цифровой ↑ сезон: ии

7

Интеллектуальный помощник оператора службы поддержки

RUTUBE





Кейсодержатель

RUTUBE

Сфера деятельности

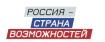
Видеохостинг

Создание интеллектуальной системы генерации ответов вопросы пользователей на основе базы знаний



https://rutube.ru/







сезон: ии





Постановка задачи

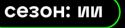
На основе базы знаний часто задаваемых пользователями вопросов разработать автоматизированную систему, способную емко и точно отвечать на интересующие пользователей вопросы о видеохостинге RUTUBE.













Проблематика

Ежедневно на платформу RUTUBE поступает тысячи обращений, в которых авторы каналов или зрители ищут ответы на вопросы возникающие в процессе использования видеохостинга. В настоящий момент каждый из вопросов обрабатывается вручную операторами, что значительно повышает временные и денежные затраты на обработку обращений. Разработанная в рамках соревнования интеллектуальная система позволит:

- Повысить скорость ответа;
- Облегчить процесс принятия решения для ответа на вопрос;
- Сократить денежные расходы;
- Повысить привлекательность платформы для конечных пользователей.









Решение

Решение кейса представляет собой прототип системы автоматизации предоставления ответов на вопросы пользователей, реализованной в виде Telegram бота.











Стек технологий, рекомендуемых к использованию

01

Язык программирования - Python
Библиотеки для использования - PyTorch
Обязательные условия - в решении не должны
использоваться проприетарные технологии









Необходимые данные, дополнения, пояснения, уточнения

02

Отдельное внимание во время разработки решений стоит уделить проработанности систем с точки зрения следующих пунктов:

- 1.Галлюцинации. Система не должна выдумывать и подменять факты. Лучше выдавать ответ "Я не знаю", вместо ложной информации.
- 2. Культурный фильтр. Система не должна использовать в своем ответе ненормативную лексику, неправомерные высказывания. Должна вежливо отвечать на любые вопросы пользователей.
- 3.Внимание к деталям. Насколько точно система способна предоставлять информацию об строго определенных фактах. Например, даты проведения событий, имена, аббревиатуры и тд.









Оценка

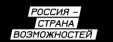
Для оценки решений применяется метод экспертных оценок и автоматизированные средства оценивания.

- жюри состоит из отраслевых и технических членов жюри.
- На основании описанных далее характеристик, жюри выставляет оценки.
- Участникам требуется разместить ссылку на API в поле «Демо», по которой за 2 часа до стоп-кода начнется тестирование API и будет проводиться расчет метрики после стоп-кода.

сезон: ии

Итоговая оценка определяется как сумма баллов всех членов жюри, суммируемая с оценкой автоматизированной системы, нормализованной в 50% от итоговой оценки.









Технический член жюри оценивает решение по следующим критериям:

01

Документация и комментарии к коду

Шкала: 0-1-2-3

02

Обоснованность выбранного метода (описание подходов к решению, их обоснование и релевантность задаче)
Шкала: 0-1-2-3

03

Прозрачность решения

Шкала 0-1-2

04

Решение интегрировано в телеграм-бота

Шкала 0-2

05

Метрика классификатора 1 уровня

Шкала 0-1-2-3-4

06

Метрика классификатора 2 уровня

Шкала 0-1-2-3-4

07

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

Шкала 0-1-2-3

сезон: ии

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 50% от итоговой оценки.

Метрика: accuracy









Отраслевой член жюри оценивает решение по следующим критериям:

01

Галлюцинации. Система не должна выдумывать и подменять факты.

Шкала 0-1-2-3-4

02

Культурный фильтр. Система не должна использовать в своем ответе ненормативную лексику, неправомерные высказывания. Должна вежливо отвечать на любые вопросы пользователей.

Шкала 0-1-2-3

03

Внимание к деталям. Насколько точно система способна предоставлять информацию об строго определенных фактах. Например, даты проведения событий, имена, аббревиатуры и тд. Шкала 0-1-2-3

04

Скорость работы решения

Шкала 0-1-2

05

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

Шкала 0-1-2-3

сезон: ии























цифровой ү прорыв

сезон: ии















