

ИЭФ. Автоматизация обработки входящих запросов

Ожидаемые сроки исполнения:

Один семестр (Февраль 2024 - Июнь 2024)

Заказчик

ИЭФ РУТ(МИИТ)

2024



Контекст

В какой области решаем проблему?

Автоматизация, моделирование бизнес-процессов, информационные технологии, системы документооборота, почтовый сервер, CRM



Проблема

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

Кто?

Ответственный за работу со школьниками в ИЭФ.

Что хочет?

Сократить время ответа на обращения от школьников и абитуриентов, поступающих по электронным средствам коммуникации

Что мешает?

Ответственный не компетентен по всем вопросам, связанным с новым набором. Существующая модель взаимодействия между подразделениями института при поступлении вопроса предполагает ручную обработку, выбор ответственной кафедры, передачу вопроса на кафедры, ожидание ответа, передача ответа задавшему. Все это увеличивает время ответа на обращения.

Какие есть способы решения и почему они не подходят?

Инструменты фильтрации и сортировки электронных писем с применением предустановленных правил. Такие инструменты ограничены и не позволяют полностью исключить трудоемкие ручные операции. Также они могут быть неэффективны при классификации, обработке запросов и распределении запросов из-за их шаблонности и отсутствия гибкости для адаптации под изменения.

