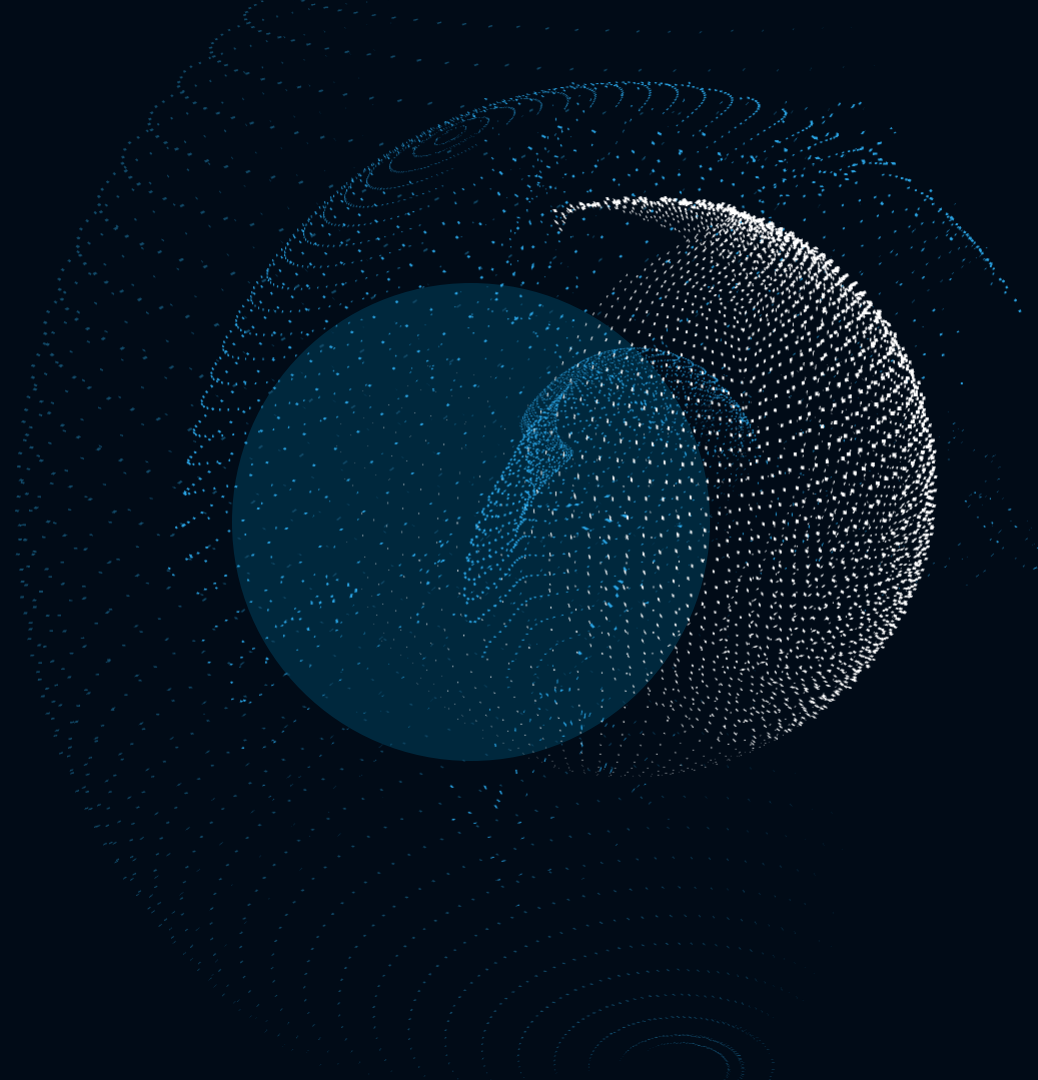


ПРОТОТИП АГЕНТНОЙ СИСТЕМЫ

ДЛЯ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ
В ТЕХПОДДЕРЖКУ

StackMinds 2025



ОСНОВНАЯ ПРОБЛЕМА

Современные корпоративные чат-боты и системы поддержки пользователей используют ограниченные модели, обученные на открытых публичных данных, которые не включают отраслевые термины, коды ошибок и пр. В организации используется множество систем, содержащих разнородную документацию.



21.7



РУБ/МИН

СЕБЕСТОИМОСТЬ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЯ

15



МИНУТ

ЗАНИМАЕТ ОБРАБОТКА ЛЕГКОГО
ОБРАЩЕНИЯ В ПОДДЕРЖКУ

120+



ТЫС

ОБРАЩЕНИЙ ЕЖЕМЕСЯЧНО
ОБРАБАТЫВАЕТ ПОДДЕРЖКА

РЕШЕНИЕ

СОЗДАНИЕ ИИ-АГЕНТА



САМОСТОЯТЕЛЬНО ИНТЕРПРЕТИРУЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ
ЗАПРОС



ПОНИМАЕТ КОРПОРАТИВНУЮ ТЕРМИНОЛОГИЮ



ФОРМИРУЕТ ПЛАН ДЕЙСТВИЙ



УЛУЧШАЕТ СОБСТВЕННУЮ ТОЧНОСТЬ ЗА СЧЕТ
САМООБУЧЕНИЯ

БАЗОВЫЙ PIPELINE ОБРАБОТКИ ЗАПРОСА

ТОКСИЧНОЕ СООБЩЕНИЕ?

