

цифровой
прорыв 

сезон: ИИ

КЕЙС

ООО «СИЛА»



Автоматическая
диспетчеризация заявок



Министерство
экономического развития
Российской Федерации

РОССИЯ –
СТРАНА
ВОЗМОЖНОСТЕЙ

Кейсодержатель

ООО «СИЛА»

01 Сфера деятельности

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

02 Краткое описание кейса

Создание программного модуля для диспетчеризации заявок первой линии технической поддержки

→ Сайт организации

<https://sila.ru/ru>

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 усложняет работу сотрудника первой линии 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 информации, 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 API, позволяющий интегрировать решение в сторонние сервисы.

Стек технологий, рекомендуемых к использованию

Необходимые
данные,
дополнения,
пояснения,
уточнения

01

Решения не должны использоваться проприетарные технологии

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.

→ 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

Шкала 0-1-2-3

02

Обоснованность
выбранного метода

Шкала 0-1-2-3

03

Реализация API

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

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

Шкала 0-1-2-3

02

Пользовательский интерфейс

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
прорыв



сезон: III



Министерство
экономического развития
Российской Федерации

РОССИЯ –
СТРАНА
ВОЗМОЖНОСТЕЙ

