

AI HelpDesk

INVESTORS

AI HelpDesk платформасы: Қазақтелеком үшін жаңа деңгейдегі қолдау

Біз Telegram, WhatsApp және Email арналарын біріктіретін, жасанды интеллект негізінде автоматтандырылған бірыңғай қолдау жүйесін ұсынамыз.

Мәселе: Қолдау қызметінің қындықтары

Бүгінгі таңда қолдау операторлары көптеген арналармен жұмыс істейді:

WhatsApp, Telegram, Email. Хабарламалар жоғалып, жауаптар кешігіп, жүктеме артып, клиенттер наразы болады.

Бұл жүйелердің арасындағы байланыстың болмауы жұмыс тиімділігін төмендетіп, операторлардың шаршауын тудырады.

Біз осы күрделі мәселені шешу үшін инновациялық тәсілді әзірледік.



□ Нәтижесінде:

- Жоғалған хабарламалар
- Кешіккен жауаптар
- Операторларға артық жүктеме
- Клиенттердің наразылығы

Біздің шешіміміз: Бірыңғай AI-өндеу орталығы



Kіріс арналарының интеграциясы

Telegram, WhatsApp және Email арқылы хабарламаларды қабылдайды.



Автоматты жіктеу

Тикеттерді автоматты түрде жіктейді және басымдықты анықтайды.



NLP негізінде шешім ұсыну

Табиғи тілді өндеу арқылы мәселелерді талдау, шешімдерді ұсынады.



Автоматты жауап беру

Оператордың қатысуының пайдаланушыларға жауап берес алады.



Оператор порталына жіберу

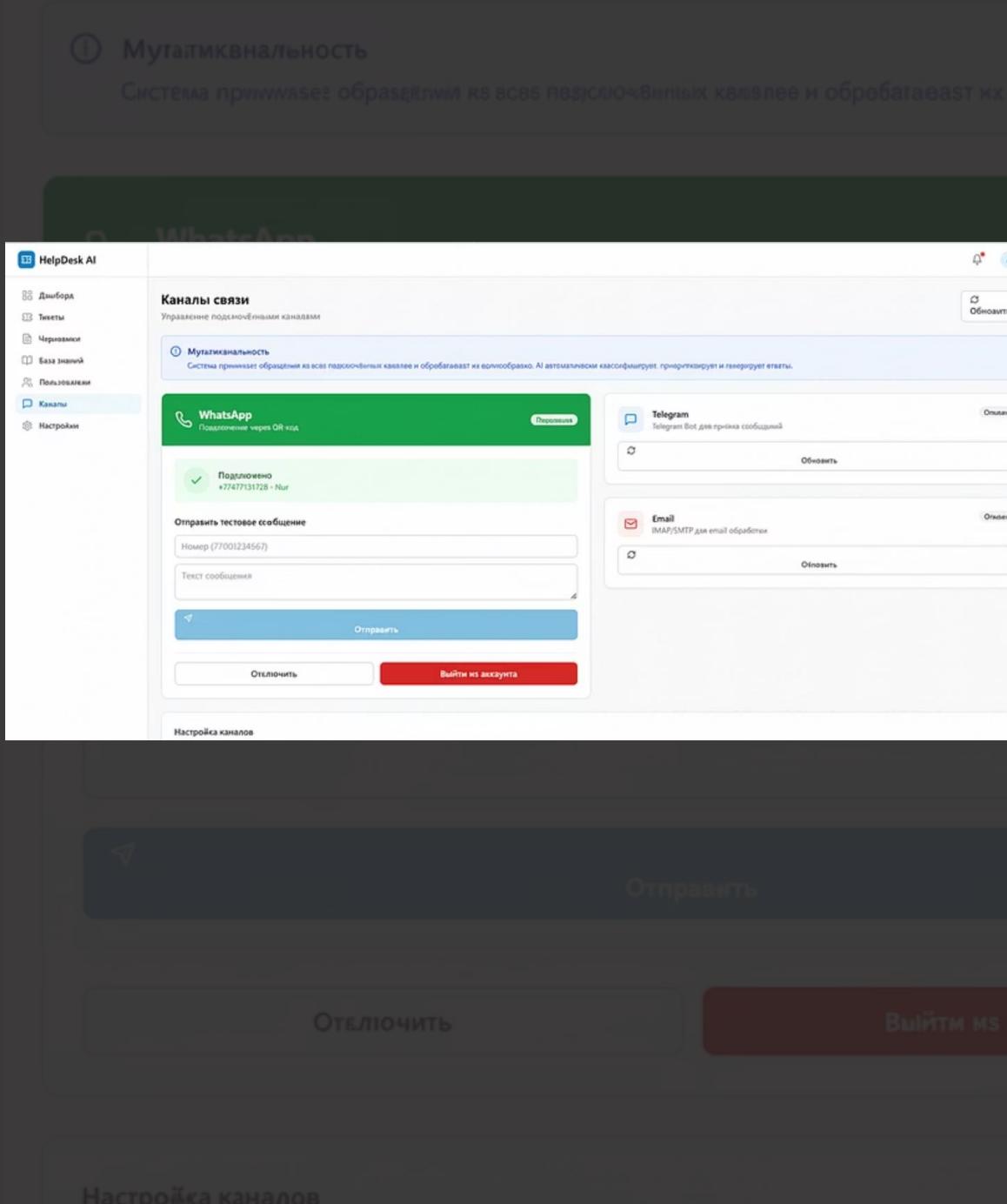
Өндөлген деректерді ыңғайлы оператор порталына жібереді.

