

# «НОВОЕ ЛИЦО» ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ: ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ МЕНЯЕТ ПРОЦЕССЫ СОПРОВОЖДЕНИЯ



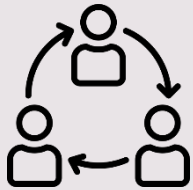
*Шевяхов Евгений Николаевич*

*Заместитель директора Департамента сопровождения по развитию ОТР*





# Какие проблемы искусственный интеллект может решить в технической поддержке?



## РЕСУРСЫ

Рост количества входящих обращений требует увеличения трудозатрат



## СКОРОСТЬ

Скорость обработки обращений человеком остаётся достаточно низкой



## КАЧЕСТВО

64%\* пользователей ожидают от технической поддержки более качественный клиентский сервис \*Service Desk Institute (SDI)

## Сверточные нейронные сети удовлетворяли всем критериям

	Нейронные сети прямого распространения	Рекуррентные нейронные сети	Градиентный бустинг	Свёрточные нейронные сети
Скорость обучения				
Возможность масштабирования				
Качество обработки текста				

# Виртуальный диспетчер ИИгорь



## ИИгорь

Виртуальный диспетчер

### Функции виртуального диспетчера:

- Автоматическая регистрация обращений
- Автоматическая категоризация обращений
- Автоматическая маршрутизация обращений

**Нейронная сеть:** свёрточная

### Технологический стек решения:



# Виртуальная экспертная система AI-ДА



## AI-ДА

Экспертная система

### Функции экспертной системы:

- Автоматический подбор вариантов решения обращений
- Выдача подсказок и рекомендаций сотрудникам первой линии поддержки

**Нейронная сеть:** сиамская

### Технологический стек решения:





# Интеллектуальный чат-бот



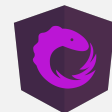
**БОрис**

Чат-бот

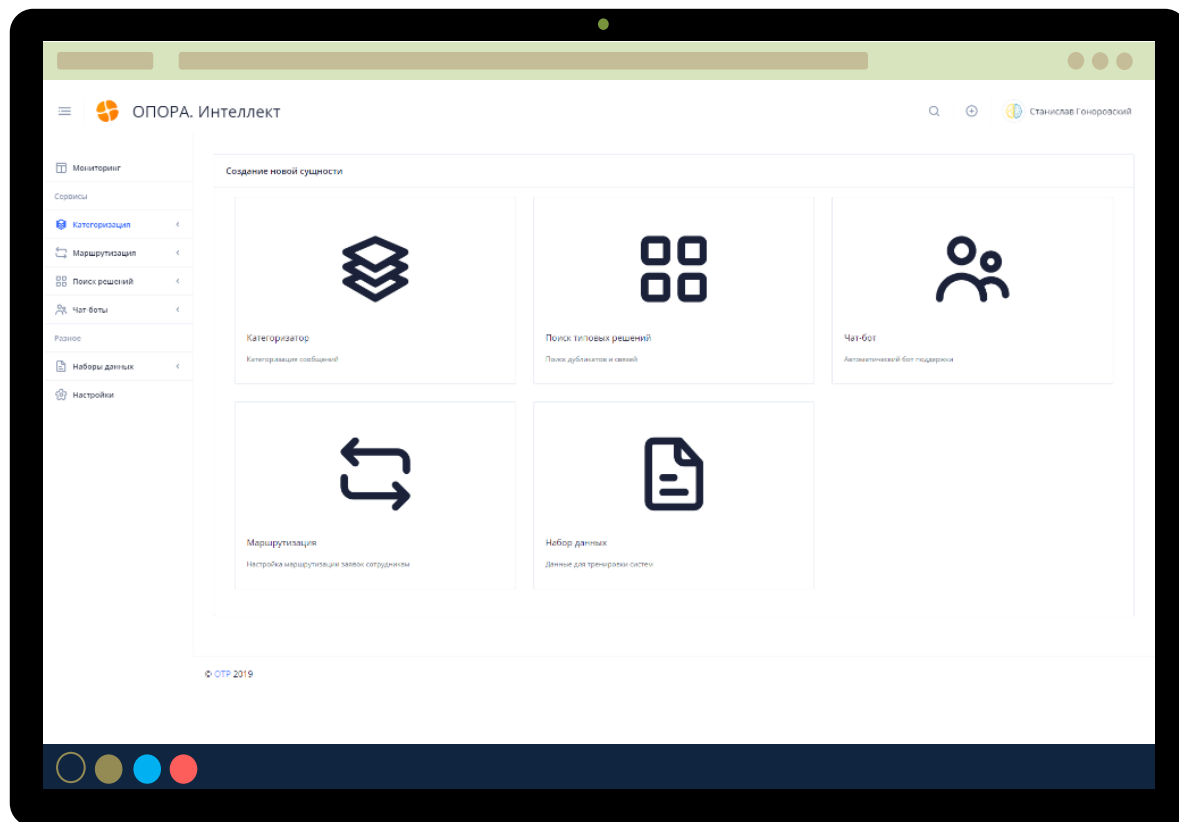
## Функции чат-бота:

