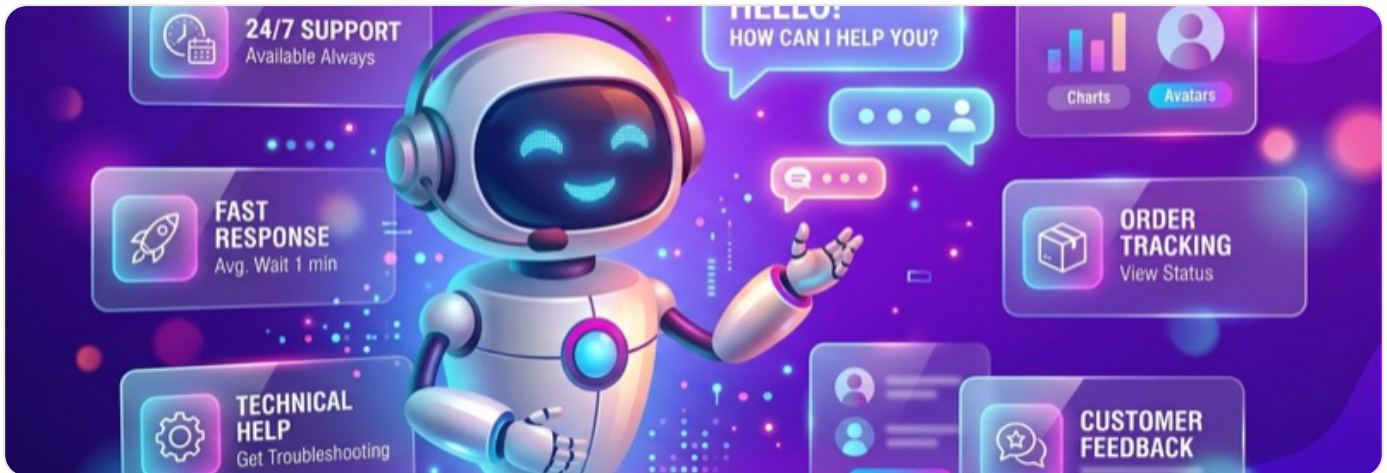


Клієнтський сервіс

ШІ-асистент автоматичного опрацювання звернень та прийому скарг клієнтів

Інтелектуальний ШІ-бот у Microsoft Teams для повної автоматизації першої лінії підтримки та обробки запитів від користувачів. Система самостійно класифікує звернення користувачів, відкриває інциденти в корпоративній Service Desk системі та звітує перед менеджментом.



Огляд рішення

Повністю знято навантаження з операторів першої лінії підтримки щодо заявок бета-тестувальників (пілотної групи). Успішно опрацьовано 1100+ складних звернень від понад 1000 унікальних користувачів. Вартість обробки одного запиту знизилася у 6–90 разів (економія до 99%).

Бізнес-виклик

Перевантаження стандартної лінії підтримки через велику кількість запитів від користувачів. Потреба радикально знизити вартість обробки рутинних скарг та уникнути затримок у реакції на критичні технічні проблеми.

Рішення

Впровадження інтелектуального чат-бота як єдиного цифрового вікна для користувачів. Бот бере на себе первинну комунікацію, автоматично створює структуровані заявки в корпоративній Service Desk системі та самостійно формує щоденну аналітичну звітність для технічної команди.

ЦІННІСТЬ ДЛЯ БІЗНЕСУ

1100+

Опрацьовано звернень

до 99%

Зниження вартості

у 6–90 разів

Зниження вартості запиту

ЯК ЦЕ ВЛАШТОВАНО

Як це працює

Користувач пише скаргу у довільній формі в чат MS Teams. ШІ за допомогою алгоритмів NLP виокремлює суть проблеми, формує параметри заявки, через API передає її в корпоративну Service Desk систему та надсилає користувачу номер тікета.

Архітектура

Модуль діалогового інтерфейсу MS Teams з'єднаний через хмарні сервіси обробки мови з інтеграційною шиною, яка за допомогою безпечних API-запитів вносить дані в корпоративну Service Desk систему та зберігає логи для звітності.

Окупність (ROI)

Економія до 99% операційних витрат на кожному окремому запиті.

СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Клієнтський сервіс, Операційна діяльність,
Сервісна підтримка

СКЛАДНІСТЬ БЕЗ ШІ

Середня (3/5)

СКЛАДНІСТЬ З ШІ

Низька (1/5)

ТЕХНОЛОГІЧНИЙ СТЕК

Azure Bot Service

MS Teams

Azure OpenAI

GPT Models

Service Desk API

Повна версія кейсу: <https://ai.itsmartflex.com/cases/support-bot/>