



Интеллектуальная платформа поддержки нового поколения: Smart Support

Presented by Promtanators

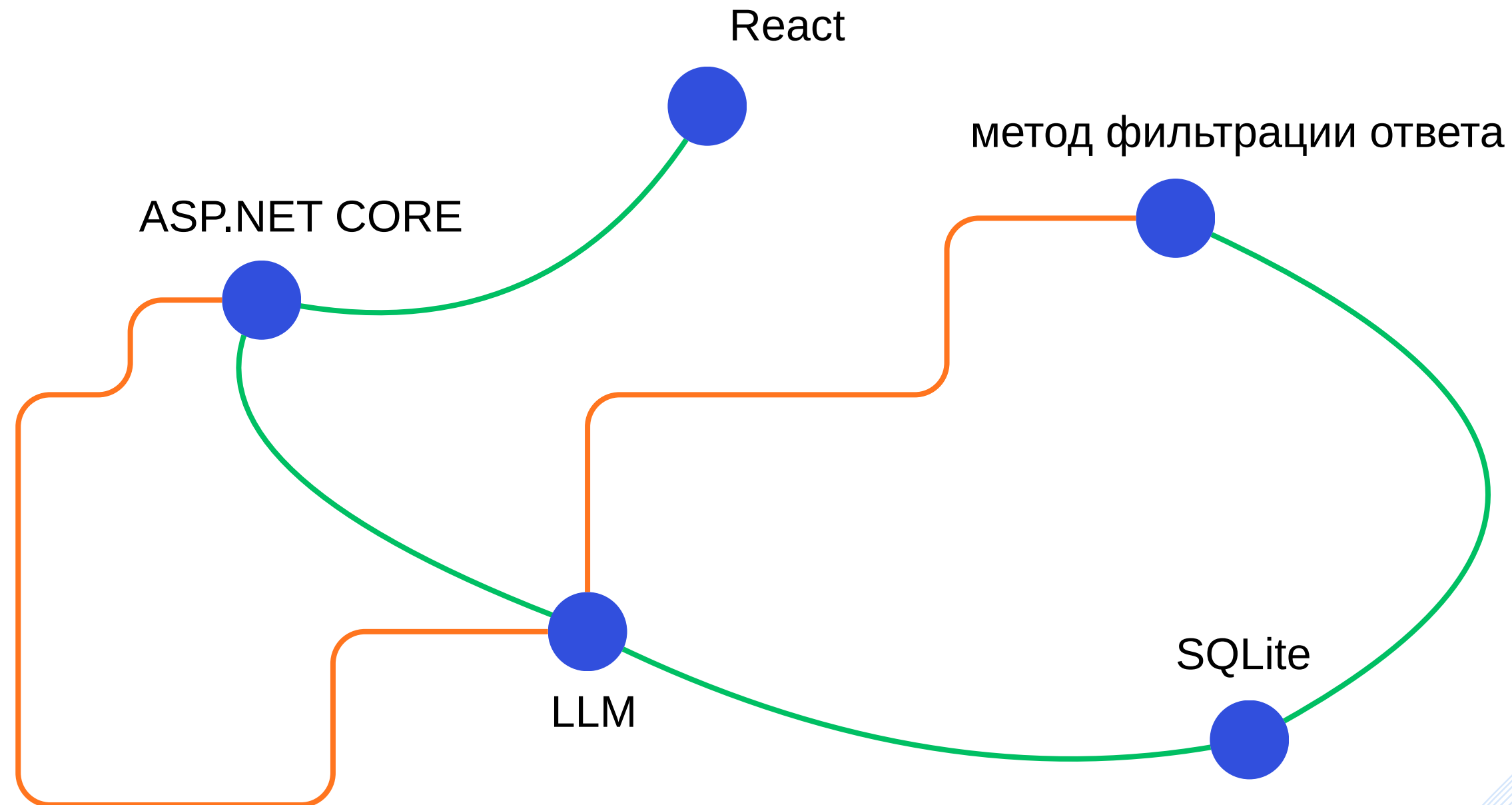
КАКИЕ ПРОБЛЕМЫ РЕШАЕТ СЕРВИС:

- Долгое время обработки запросов клиентов
- Низкая точность классификации вопросов
- Рост количества сотрудников
- Непредсказуемое качество обслуживания пользователей

ВОЗМОЖНОСТИ СЕРВИСА:

- Удобный веб-интерфейс для операторов
- Централизованная база знаний
- Масштабируемость и гибкость

ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ АРХИТЕКТУРА СЕРВИСА



ЛОГИКА ОБРАБОТКИ ЗАПРОСА

Получение запроса

- Клиент отправляет текстовое обращение через веб-интерфейс
- Запрос передаётся на **backend** (ASP.NET Core) для обработки