- Дополнительный канал взаимодействия с пользователями ИС
- Автоматическая регистрация обращений в режиме онлайн
- Предоставление ответов на типовые и сложные вопросы
- Информирование пользователей о работе системы, статусе обращений и т.д.

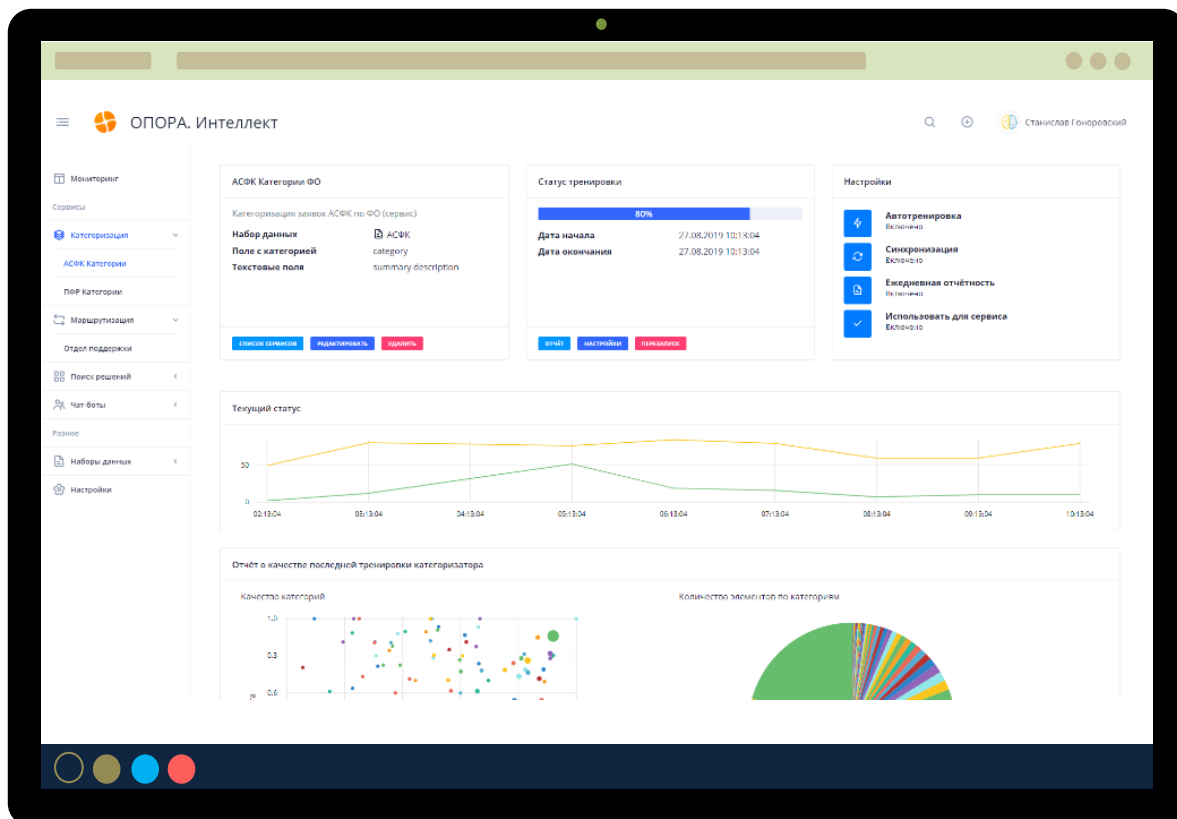
## Технологический стек решения:



# Единый интерфейс управления модулями

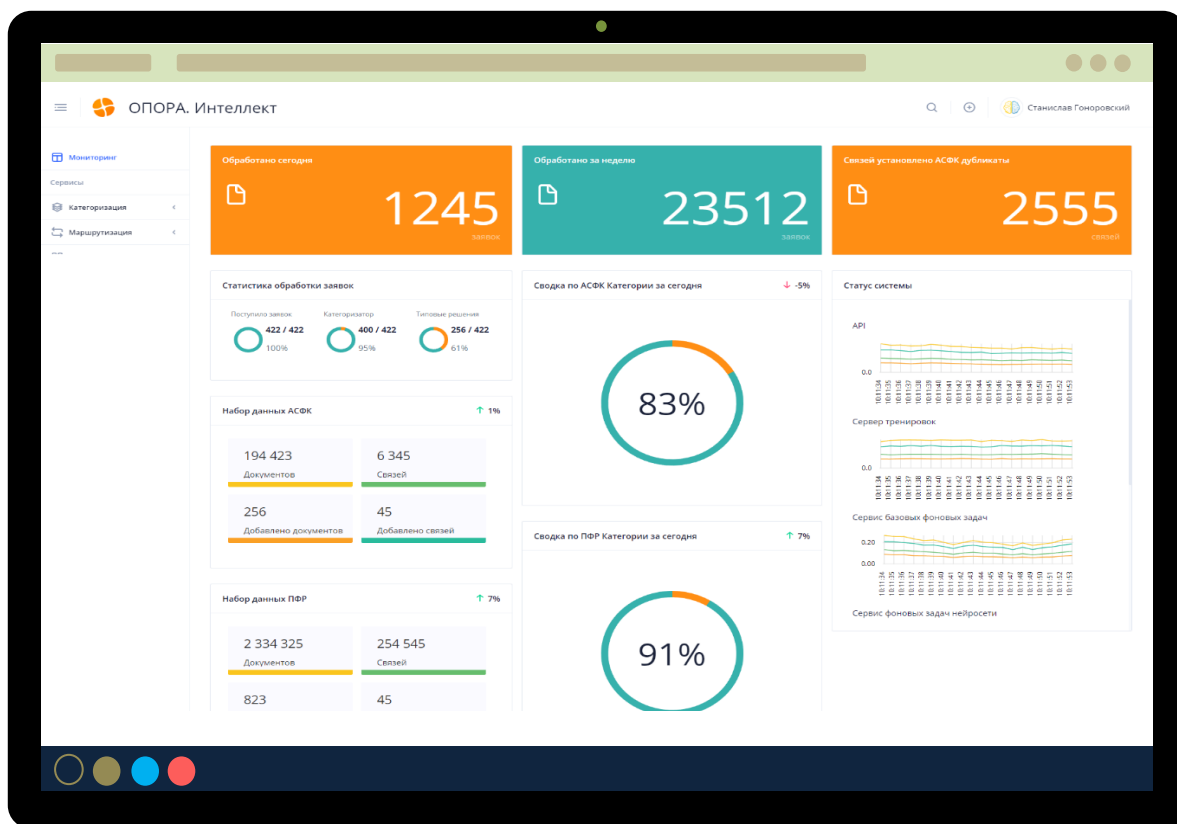


# Единый интерфейс управления модулями





# Единый интерфейс управления модулями



# Эффекты от внедрения искусственного интеллекта в процессы технической поддержки



## Оптимизация

Решение позволяет оптимизировать трудозатраты (работа консультантов, диспетчеров, первой линии техподдержки и т.д.)



## Скорость

За счёт автоматизации обработки входящих обращений и заявок скорость работы значительно возрастает



## Лояльность

Пользователи могут сразу получить информацию об исполнителе запроса / готовое решение обращения



## Адаптивность

Модули на базе искусственного интеллекта всегда готовы к росту нагрузки и работают 24 x 7 x 365

