

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

Стратегические темы:

- **Инновации и адаптивность**
 - **Операционное совершенство**
 - **Удовлетворенность клиентов**
 - **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:

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.
 - 4. **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.
 - 5. **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:**
 - Гарантирует, что бот будет всегда актуален и предоставлять новые, более точные решения.
 - Поддерживает высокий уровень качества технической поддержки через регулярные улучшения.
-

Истории пользователей:

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

- **Как менеджер по поддержке,**
я хочу внедрить AI-бота для поддержки инженеров,
чтобы сократить количество ошибок и повысить уровень обслуживания клиентов.
 - **Как технический директор,**
я хочу разработать бота, обученного на нашей базе знаний и доступного через Telegram,
чтобы инженеры могли быстро получать помощь и решения в процессе работы.
-

Связь с потоками ценности:

Поток ценности: Операционная поддержка и техническое обслуживание

- **Влияние эпика:**
 - Ускоряет доступ инженеров к техническим знаниям и решениям.
 - Снижает время на поиск решений и улучшает качество работы сервисных инженеров.
 - Повышает оперативность и точность обслуживания клиентов.
-

Ключевые показатели эффективности (KPI):

- **KPI 1:** Снижение времени на поиск решения технических вопросов для инженеров на **50%** через **6 месяцев** после внедрения бота.
 - **KPI 2:** Повышение точности предложений бота до **80%** через **3 месяца** после начала использования.
 - **KPI 3:** Увеличение удовлетворенности инженеров на **30%** через **6 месяцев** использования бота.
 - **KPI 4:** Снижение обращений к технической поддержке на **40%**, благодаря использованию AI-бота.
-

Риски и способы их снижения:

- **Риск 1:** Неполные или неструктурированные данные для обучения AI.
 - **Меры:** Проведение детального аудита технической базы знаний перед обучением модели. Форматирование данных для обеспечения их полноты и структуры.
- **Риск 2:** Низкая точность ответов на ранних этапах использования бота.
 - **Меры:** Постоянное тестирование на реальных задачах и запросах, обратная связь от инженеров для корректировки модели.

- **Риск 3:** Недостаточная вовлеченность инженеров в использование бота.
 - **Меры:** Простой интерфейс через Telegram, регулярное информирование о возможностях бота, сбор обратной связи для улучшения.
 - **Риск 4:** Проблемы с интеграцией OpenAI и Telegram.
 - **Меры:** Привлечение опытных разработчиков для настройки интеграции, регулярные проверки работы системы и устранение возможных багов.
-

Заключение:

Этот эпик направлен на разработку AI-бота для технической поддержки сервисных инженеров с использованием OpenAI и интеграции с Telegram. Бот, обученный на технической базе знаний компании, поможет инженерам быстрее и качественнее решать возникающие проблемы, улучшая их производительность и общую эффективность работы. Проект включает обучение и тестирование AI, а также постоянное обновление модели для обеспечения ее актуальности и высокой точности.