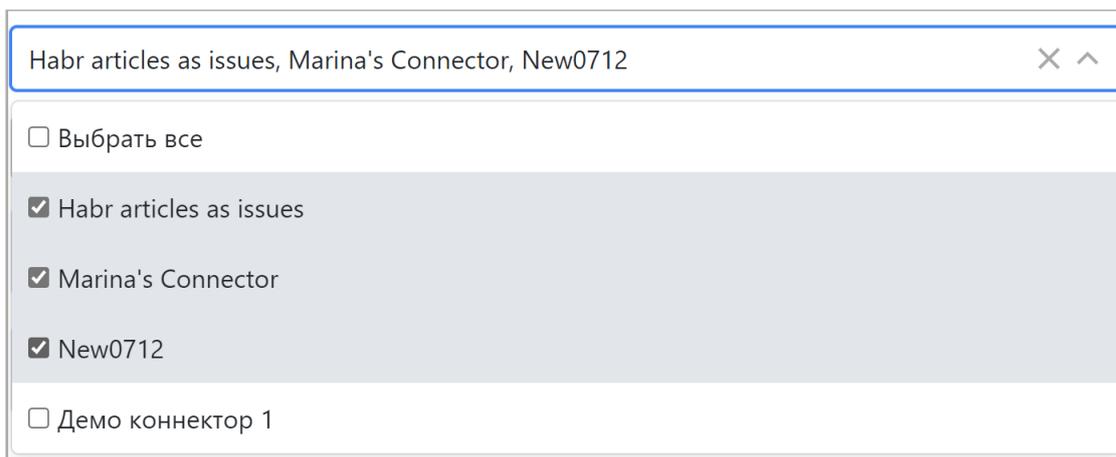
3.2.7.2.1.1 ФИЛЬТР «КОННЕКТОР»

Фильтр «Коннектор» отображает данные только по выбранным коннекторам. Вы можете выбрать один или несколько коннекторов. Для настройки фильтра:

1. Нажмите на стрелочку .



2. В открывшемся списке выберите коннекторы, данные по которым хотите посмотреть.



Заметка: по умолчанию выбраны все коннекторы.

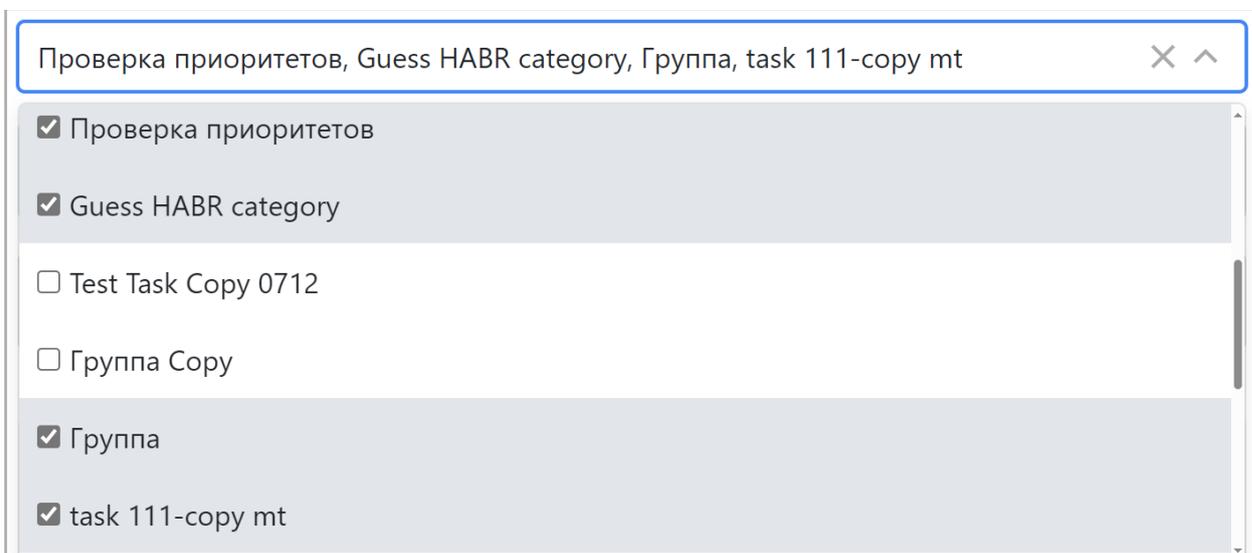
3.2.7.2.1.2 ФИЛЬТР «ЗАДАЧА»

Фильтр «Задача» отображает данные только по выбранным задачам. Вы можете выбрать одну или несколько задач. Для этого:

1. Нажмите на стрелочку .



