

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ (TASK)

Проект: Интеграция ИИ-модели для автоматической классификации и маршрутизации обращений в Service Desk

1. Цель

Разработать и внедрить микросервис на базе искусственного интеллекта (ML-модели машинного обучения) для автоматического контент-анализа текстовых полей входящих обращений пользователей. Система должна в режиме реального времени безошибочно определять категорию инцидента и производить автоматическую маршрутизацию тикета на соответствующую рабочую группу технической поддержки TechDrive.

2. Контекст и мотивация

На сегодняшний день процессы первичной сортировки, ручного тегирования и распределения входящего потока заявок выполняются операторами первой линии поддержки вручную. Это создает операционную неэффективность в периоды пиковых нагрузок, увеличивает показатель времени первой реакции (SLA) и приводит к периодическим ошибкам человеческого фактора (ошибочная маршрутизация перенаправляет задачу не той компетенции, затягивая цикл решения).

Автоматизация распределения с применением NLP (Natural Language Processing) позволит снизить операционную нагрузку на специалистов, сократить время реакции до минимума и обеспечить абсолютную точность собираемой аналитики для управленческих отчетов.

3. Предлагаемый технический подход

- **ML-компонент:** Развертывание NLP-модели классификации текста, предварительно обученной на структурированном историческом архиве закрытых тикетов Service Desk TechDrive.
- **Интеграционный триггер:** При генерации тикета через веб-интерфейс или посредством Telegram-бота, бэкенд Service Desk асинхронно отправляет текстовый корпус заявки в ИИ-микросервис через API.
- **Алгоритм принятия решений:** Сервис возвращает ID определенной категории и степень уверенности модели (*confidence score*). При показателе уверенности $\geq 85\%$, система автоматически проставляет метаданные и ответственных. При результате $< 85\%$, заявка отправляется на классическую ручную модерацию.

4. Критерии приёмки (Acceptance Criteria)

- [] ИИ-модель перехватывает поток создания тикетов и корректно проставляет категорию инцидента в БД на основании текстового содержания.

- [] Происходит автоматическое переназначение ответственной рабочей группы специалистов в зависимости от присвоенной категории.
- [] При уровне уверенности модели ниже установленного порога, заявка плавно уходит на ручной разбор с флагом «Требуется модерации».
- [] Доработка стабильно функционирует как для веб-версии, так и для обращений из Telegram-бота.
- [] Для иных брендов и систем не-субсидированного пула сохраняется исходная бизнес-логика (отсутствие регрессии).

5. Вне объёма проекта

В рамки данной технической задачи не входит динамическое онлайн-обучение модели «на лету» (дообучение проводится офлайн раз в месяц), а также функционал автоматической генерации текстовых ответов пользователям силами генеративного ИИ.

6. Definition of Done (Критерии готовности)

- [] Исходный код успешно прошел стадию Peer Review и интегрирован в основную ветку репозитория.
- [] Написаны модульные и интеграционные тесты, пайплайн CI/CD имеет статус «Green».
- [] Обновлено сопутствующая техническая документация и архитектурные листы (ADR).
- [] Проведено регрессионное тестирование смежных модулей.
- [] Функционал успешно развернут на целевом промышленном окружении.