

Чат-бот для создания сервисных заявок на обслуживание помещений

Описание компании

ООО «Транснефть – Восток» было создано в январе 2006 года. Осуществляет эксплуатацию линейной части нефтепроводов Восточная Сибирь — Тихий океан (ВСТО-1), Омск — Иркутск, Красноярск — Иркутск, Сковородино — Мохэ, Куюмба — Тайшет общей протяженностью более 4,8 тыс. км. В состав нефтепроводной инфраструктуры предприятия включены 28 нефтеперекачивающих станций (НПС), почти 90 резервуаров общим номинальным объемом около 1,5 млн куб.м.

Проблема

На текущий момент оформление заявок на обслуживание помещений происходит посредством электронной почты, телефонного звонка и системы технической поддержки. Использование системы технической поддержки разработано для других задач и не предназначено для текущего бизнес-процесса по обработке сервисных заявок.

Задание

Требуется разработать программное обеспечение для запуска чат-бота в мессенджере. В данном чат-боте должно быть 2 функциональных роли:

- Работник – любой сотрудник организации, который может оформить сервисную заявку.
- Сервис-менеджер – сотрудник организации, который обрабатывает сервисные заявки.

Работник в чат-боте создает заявку на обслуживание помещения здания: выбирает здание (офис), указывает номер помещения, выбирает тип обслуживания (уборка, полив цветов, ремонт мебели и т.д.) и описывает проблему. После этого сервис-менеджерам приходит уведомление о новой сервисной заявке. После того, как проблема устранена, сервис менеджер закрывает заявку, дополнив её комментарием. Уведомление о закрытии заявки поступает инициатору (работнику).

Ресурсы

Язык программирования Python для создания чат-бота

Ожидаемый результат работы

Программное обеспечение для запуска чат-бота в мессенджере для создания и обработки сервисных заявок по обслуживанию помещений.

Как будут использоваться результаты

Разработанное решение будет внедрено в аппарате управления ООО «Транснефть – Восток» (г.Братск, г.Ангарск, г.Ленск, г.Нерюнгри). Кроме того, оно потенциально применимо в других организациях, имеющих в своих подразделениях административно-хозяйственный отдел.

Помощь в работе над кейсом

Карнаухов Антон Сергеевич, Ведущий инженер отдела информационных технологий ООО «Транснефть-Восток», тел.: +79500742347