2. В открывшемся списке выберите задачи, данные по которым хотите посмотреть.



Заметка: по умолчанию выбраны все задачи.

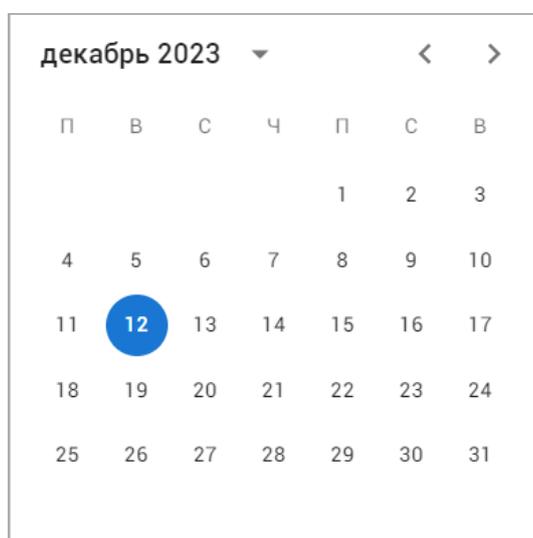
3.2.7.2.1.3 ФИЛЬТР «ДАТА»

Фильтр по дате отображает данные только за выбранный промежуток времени.

| | |
|--------------------------|-------------------|
| Начиная с: 07/12/2023 | До: 12/12/2023 |
|--------------------------|-------------------|

Для настройки фильтра:

1. Нажмите  в поле «Начиная с» и выберите дату, начиная с которой заявки попадут в отчет.



Для пролистывания месяца назад или вперед используйте кнопки  , либо нажмите  возле года и выберите нужный месяц или год. Также вы можете ввести дату вручную в формате дд/мм/гггг.

2. Повторите шаг 1 для поля «До».

Заметка: по умолчанию фильтр по дате отображает статистику за последние 7 дней.

3.2.7.2.2 ГРАФИК «РЕШЕНО ЗАЯВОК ПО МЕСЯЦАМ»

В данном графике вы можете просмотреть количество инцидентов с разными статусами, открытых за один календарный месяц, то есть с 1 по последнее число каждого месяца.

График представлен в виде гистограммы с группировкой, где ось X представляет собой дату с градацией в 1 месяц, а ось Y – количество инцидентов. Инциденты сгруппированы в 3 столбика по следующим признакам:

- Решено верно - это количество инцидентов, у которых прогнозное значение совпадает с фактическим;
- Решено неверно - это количество инцидентов, у которых прогнозное значение не совпадает с фактическим;
- С прогнозом без факта - это количество инцидентов, у которых есть прогнозное значение, но нет фактического значения;

