

Эпик: Разработка AI-бота-ассистента для технической поддержки сервисных инженеров (OpenAI + Telegram)

Стратегические темы:

- Инновации и адаптивность MR-1000T вава пака
 - Операционное совершенство
 - Удовлетворенность клиентов MR-1000dss
 - Развитие персонала и организационная культура
-

Краткое описание:

Цель данного эпика — разработать AI-бота на базе OpenAI, который будет обучен на всей технической базе знаний компании и интегрирован в Telegram. С помощью этого бота сервисные инженеры смогут получать быстрые и точные ответы на технические вопросы и решения возникающих проблем. Это значительно улучшит качество технической поддержки, сократит время на поиск решений и повысит общую производительность работы.

Что входит в эпик: MR-1000TIII

1. Сбор и подготовка данных для обучения AI-модели
 - Описание:
 - Сбор всех технических данных компании, накопленных за годы работы, включая руководства, протоколы, инструкции, типовые решения проблем и часто задаваемые вопросы (FAQ).
 - Форматирование и структурирование данных для их последующего использования в обучении AI-модели.
 - Ценности:
 - Обеспечивает качественные данные для обучения AI, что позволит боту давать точные и полезные ответы.
2. Настройка и обучение AI-модели (OpenAI)
 - Описание:
 - Настройка модели на основе OpenAI для обработки запросов и выдачи ответов в соответствии с собранной технической базой знаний.
 - Обучение модели на реальных данных компании для адаптации к специфике работы инженеров.
 - Ценности:

- Создает интеллектуального бота, способного предоставлять точные и контекстуальные ответы на запросы сервисных инженеров.

3. Интеграция AI-бота с Telegram

○ Описание:

- Разработка и настройка Telegram-бота, через который сервисные инженеры смогут взаимодействовать с OpenAI-моделью.
- Интеграция с Telegram для обработки запросов в режиме реального времени с поддержкой текстовых сообщений и команды.

○ Ценности:

- Упрощает доступ инженеров к боту через удобную и привычную платформу для общения.
- Позволяет сервисным инженерам получать ответы на технические вопросы, находясь в любых условиях, где доступен Telegram.
- MR-1000TII
- **Обучение и тестирование AI-бота на реальных задачах**

○ Описание:

- Постоянное обучение и адаптация модели на основе запросов, которые поступают от инженеров в процессе работы.
- Тестирование Telegram-бота среди выбранной группы инженеров для проверки качества ответов и функциональности.

○ Ценности:

- Повышает качество работы бота через тестирование и обучение на реальных задачах.

4. Постоянное обновление и улучшение модели

○ Описание:

- Внедрение системы регулярных обновлений для AI-бота, включая интеграцию новых данных, обновлений технической документации и добавление новых решений.
- Постоянная обратная связь от инженеров для корректировки и улучшения работы бота.

○ Ценности:

Истории пользователей: ■ Гарантирует, что бот будет всегда актуален и предоставлять новые, более точные решения.

- **Как сервисный инженер** ■ Поддерживает высокий уровень качества технической поддержки **я хочу** использовать AI-бота в Telegram для получения быстрых ответов на технические вопросы, **чтобы** сэкономить время и эффективнее решать проблемы на объекте.