

Интеллектуальный анализ текста

Ожидаемые сроки исполнения: 15.09.2022 - 20.12.2024

Контекст

В какой области решаем проблему?

В данный момент, в ОАО «РЖД» функционирует служба клиентской поддержки, которая собирает и обрабатывает обращения, поступающие по вопросам грузовых перевозок.

Проблема

Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?

Проблема в отсутствии автоматизированного инструментария оперативного анализа качества обработки обращений клиентов



Пользователи

Чья это проблема? Кто хочет что-то получить, но не может?

Грузоотправители/грузополучатели-клиенты ОАО "РЖД"

Заказчик и другие стейкхолдеры

Кто вовлечен (какие стейкхолдеры/целевые аудитории и их сегменты)?

Специалисты Управления реинжиниринга процессов и цифровой трансформации ЦФТО

Данные

Какие есть (если есть) исходные данные для решения такой проблемы? Где их искать/собрать/парсить?

Данные по обращениям грузоотправителей за год



Рекомендуемые инструменты

Есть ли у заказчика предпочтения/рекомендации по инструментам/методам, которыми такие проблемы решают?

MS Excel, Python, Megaruter PolyAnalyst

Анализ аналогов

Какой вам известен мировой опыт в решении такого рода проблем?

Программное обеспечение Megaruter PolyAnalyst

Предполагаемый тип решения

В каком направлении предлагаем участникам искать решения?

ИТ-решение, позволяющее оперативно формировать отчетность по качеству обработки обращений



Предполагаемая ролевая структура команды

Состав ролей участников команды. Возможные направления подготовки участников

Аналитик, программист, дата-инженер, лидер

Доступная экспертиза

Какими экспертами мы обеспечим решение этой задачи

Преподаватели ВИШ

Дополнительные материалы

Ссылки на дополнительные материалы или дополнительная информация, которая позволит более полно раскрыть суть проекта

Отсутствует

Возможный реализатор проекта

Какому институту/академии потенциально может быть интересен данный проект для реализации

АВИШ

