

Разработка алгоритма искусственного интеллекта

Ожидаемые сроки исполнения: Один семестр (Сентябрь 2023 -
Декабрь 2023)

Контекст

В какой области решаем проблему?

Проведение ретроспективного анализа клиентского опыта (анализ дополнительных услуг ОАО «РЖД», которыми они ранее пользовались). Анализ истории взаимодействия клиента и ОАО «РЖД» - по каким кодам осуществлялись списания денежных средств, поиск закономерностей в заказе тех или иных дополнительных услуг холдинга «РЖД» с номенклатурой перевозимых грузов, объемами и регулярностью перевозок и другими критериями. (другими словами, сопоставление кодов дополнительных услуг, которыми пользовались действующие клиенты ОАО «РЖД», с параметрами данных клиентов для дальнейшего формирования списка услуг действующим клиентам с похожими характеристиками.

Проблема

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

В рамках выполнения главной задачи Центра фирменного транспортного обслуживания на 2023 год о разработке алгоритма искусственного интеллекта (ИИ) в продажах СФТО возникла потребность в части разработки моделей применения ИИ в бизнес-процессах продаж транспортно-логистических услуг. Предпосылками к созданию модели ИИ являются: 1. Необходимость активного формирования спроса у действующих клиентов на дополнительные услуги холдинга «РЖД». 2. Нехватка ресурсов для полной проработки базы действующих клиентов, так как работников, на которых возложена функция по реализации услуг клиентам, более чем в 30 раз меньше, чем действующих клиентов. 2. Меняющаяся ситуация на рынке, наличие сложно прогнозируемых, гибридных закономерностей. У кого возникает ограничение в его деятельности? Ограничения в работе существуют у сотрудников отделов транспортного обслуживания (ТО) ТЦФТО и Центров продаж услуг (ЦПУ) на АФТО. Необходима более качественная проработка новых и действующих клиентов в целях адресного системного подбора потенциально актуальных им услуг. Проблема. Цель. Чего хочет добиться Носитель проблемы, но не может? Какое целевое состояние? Основное целевое состояние – интеллектуальный подбор услуг клиентам на основе ретроспективного анализа данных со схожими характеристиками «портретов клиентов». Инструментом для достижения целевого состояния является создание самообучающегося алгоритма подбора услуг действующим клиентам в бизнес-процессах продаж транспортно-логистических услуг с учетом сформированного набора данных о «портрете клиента» Проблема. Барьер Что мешает Носителю проблемы достичь цели? Нехватка ресурсов (большое количество трудозатрат на анализ параметров перевозок



Пользователи

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

Заказчик и другие стейкхолдеры

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

Целевая аудитория – работники СФТО, на которых возложена функция по привлечению потенциальных клиентов и реализации услуг действующим клиентам ОАО «РЖД». Иные заинтересованные стороны – структурные подразделения ОАО «РЖД», заинтересованные в продажах своих услуг новым и действующим клиентам Удлинга

Данные

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



Рекомендуемые инструменты

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

Иметь теоретические знания в части разработки моделей данных для формирования алгоритмов на основе имеющихся наборов данных, а также практические навыки в программировании.

Анализ аналогов

Какой вам известен мировой опыт в решении такого рода проблем?

В настоящее время данная проблем решается за счет увеличения времени сотрудника подразделения продажи услуг на анализ характеристик перевозок действующих клиентов. С учетом многозадачности специалистов подразделений продаж на сети ОАО «РЖД» возможность проведения полного качественного анализа базы данных клиентов отсутствует.

Предполагаемый тип решения

В каком направлении предлагаем участникам искать решения?

Формирование самообучающегося алгоритм подбора для действующих клиентов ОАО «РЖД» наиболее потенциально востребованных дополнительных услуг Холдинга (в том числе на основе ассоциативных правил при анализе параметров и характеристик действующих клиентов и их клиентского опыта).





МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Минтранс России



Транспортный
университет

Предполагаемая ролевая структура команды

Состав ролей участников команды. Возможные направления подготовки участников

Доступная экспертиза

Какими экспертами мы обеспечим решение этой задачи

Дополнительные материалы

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

Возможный реализатор проекта

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

АВИШ