Извлечение ключевых сущностей

- Запрос к языковой модели → определение основной категории
- Запрос к embedding-модели → получение векторного представления запроса

Поиск шаблонных ответов

- Фильтрация по категории
- Фильтрация по embedding → топ 10 похожих шаблонов

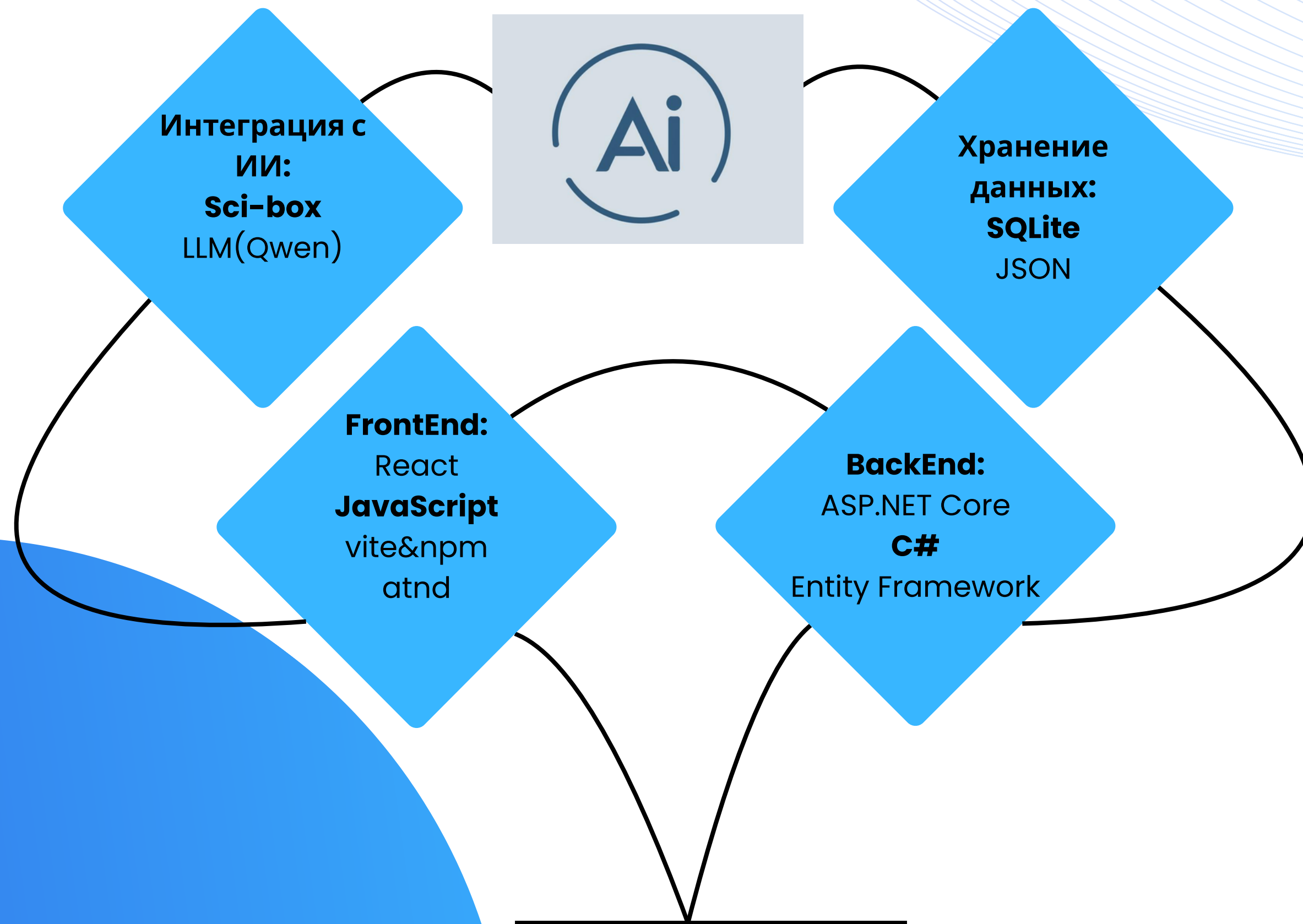
Фильтрация шаблонов по категории и эмбедингам

- Выбор наиболее подходящего шаблона
- Уровень пригодности берется из сходства embedding

Отправка на Frontend

- Список релевантных шаблонов передаётся в React-интерфейс
- Оператор видит предложенные варианты и может их отредактировать

