

Задача:

Разработка AI-агента и автоматизация оперативного мониторинга и фиксации сбоев в системе электронного билетирования

Цель:

Обеспечить оперативное выявление, классификацию и фиксацию сбоев в работе системы электронного билетирования (ЭБ), включая ошибки оборудования, недоступность способов оплат, аномалии в транзакциях, прочие аномалии в работе оборудования.

Описание задачи:

1. Разработка AI-агента мониторинга

AI-агент должен анализировать в реальном времени поступившие заявки от технического персонала данные из следующих источников:

- a. автоматизация фиксации инцидентов через Telegram-бот
- b. сбой должен автоматически регистрироваться в базе инцидентов с привязкой к:
 - данным отправителя;
 - дате и времени;
 - городу, перевозчику, маршруту, ТС;
 - типу сбоя и кратким пояснением.

2. Автоматическое создание тикета/заявки в системе Service Desk с указанием ответственного специалиста

3. Визуализация и отчётность

- a. Веб-интерфейс для просмотра текущих и исторических инцидентов.
- b. Дашборды по:
 - частоте сбоев по оборудованию и перевозчикам;
 - среднему времени устранения проблемы;
 - типам проблем.

4. Экспорт отчетов (PDF, Excel).

Результат:

Внедрение AI-агента позволит:

- снизить время реакции на сбои;
- повысить надёжность системы ЭБ;
- предоставить объективную статистику по инцидентам для анализа и планирования технических мероприятий.