

Задача для Hackathon ITFEST на разработку ИИ Help Desk сервиса

ИИ Help Desk сервис - это система поддержки пользователей, которая использует искусственный интеллект для автоматизации и улучшения обслуживания. Она помогает управлять заявками, отвечать на типовые вопросы с помощью ботов, анализировать обращения и ускорять работу службы поддержки благодаря функциям, таким как автоматическое определение приоритета, резюмирование заявок и подсказки для операторов.

Цель проекта:

Разработка нового ИИ сервиса, который полностью заменит существующий механизм и обеспечит автоматическую маршрутизацию обращений без участия первой линии поддержки.

Основные задачи нового сервиса:

1. Полнотью исключить ручную работу первой линии
 - Убрать сотрудников 1-й линии из цепочки обработки.
 - Исключить ошибки и неоднозначность классификации.
2. Создать единый интеллектуальный вход для всех обращений
 - Приём запросов из почты, чатов, портала, **телефонии*** (при возможности).
 - Автоматическая классификация и назначение ответственному отделу.
3. Повысить точность и скорость маршрутизации
 - Модель ИИ должна определять категорию, приоритет и тип проблемы.
4. Помощь операторам: ИИ помогает сотрудникам поддержки работать быстрее и качественнее, предлагая готовые формулировки ответов, резюмируя переписку и переводя текст при необходимости.
5. Автоматическое решение типовых инцидентов
 - Частые вопросы.
 - Цель: ~50% заявок закрывать сразу без участия специалистов.
6. Стабильная круглосуточная работа
 - Надежный SLA.

Функциональные требования:

- Автоматическая эскалация сложных кейсов в профильные департаменты.
- Веб-панель мониторинга:
 - точность классификации,
 - объем автоматических решений,
 - время ответа,
 - ошибки маршрутизации.
- Поддержка казахского, русского языков

Ожидаемые результаты:

- Замена существующего сервиса маршрутизации.
- 100% автоматизация первичной обработки тикетов.
- 0 FTE на 1-ю линию поддержки.
- Существенное ускорение SLA и улучшение CSAT.
- Снижение операционных затрат IT-поддержки.