СТЕК ТЕХНОЛОГИЙ ПРОЕКТА



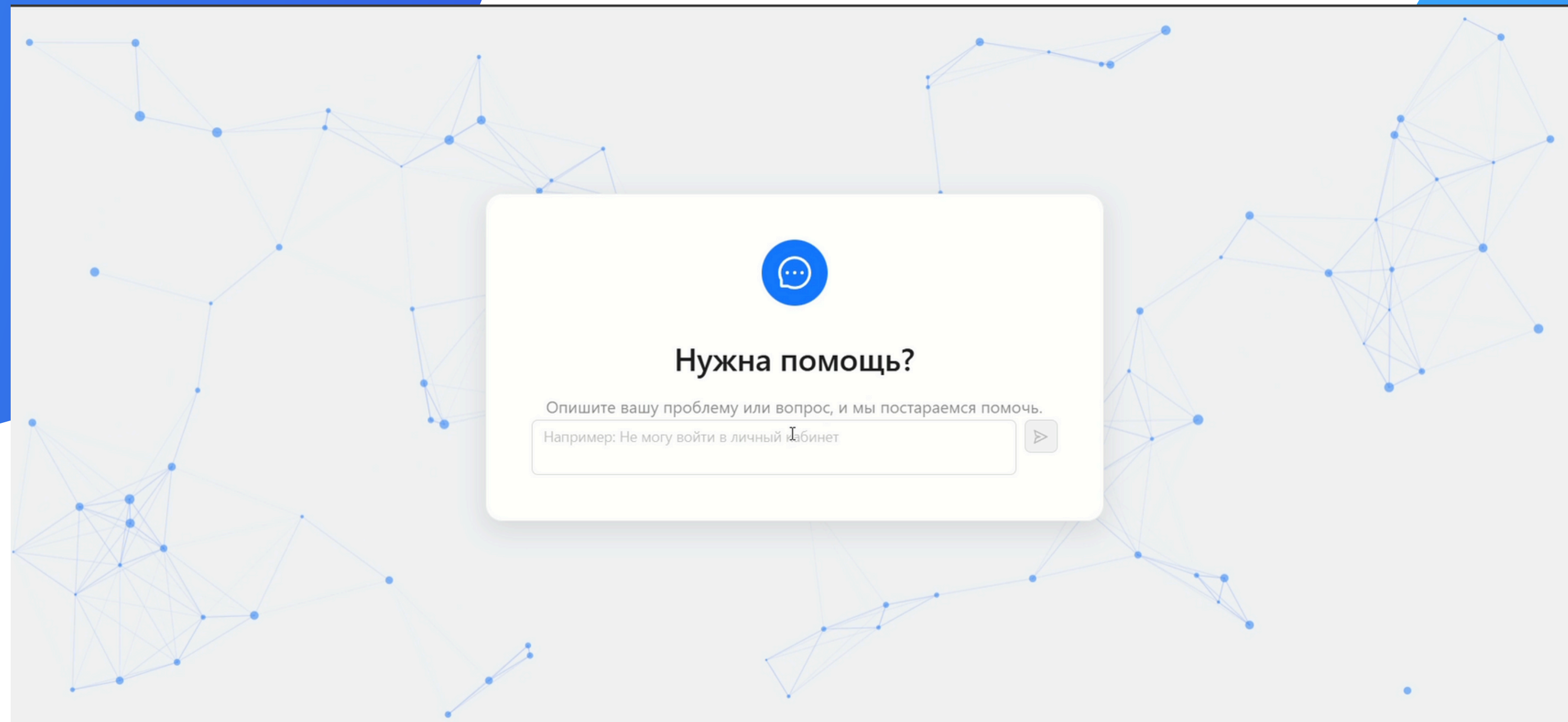
Сценарий использования Веб-Сервиса

Этап 1: Получение запроса

- Клиент отправляет сообщение через чат
- Запрос поступает в интерфейс оператора

Этап 2: Извлечение сущностей

- Категория
- Подкатегория
- Целевая аудитория



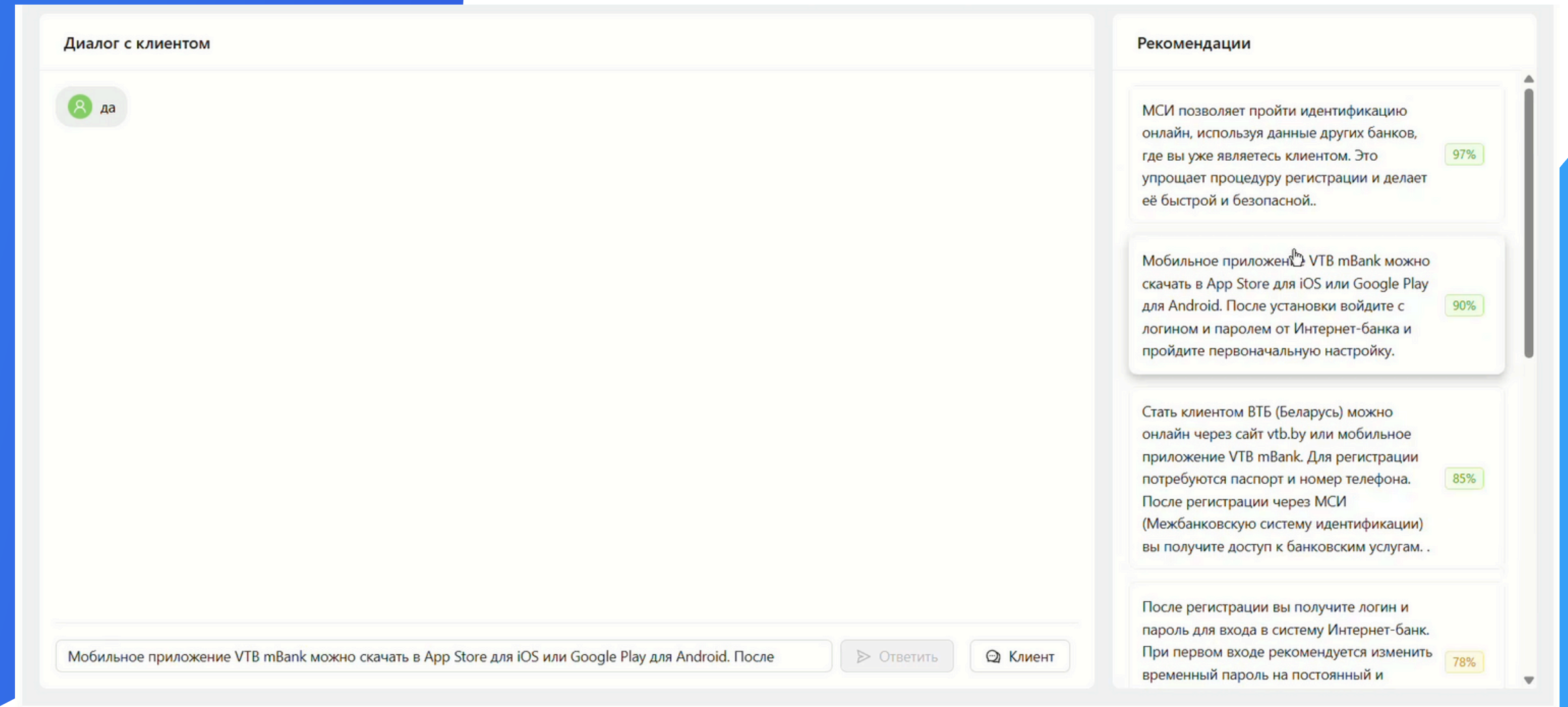
Сценарий использования Веб-Сервиса

Этап 3 : Поиск шаблонных ответов

- Система фильтрует шаблоны
- Если нет полного совпадения – остаются частично релевантные

Этап 4 : Семантический анализ

- Отфильтрованные ответы передаются в Sci-box
- Вычисляется процент совпадения между запросом и ответом
- Остаются наиболее точные



Этап 5 : Отправка подсказок оператору и ответ пользователю

- Оператор получает список готовых ответов
- Специалист поддержки выбирает подходящий вариант
- Отправка клиенту

ПРИМЕНИМОСТЬ SMART SUPPORT В БИЗНЕС СЕГМЕНТЕ

Улучшаемые метрики

- Скорость обработки – сокращение ответа до 2–3х секунд
- Точность ответов – снижение ошибок и эскалаций
- Операционные затраты – меньше обучение, меньше компенсации

Гибкость и масштабируемость

- Мультиязычность
- Кастомизация шаблонов
- Интеграция

Целевая аудитория

Роль	Задачи в системе
<ul style="list-style-type: none">• Оператор• Аналитик• Клиент	<ul style="list-style-type: none">• Быстро и точно отвечать на запросы• Отслеживать качество, выполнять паттерны• Получать быстрые, точные ответ

Сферы применения

Компания	примеры задач поддержки
<ul style="list-style-type: none">• Банк / финансы• Страховая• SaaS/IT-сервис• Госуслуги/B2C	<ul style="list-style-type: none">• Переводы, блокировки, ошибки тарифы• Полисы, выплаты, документы, сроки• Техподдержка, баги, лицензии, доступы• Запросы граждан, справки, обращения

- Поддержка разных языков
- Настройка ответов стиль компании
- API, SaaS-модель, on-premise для корпоративных клиентов

СПАСИБО ВАМ
ЗА ВНИМАНИЕ