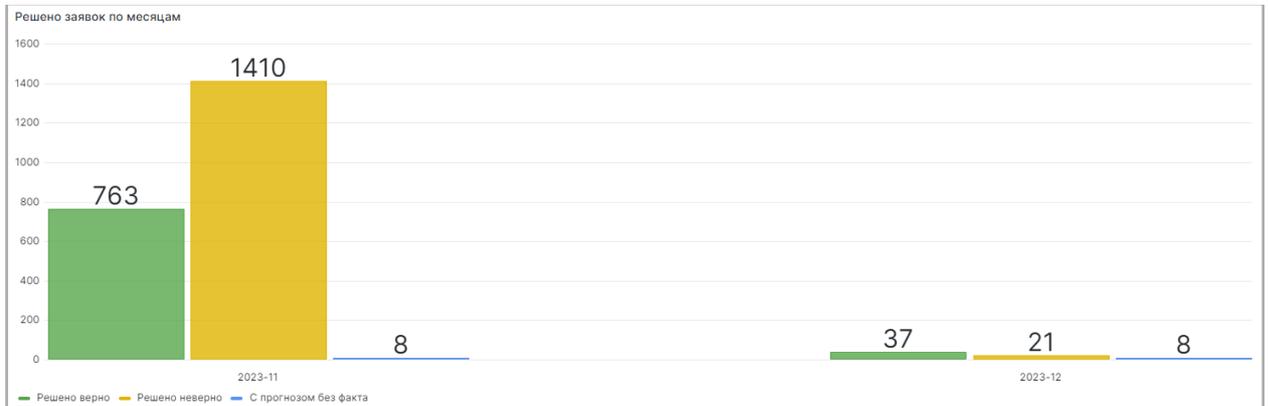


Рисунок 18 График решения заявок по месяцам

Данные на графике отображаются согласно настроенным фильтрам по дате, задачам и коннекторам (см. п. [3.2.7.2.1](#)).

3.2.7.2.3 ГРАФИК «РЕШЕНО ЗАЯВОК ПО КАТЕГОРИЯМ»

В данном графике вы можете просмотреть количество заявок со статусами «Решено верно» и «Решено неверно», представленных в зависимости от выбранной целевой переменной.

График представлен в виде гистограммы с группировкой, ось X представляет собой список целевых переменных у разных задач (подробнее о ЦП см.п. [3.2.2.1](#)), а ось Y – количество инцидентов. Инциденты сгруппированы в 2 столбика по следующим признакам:

- Решено верно - это количество инцидентов, у которых прогнозное значение совпадает с фактическим;
- Решено неверно - это количество инцидентов, у которых прогнозное значение не совпадает с фактическим;