ПРЕДОБРАБОТКА,
НОРМАЛИЗАЦИЯ ТЕКСТА,
ПРОВЕРКА НА ТОКСИЧНОСТЬ

КАК АЛГОРИТМАМ ПОНЯТЬ ТЕКСТ?

ПРЕВРАЩЕНИЕ ТЕКСТА В
ВЕКТОРЫ (ЭМБЕДДИНГ)

КАКОЙ ТИП ЗАПРОСА?

КЛАССИФИКАЦИЯ ЗАПРОСА С
ПОМОЩЬЮ ИИ

ГДЕ ИСКАТЬ ОТВЕТЫ?

ВЕКТОРНЫЙ ПОИСК ПО
БАЗЕ ЗНАНИЙ

ЧТО ОТВЕТИТЬ?

ОБРАЩЕНИЕ К АГЕНТУ-ЯЗЫКОВОЙ
МОДЕЛИ И ГЕНЕРАЦИЯ ОТВЕТА ДЛЯ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ВОЗВРАТ ОТВЕТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ

ВОЗВРАЩЕНИЕ ИНСТРУКЦИЙ
И ГОТОВОГО ПЛАНА
РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ

ТОЧНО ЛИ ЭТОТ ТИП?

ПОДКЛЮЧЕНИЕ АГЕНТА
КЛАСТЕРИЗАЦИИ ДЛЯ НОВЫХ/
НЕПОНЯТЫХ ЗАПРОСОВ

МЕХАНИЗМ ЭСКАЛАЦИИ

ЕСЛИ ИИ НЕ УВЕРЕН ИЛИ ВОПРОС
КРИТИЧНЫЙ - ПЕРЕДАЧА СЛУЧАЯ
ОПЕРАТОРУ

УСЛОВИЯ САМООБУЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕННЫ?

ДОБАВЛЕНИЕ НОВЫХ ДАННЫХ В
ОБУЧАЮЩУЮ ВЫБОРКУ/ОТКЛАДЫВАЕМ ДЛЯ
ДАЛЬНЕЙШЕЙ ОБРАБОТКИ

АВТОМАТИЧЕСКОЕ ОБНОВЛЕНИЕ СИСТЕМЫ

ОБНОВЛЕНИЕ ЭМБЕДДИНГОВ,
ПЕРЕСТРОЙКА АГЕНТОВ КЛАССИФИКАЦИИ
И КЛАСТЕРИЗАЦИИ

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ УДОВЛЕТВОРЕН?

ПОЛУЧЕНИЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ
ОТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ,
ЛОГИРОВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТА

ЗАПРОС ТРЕБУЕТ ДЕЙСТВИЯ?

ЗАПУСК МОДУЛЯ
АВТОМАТИЗАЦИИ, ВЫПОЛНЕНИЕ
ДЕЙСТВИЯ/ЭМУЛЯЦИЯ

ЧТО УЖЕ СДЕЛАНО?

СООТВЕТСТВИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ

ПРОТОТИП ПОКРЫВАЕТ КЛЮЧЕВУЮ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ СИСТЕМЫ (КЛАССИФИКАЦИЯ, ПОИСК ЗНАНИЙ, ПЛАНИРОВАНИЕ, САМООБУЧЕНИЕ)

01

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ ОБРАБОТКА ЗАПРОСОВ

КЛАССИФИКАЦИЯ С ПОМОЩЬЮ ЭМБЕДДИНГОВ + ЛОГИСТИЧЕСКАЯ РЕГРЕССИЯ, ПОДДЕРЖКА КОРПОРАТИВНОЙ ТЕРМИНОЛОГИИ, АВТОМАТИЧЕСКОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕМЫ

