

цифровой
прорыв 

сезон: ИИ

КЕЙС

RUTUBE



Интеллектуальный
помощник оператора
службы поддержки



Министерство
экономического развития
Российской Федерации

РОССИЯ –
СТРАНА
ВОЗМОЖНОСТЕЙ

Кейсодержатель

RUTUBE

01 Сфера деятельности

Видеохостинг

02 Краткое описание кейса

Создание интеллектуальной системы генерации ответов на вопросы пользователей на основе базы знаний

→ Сайт организации

<https://rutube.ru/>

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.



Министерство
экономического развития
Российской Федерации

**РОССИЯ -
СТРАНА
ВОЗМОЖНОСТЕЙ**

цифровой прорыв 

сезон: ИИ



1

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.

→ 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

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



цифровой
прорыв 

сезон: III



Министерство
экономического развития
Российской Федерации

РОССИЯ –
СТРАНА
ВОЗМОЖНОСТЕЙ