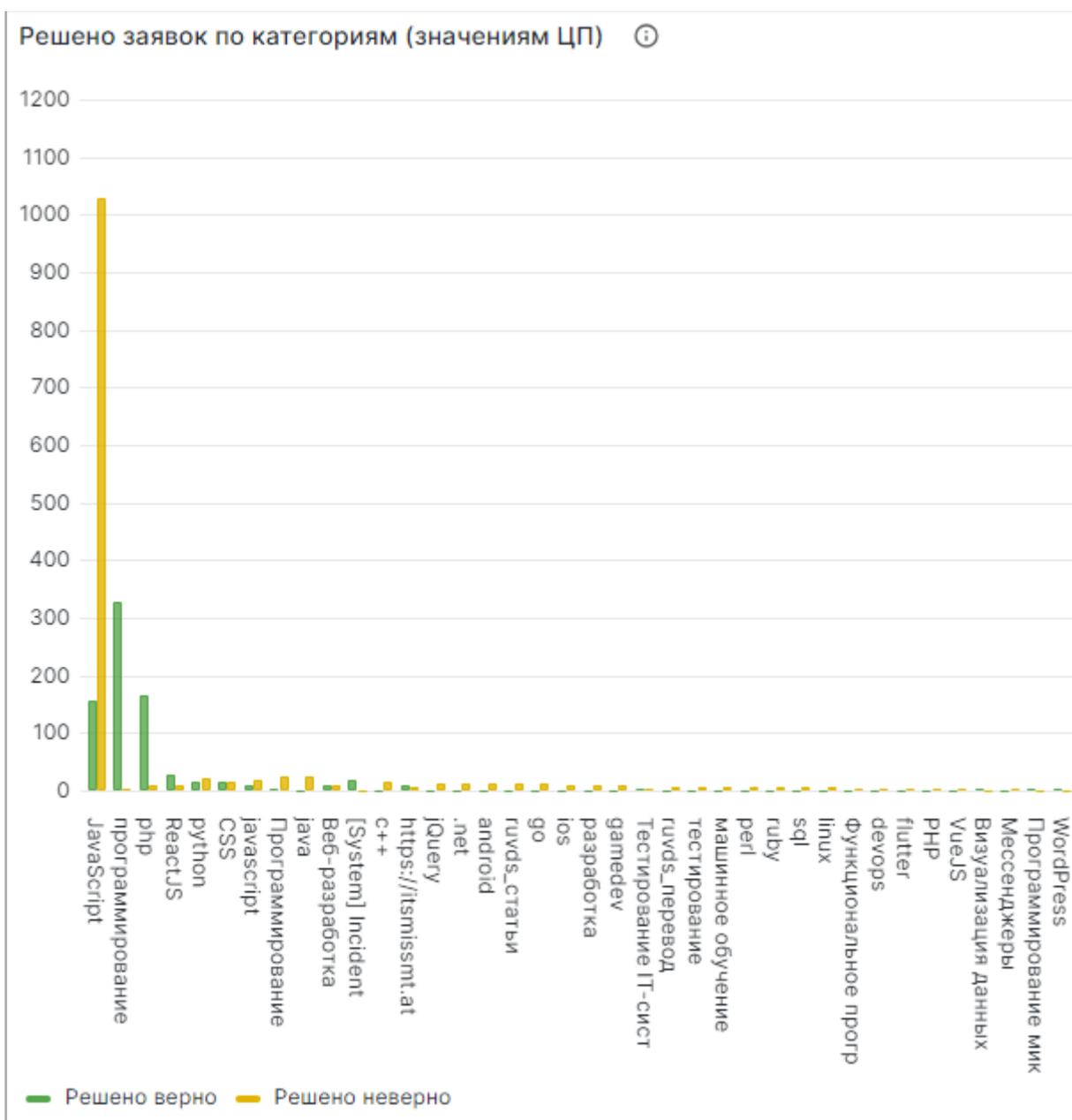


Рисунок 19 График решения заявок по категориям

Данные на графике отображаются согласно настроенным фильтрам по дате, задачам и коннекторам (см. п. [3.2.7.2.1](#)).

3.2.7.2.4 ТОЧНОСТЬ СИСТЕМЫ

В данном графике вы можете просмотреть количество инцидентов в модели с разными статусами.

График представлен в виде круговой диаграммы со следующими сегментами:

- Решено верно - количество инцидентов, где прогнозируемое значение совпадает с фактическим значением;

- Решено неверно - количество инцидентов, где прогнозное значение не совпадает с фактическим;
- С прогнозом без факта - количество открытых инцидентов с отсутствующим фактическим значением;

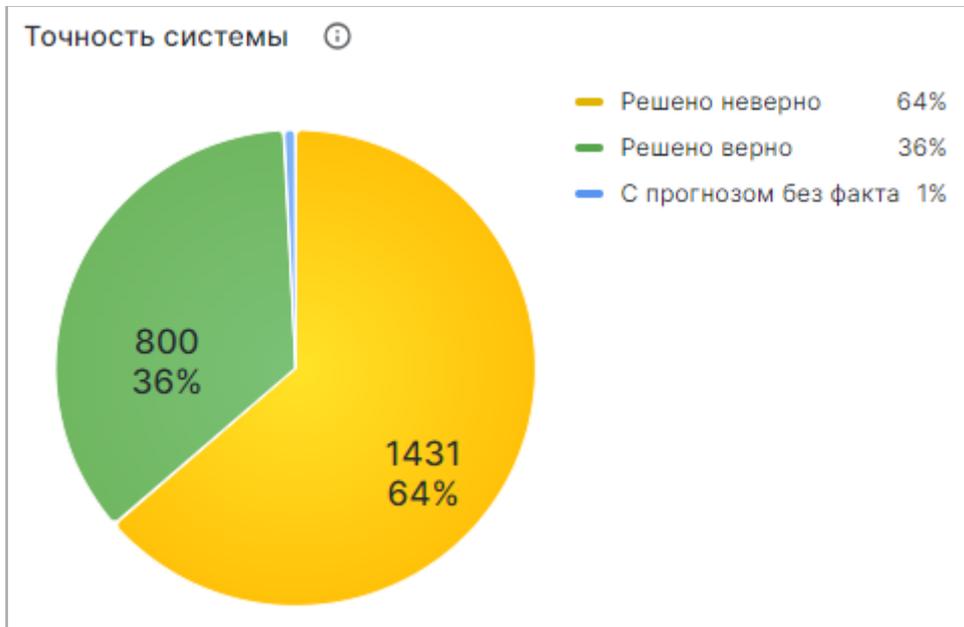


Рисунок 20 График точности системы

Данные на графике отображаются согласно настроенным фильтрам по дате, задаче и коннекторам (см. п. [3.2.7.2.1](#)).

3.2.7.2.5 ТОЧНОСТЬ ПРОГНОЗА ПО КАТЕГОРИЯМ

На данном графике вы можете посмотреть процентное соотношение верно решенных заявок ко всем заявкам, у которых есть прогнозное и фактическое значения в зависимости целевой переменной.