02

ДОСТУП К ЗНАНИЯМ И ПОСТРОЕНИЕ РЕШЕНИЯ

RAG-ПОИСК ПО РАЗНЫМ ФОРМАТАМ ФАЙЛА, ГЕНЕРАЦИЯ ПОШАГОВОГО ПЛАНА ДЕЙСТВИЙ

03

ГОТОВНОСТЬ К АВТОМАТИЗАЦИИ

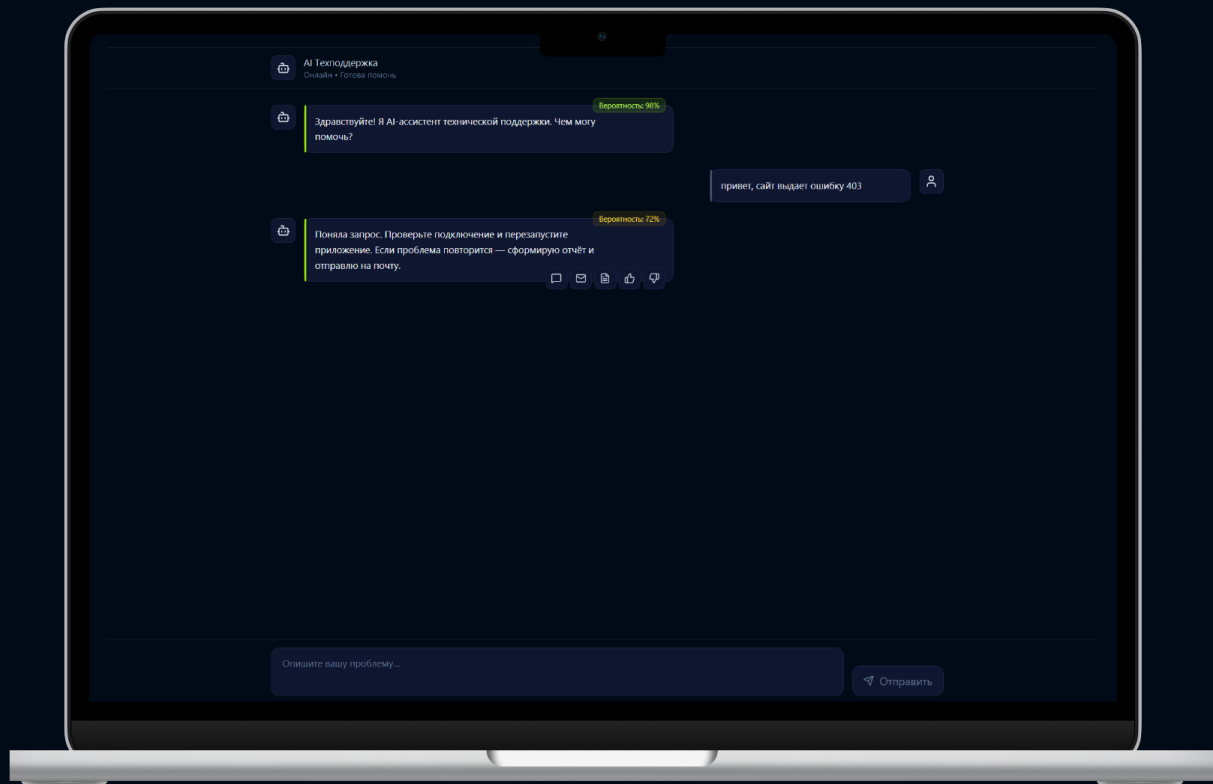
РЕАЛИЗОВАНА ЭМУЛЯЦИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ, UI, МОДУЛЬНАЯ АРХИТЕКТУРА

04

САМООБУЧЕНИЕ

RETRAIN-LOOP ОБНОВЛЯЕТ МОДЕЛИ И FAISS-ИНДЕКС

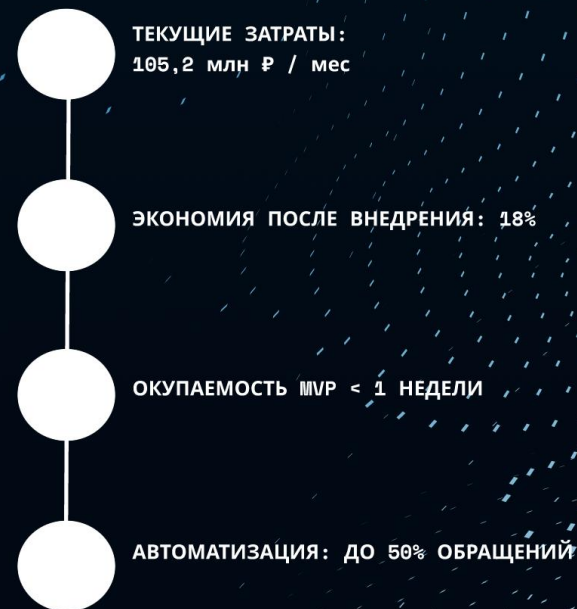
UI/UX



ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Категория обращений	Обращений/мес	Среднее время	Стоимость 1 обращения	Общая стоимость / мес
До 15 минут (легкие)	33 708	15 мин	325 ₽	10,96 млн ₽
15–30 минут (несложные)	30 809	30 мин	651 ₽	20,05 млн ₽
>30 минут (сложные)	56 960	60 мин*	1 302 ₽	74,18 млн ₽
Итого	121 477			105,2 млн ₽ / мес

Автоматизация	Экономия	Обоснование
50% лёгких	5,48 млн ₽	Автоматические ответы и инструкции
30% несложных	6,01 млн ₽	План действий + поиск по RAG
10% сложных	7,41 млн ₽	Поддержка анализа и устранения причин
Итого	18,9 млн ₽ / месяц	



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

