цифровой ↑ сезон: ии



Автоматическая диспетчеризация заявок

000 «СИЛА»





# Кейсодержатель

000 «СИЛА»

#### 🕦 👤 Краткое описание кейса

Создание программного модуля для диспетчеризации заявок первой линии технической поддержки

#### 🚺 👤 Сфера деятельности

Российский производитель оборудования и программного обеспечения. Развитие экосистемы локальных ИТ-решений на основе передовых технологий



https://sila.ru/ru











## Постановка задачи

На основе сообщений электронной почты, полученных первой линией поддержки, разработать программный модуль, который может классифицировать запросы клиентов по их виду и типам оборудования, а также выделять из сообщений различные ключевые параметры. В случае, если какого-то обязательного атрибута (например, серийного номера) не хватает, модель должна отметить это отдельно, что может быть использовано для автоматического запроса недостающей информации у пользователя.











# Проблематика

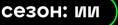
Одной из задач сотрудников первой линии поддержки является диспетчеризация заявок по их типам и видам оборудования. Клиенты часто отправляют запросы по электронной почте. При этом запросы отправляются в свободной форме и не всегда точно понятно, что необходимо клиенту. Также клиенты часто забывают прикрепить важную информацию к заявке, такую как, например, серийный номер оборудования, с которым у них возникли проблемы. Все это в совокупности первой работу сотрудника усложняет поддержки, требует дополнительных коммуникаций с клиентом и увеличивает время, необходимое, для выполнения заявки клиента.













### Решение

Участникам предлагается реализовать модель, которая выделяет именованные сущности из сообщений, полученных по электронной почте сообщений, а также классифицирует данные сообщения. Модель должна быть способна определять полноту информации, выдаваемой заказчиком. В случае, если какого-то обязательного атрибута (например, серийного номера) не хватает, модель должна это зафиксировать и не пропускать сообщение дальше до уточнения недостающей информации. После выделения всей необходимой информаци, модель должна классифицировать полученную заявку на один из типов заявок, а также относить ее к одному из классов оборудования.

Упаковать решение необходимо в веб-сервис, который позволяет загрузить почтовое сообщение (или их набор) в приложение, а на выходе получить классифицированный по типу заявки и оборудованию ответ. В случае, если информации в сообщении не хватает, в веб-сервисе должна быть предусмотрена возможность дать обратную связь пользователю и запросить у него дополнительную информацию.

Также в решении должен быть предусмотрен и описан АРІ, позволяющий интегрировать решение в сторонние сервисы.









# Стек технологий, рекомендуемых к использованию

01

Решении не должны использоваться проприетарные технологии

Необходимые данные, дополнения, пояснения, уточнения 02

Информация не предоставляется









# Оценка

 Для оценки решений применяется метод экспертных оценок и автоматизированные средства оценивания.

- Жюри состоит из отраслевых и технических членов жюри.
- На основании описанных далее характеристик, жюри выставляет оценки.

Возможность скачивания

тестового датасета и отправки сабмитов открывается за 2 часа до стоп-кода. Интервал успешных отправок: 15 минут.

сезон: ии

Итоговая оценка определяется как сумма баллов всех членов жюри, суммируемая с оценкой автоматизированной системы, нормализованной в 10% от итоговой оценки.









Технический член жюри оценивает решение по следующим критериям:

01

Документация комментарии проекту

02

Обоснованность выбранного метода

Шкала 0-1-2-3

03

Реализация АРІ

0-1-2-3 Шкала 0-1-2

04

Прозрачность решения

Шкала 0-1-2-3

05

Выступление команды (умение презентовать результаты своей работы, строить логичный, понятный и интересный рассказ для презентации результатов своей работы)

Шкала 0-1-2-3

Шкала 0-1-2

Автоматизированные средства оценивания точности работы предложенных участниками алгоритмов (решений) выставляют оценку в диапазоне 0-1, где 1 равно 100% точности работы решения.

Итоговая оценка определяется как сумма баллов всех членов жюри, суммируемая с оценкой автоматизированной системы, нормализованной в 10% от итоговой оценки.

Метрика: F1-score











#### Отраслевой член жюри оценивает решение по следующим критериям:

01

Релевантность поставленной задаче

02

Пользовательский интерфейс

Шкала 0-1-2-3

Шкала 0-1-2-3

03

Реализация дополнительных идей

Шкала 0-1-2-3

04

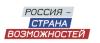
Выступление команды (умение презентовать результаты своей работы, строить логичный, понятный и интересный рассказ для презентации результатов своей работы) Шкала 0-1-2

















### цифровой т прорыв

сезон: ии















