

ООО «Преферентум»

Система классификации
«Preferentum.Class – интеллектуальный
классификатор текстов»
(Preferentum.Class)

Описание проекта внедрения
«Автоматическая классификация обращений в
HelpDesk»

Листов 5

Москва
2019

Оглавление

1. Описание решаемой проблемы	3
2. Описание решения Preferentum.Class	3
3. Кейс - пример внедрения решения	4
4. Как это работает.....	5
4.1. Архитектура решения и типовой сценарий внедрения	5
4.2. Входные данные.....	5
4.3. Поддержка иностранных языков	5
4.4. Администрирование	5

1. Описание решаемой проблемы

Обращения в HelpDesk.

Производятся по телефону, email и через формы на портале. Первичная обработка заявок в HelpDesk производится вручную, что приводит к:

1. высоким затратам на ФОТ специалистов первой линии, которые растут линейно с размером организации;
2. длительному времени обработки, особенно в пиковые часы;
3. ошибкам классификации, из-за чего на обработку требуется дополнительное время, что ведет к неэффективному использованию ресурсов второй линии поддержки и увеличению сроков обработки обращений.

Необходимо решение,

которое позволило бы:

1. сократить затраты на ФОТ;
2. повысить пропускную способность подразделения поддержки;
3. повысить скорость и точность обработки обращений.

2. Описание решения Preferentum.Class

Интеллектуальный модуль Preferentum.Class за 1-2 секунды автоматически определяет, специалистам какого подразделения необходимо перенаправить поступившее в HelpDesk обращение, исключая человеческий фактор и ошибки самих пользователей, выбирающих неверный “тип обращения”. Графически процесс отражен на Рис.1.

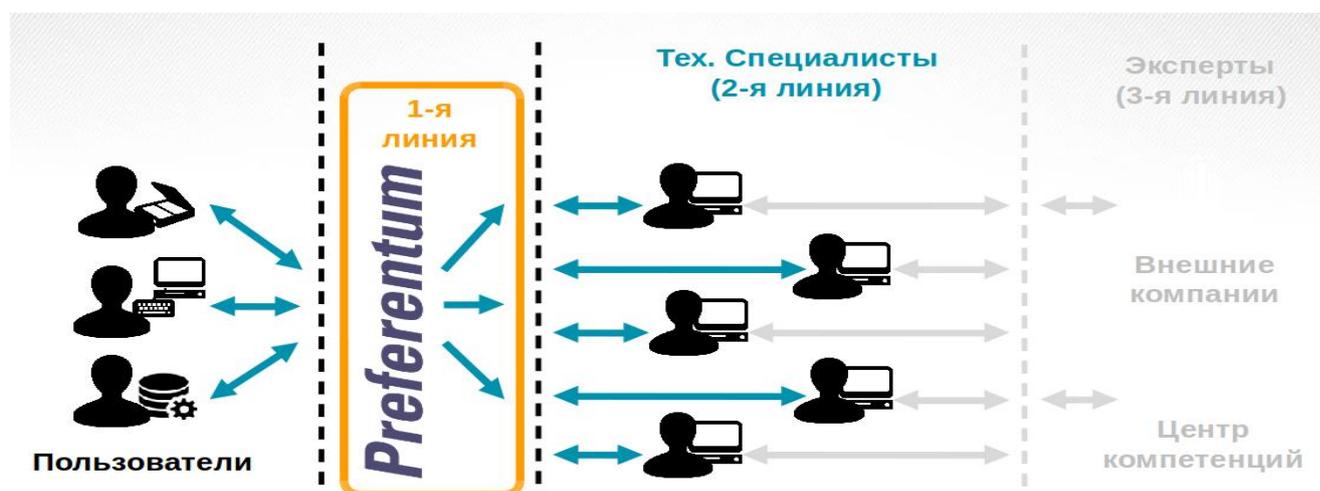


Рис.1 – Схема работы ПО Preferentum.Class

Результаты:

1. Сокращение затрат на первую линию поддержки.
2. Повышение пропускной способности технического отдела без увеличения его численности.
3. Сохранение высокой скорости обработки обращений даже в случае аварий и пиковых нагрузок.
4. Вероятность ошибки и затягивания обработки сводится к минимуму.
5. Резкое снижение количества эскалаций на руководителя HelpDesk.
6. Довольные пользователи, которым сразу помогают решать их проблему.

3. Кейс - пример внедрения решения

Описание проекта

Заказчик - Банк “Открытие” - крупная финансовая организация с единым центром поддержки и HelpDesk. В день в HelpDesk обрабатывается до 8-10 тысяч обращений, из которых 49% отправляются через электронную почту.

До внедрения Preferentum

Для обработки заявок на звонки и почту первой линии работало одновременно 20-25 специалистов, которые допускали ошибку классификации в ~7% обращений и тратили на обработку от нескольких минут до нескольких часов в пиковые моменты.

Описание процесса реализации проекта

Модуль Preferentum был интегрирован через API к существующему решению HelpDesk за 3 недели, еще около 2 месяцев ушло на его первичное обучение на существующей выборке обращений и настройку работы, после чего модуль был переведен в промышленную эксплуатацию.

Через 3 месяца после внедрения Preferentum

Время обработки одной заявки первой линией поддержки снизилось до нескольких секунд, вероятность ошибочной классификации снизилась в ~2,8 раза до 2,5%, а 6 сотрудников были переведены на другую работу, что привело к существенной экономии ФОТ и росту общей пропускной способности HelpDesk-подразделения.

4. Как это работает

4.1. Архитектура решения и типовой сценарий внедрения

Имеется возможность встраивать в системы HelpDesk лингвистический модуль Preferentum.Class, автоматически классифицирующий произвольный поток информации, включая текстовые обращения, изображения (включая скриншоты).

Точность работы возрастает со временем, поскольку решение является самообучающимся. Модуль постоянно подстраивается под меняющийся спектр решаемых поддержкой задач.

Решение встраивается в любую существующую HelpDesk-систему через собственный API или в виде готовой библиотеки .dll.

Решение работает на системах, работающих как на Windows, так и на Linux системах

4.2. Входные данные

В качестве входящей информации может выступать:

1. сообщения электронной почты;
2. заполненные на портале пользователем формы;
3. сообщения в мессенджерах;
4. графические изображения (распознается текст на них);
5. любые другие текстовые и графические блоки.

4.3. Поддержка иностранных языков

Preferentum.Class поддерживает использование русского, украинского и английского языков с полной морфологией и семантикой.

4.4. Администрирование

В Preferentum.Class имеется отдельная панель администратора, на которой можно производить обучение, дополнительную настройку классификации, определять, почему система классифицирует те или иные элементы определенным образом.