Результат интеллектуальной деятельности

в виде программы для ЭВМ

**«СИСТЕМА ЗАХВАТА ПОТОКА С ВИДЕОКАМЕР ДЛЯ АНАЛИЗА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ»**

разработан в рамках научно-исследовательской работы по теме:

«Разработка методологии автоматизированного мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах на основе анализа данных видеонаблюдения методами машинного обучения» (ВТК-ГЗ-ПИ-32-19) в рамках

государственного задания на 2019 год

Сведения об авторах:

**Соловьев Владимир Игоревич** д.э.н., профессор, Руководитель департамента

Анализа данных, принятия решений и финансовых технологий

**Кузьмин Юрий Владимирович** выпускник Факультета прикладной математики и информационных технологий

**Козлова Ирина Михайловна** выпускник Факультета прикладной математики и информационных технологий

Контакты:

VSoloviev@fa.ru

**РЕКЛАМНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ**

Программа использует алгоритмы машинного обучения для распознавания эмоций людей, изображенных на фотографиях и предсказания уровня удовлетворенности. В работе программы используется несколько методов интеллектуального анализа данных: нейронные сети, градиентный бустинг, методы ближайших соседей. Нейронные сети применяются для определения эмоций на лице человека, метод ближайших соседей - для определения положения лица человека на снимке. Градиентный бустинг - это итоговая модель, которая на основе результатов работы двух предыдущих моделей выдает итоговый прогноз удовлетворенности гражданина.

Программа применима для использования в организациях, ориентированных на работу с клиентами. Программа служит для облегчения принятия управленческих решений в области контроля и оценки качества сервиса и может быть полезна менеджерам соответствующего профиля.