## Работа нейронной сети в цифрах



ИИгорь



Точность  
**95%**



Скорость  
**0,1 сек.**



AI-ДА



Эффективность  
**60%**



Скорость  
**<4 сек.**



БОрис



Востребованность  
**37%**

Обучение

**800 000**

заявок

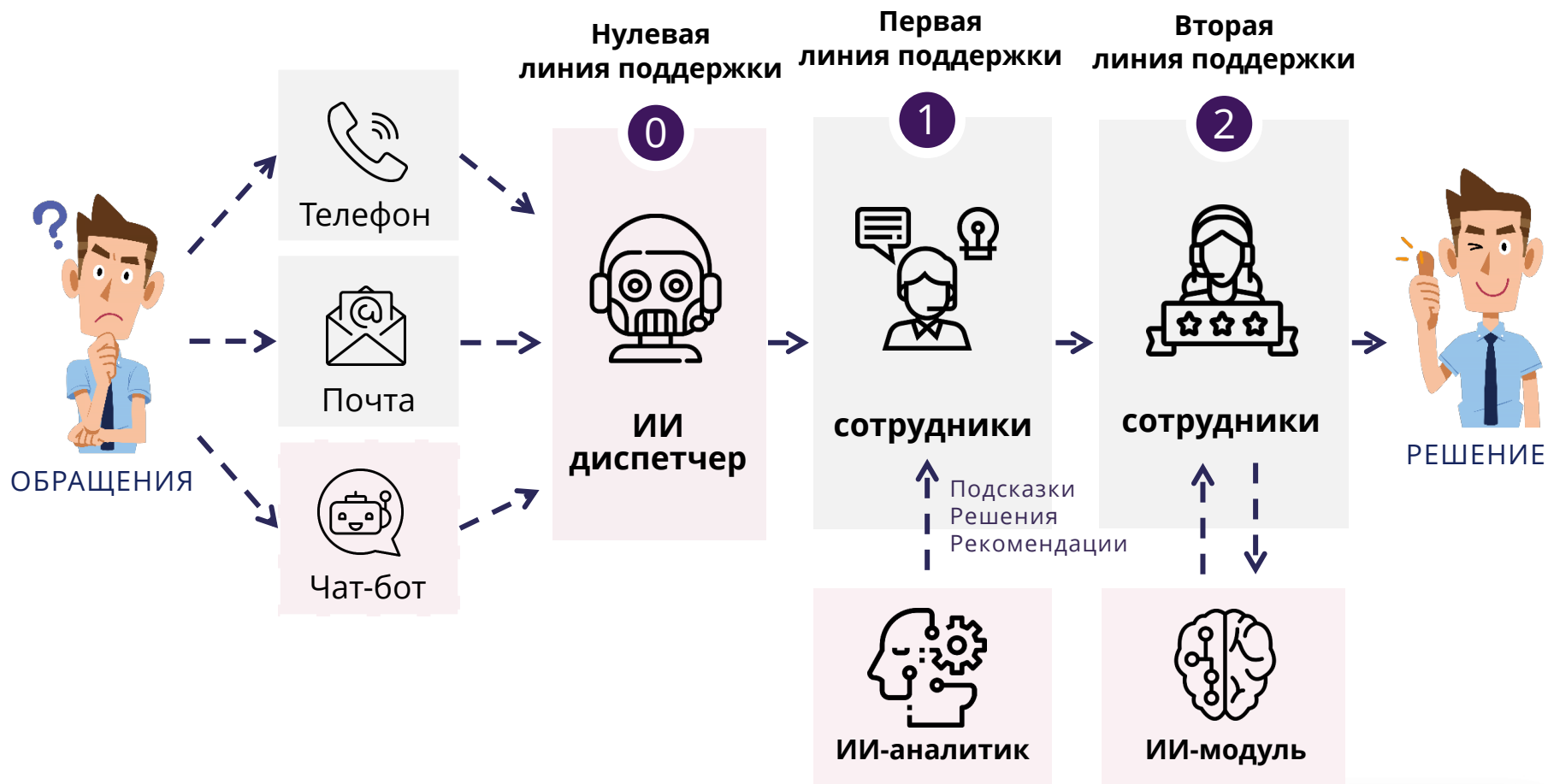
Сложность

**>100**

категорий



# Искусственный интеллект изменит эко-ландшафт системы поддержки в ближайшем будущем





*Шевяхов Евгений Николаевич*

[shevyahov.e@otr.ru](mailto:shevyahov.e@otr.ru)

**+7-967-100-04-23**



<http://www.otr.ru>

ДЕСЯТАЯ  
ВСЕРОССИЙСКАЯ  
КОНФЕРЕНЦИЯ  
ITSMF

**ITSM**



**3 ОКТЯБРЯ 2019 | МОСКВА | ХОЛИДЕЙ ИНН СОКОЛЬНИКИ**