График представлен в виде столчатой диаграммы, где отображается значение целевой переменной (подробнее о ЦП см.п. [3.2.2.1](#)) и процент верно решенных инцидентов по ней.

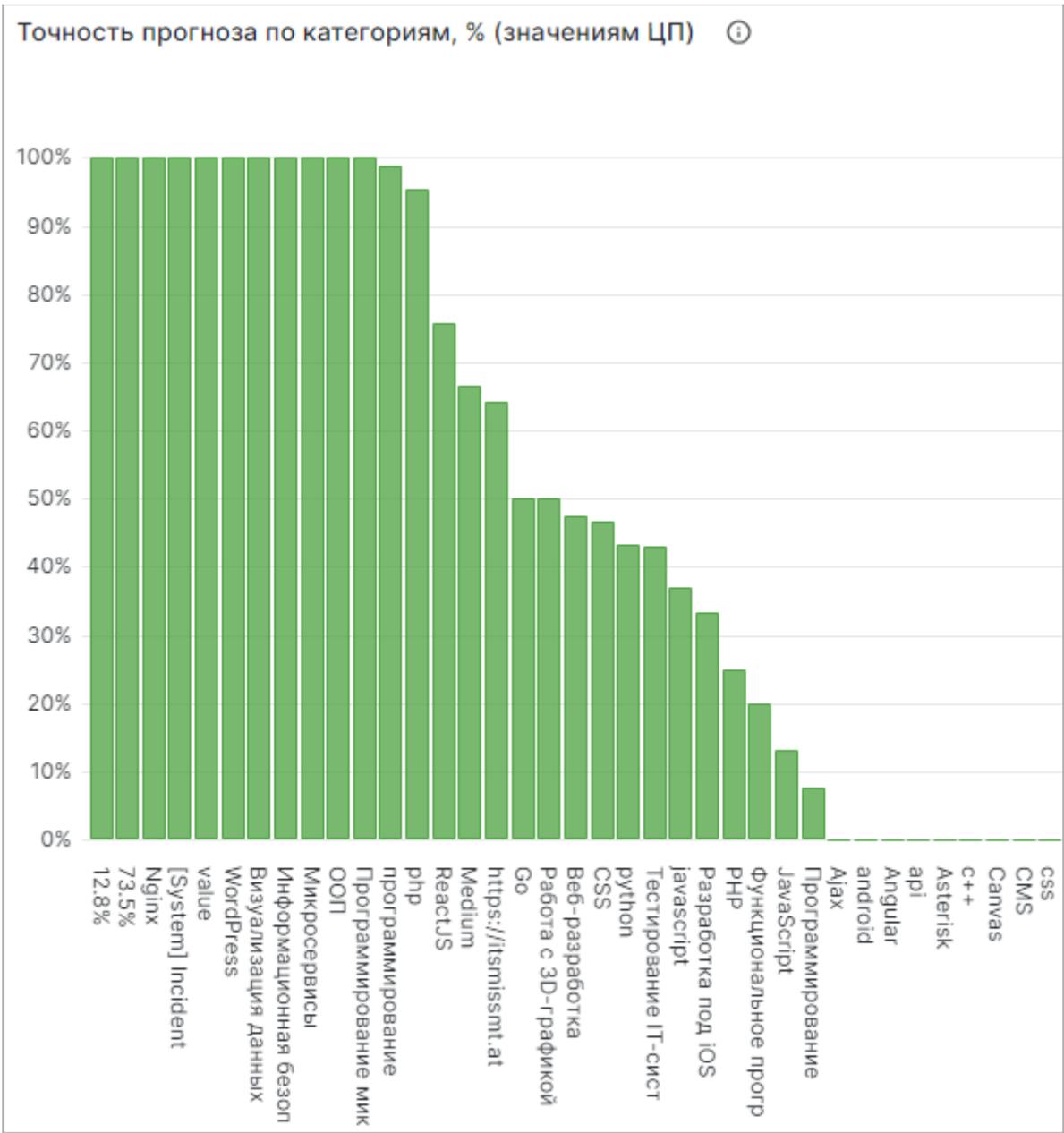


Рисунок 21 График точности прогноза по категориям