

## 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. Полностью 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.