Жүйенің жұмыс істеу принципі



Пайдаланушылардан келген хабарламалар Node.js backend-іне түсіп, NLP-модулі арқылы өндөледі, PostgreSQL дерекқорында сақталады. Содан кейін Qdrant-та білім базасы бойынша іздеу үшін индекстеліп, операторлардың React-порталына жіберіледі. Қосымша, файлдар MinIO-да, сұраныс кезектері Redis арқылы өтеді, ал WhatsApp/Telegram/E-mail жеке жұмысшылар ретінде істейді.

Оператор порталы: Тиімділік үшін жасалған



Біз операторға келесі мүмкіндіктерді беретін ыңғайлы интерфейс жасадық:

- **Тикеттер тізімі**
- **Іздеу және сұзгілер**
- **Мәселенің толық сипаттамасы**
- **Порталдан тікелей жауап беру**
- **Диалогтың толық контексі**
- **Каналдардың мәртебесі**
- **WhatsApp, Telegram, Email интеграциялары**
- **Толық аналитика**

DashBoard: Барлық деректер бір жерде

1

Жалпы тикеттер саны

Жүйедегі барлық өтініштердің шолуы.

2

Шешілген және жұмыстағы тикеттер

Қазіргі және аяқталған жұмыстардың нақты көрінісі.

3

AI-мен шешілген тикеттер

Автоматтандырудың тиімділігін көрсетеді.

4

Санаттар бойынша аналитика

Ең жиі кездесетін мәселелерді анықтайды.

5

Соңғы екі аптадағы тикеттер

Тенденцияларды бақылауға мүмкіндік береді.

6

Каналдардың мәртебесі

Барлық байланыс арналарының жағдайын бақылау.

7

Соңғы өтініштер

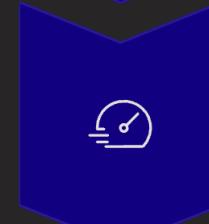
Жаңа тикеттерге жедел қол жеткізу.

Нәтижелер: Жетістіктер мен артықшылықтар



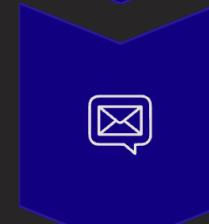
40% автоматтандыру

Әтініштердің едәуір бөлігін AI өндейді, бұл операторлардың жұмысын жеңілдетеді.



Жауап беруді 2-3 есе жеделдету

Клиенттердің мәселелері тезірек шешіліп, күту уақыты қысқарады.



Жоғалған хабарламаларды жою

Барлық әтініштер жүйеде тіркеліп, ешқандай ақпарат жоғалмайды.



Операторларға жүктемені азайту

Автоматтандыру арқасында операторлар күрделі мәселелерге көбірек көніл бөле алады.



Сервис сапасын жақсарту

Клиенттерге жылдам және тиімді қызмет көрсету арқылы жалпы қанағаттану деңгейі артады.



Project Ready

Еңгізуге дайын

Бұл тек прототип емес — бұл Қазақтелекомда нақты ауқымда енгізуге болатын толыққанды жұмыс істейтін өнім.

Біздің платформа дайын, тексерілген және сіздің компанияңыздың колдау қызметін трансформациялауға қабілетті.