



ЦИТ

ЦИФРОВЫЕ  
ИНДУСТРИАЛЬНЫЕ  
ТЕХНОЛОГИИ

# НАБОР РЕШЕНИЙ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ СЕРВИСНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ, ПОСТРОЕННЫЙ НА ОСНОВЕ ТЕХНОЛОГИЙ БОЛЬШИХ ДАННЫХ И МАШИННОГО ОБУЧЕНИЯ

Service Management Intelligent Automation (SMIA)

Каталог ИИ-решений

# ПЛАТФОРМА ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ СЕРВИСА НА БАЗЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

Современные цифровые компании ищут широкие возможности оптимизации процессов сервисных подразделений (ИТ, внешнего и внутреннего сервиса, административно-хозяйственных и финансовых подразделений, ОЦО), чтобы повысить качество сервиса и эффективность бизнеса.

Service Management Intelligent Automation (SMIA) позволяет автоматизированно решать проблемы и давать рекомендации специалистам сервисных служб и конечным пользователям, снижая стоимость поддержки систем и устраняя неэффективность процессов при ручной обработке данных.

Внедряя решения SMIA, основанные на технологиях анализа больших объемов данных и машинном обучении, вы сможете использовать максимум возможностей искусственного интеллекта для автоматизации своих сервисов.



Взаимодействие  
с пользователем



Интеллектуальная  
автоматизация сервиса



Управление  
знаниями



Аналитика и ВІ

- Интерактивные пользовательские интерфейсы (мобильный клиент, портал самообслуживания, диалоговый интерфейс)

Пользователи (сотрудники или клиенты компании) имеют возможность подавать запросы через любой привычный интерфейс — интерактивный портал самообслуживания, предоставляющий удобную форму подачи запроса, проверки его статуса и добавления комментариев, мобильное приложение для iOS и Android, в режиме текстового диалога через Instant Messenger.

- Мультиканальное взаимодействие с пользователем (интеграция с социальными сетями, e-mail, мессенджерами, call-центром)

Платформа, на которой базируется решение SMIA, позволяет интегрироваться с различными коммуникационными каналами — социальными сетями, популярными мессенджерами, электронной почтой, системой ЭДО. Также может встраиваться в интерфейс контактного центра для организации всех информационных потоков компании в едином центре управления и едином интерфейсе службы по обработке обращений.



- **Классификация и приоритизация запросов на основании их текста**

подаваемые обращения обрабатываются и их классификация (привязка к услуге, виду сервиса или категории обращения) и приоритет определяются автоматически интеллектуальной моделью, обученной на имеющихся в системе данных по ранее обработанным обращениям, либо специализированной обучающей выборке. Это снимает нагрузку по классификации и приоритизации с персонала и значительно снижает риск ошибки по сравнению с самостоятельным выбором параметров самим заявителем.

- **Маршрутизация объектов (тикето, ордеров) по динамическим правилам, настраиваемым участниками процесса**

Платформа, на которой базируется решение SMIA, позволяет интегрироваться с различными коммуникационными каналами — социальными сетями, популярными мессенджерами, электронной почтой, системой ЭДО. Также может встраиваться в интерфейс контактного центра для организации всех информационных потоков компании в едином центре управления и едином интерфейсе службы по обработке обращений.

- **Анализ потока обращений (выявление массовых и повторяющихся, -прогнозирование нагрузки на сервисные подразделения)**

Весь поток поступающих обращений анализируется с целью выявления массовых обращений (к примеру, аварий, затрагивающих большое количество пользователей) и типовых-повторяющихся обращений. Ведется мониторинг загрузки сервисных подразделений с предиктивной функцией (предсказание нагрузки с учетом трендов, сезонности и других факторов). Это дает возможность планировать загрузку и численность персонала в краткосрочной и долгосрочной перспективе.

- **Текстовая аналитика: определение тональности (эмоциональной окраски) текста, фильтрация ненормативной лексики, выявление фактов (адресов, телефонов, номеров договоров и т.д.)**

Поступающие текстовые обращения фильтруются (к примеру, для автоматического отклонения оскорбительных или рекламных сообщений, ненормативной лексики и т.д.), при необходимости производится разбор текста и выявление именованных сущностей (фактов) - персональных данных заявителя, предметов обращения (адреса, телефоны, номера счетов, рейсов, договоров и др.) с занесением в соответствующие атрибуты создаваемого в системе объекта. Это позволяет значительно упростить дальнейшую обработку обращений

## УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ

- **Ведение и каталогизация базы знаний сервисной службы, включая выстраивание процесса. Подсказки и рекомендации пользователю**

Реализация процесса управления знаниями - учета способов и результатов решения обращений, разработки статей для специалистов и материалов для заявителей (клиентов и сотрудников) по типовым обращениям, оценки их качества и релевантности. Автоматическое предоставление подсказок специалистам в контексте работы с текущим объектом (обращением, ордером) или генерация типовых ответов для заявителей. Ведение базы квалификаций специалистов и рабочих групп для точной маршрутизации обращений и задач.



## Автоматизированная обработка естественного языка

- Предобработка и фильтрация текста
- Тематическое моделирование
- Диалоговые и интерактивные интерфейсы



## Текстовая аналитика

- Извлечение именованных сущностей
- Определение эмоциональной окраски (тональности)
- Полнотекстовый и семантический поиск, тэги



## Рекомендательные системы и СППР

- Предиктивная и прескриптивная аналитика
- Формирование рекомендаций на основании контекста
- Управление знаниями



## Геолокация

- Автоматизированная (браузеры, мобильные)
- Геокодирование и обработка адресов и координат

**-40%**

СНИЖЕНИЕ ЗАТРАТ НА СЕРВИСНЫЕ  
ПРОЦЕССЫ И ПЕРСОНАЛ

**+50%**

УСКОРЕНИЕ ОБРАБОТКИ И РЕШЕНИЯ  
ТИПОВЫХ ОБРАЩЕНИЙ

**90%**

ОБРАЩЕНИЙ РАСПРЕДЕЛЯЮТСЯ  
АВТОМАТИЧЕСКИ

**30%**

ОБРАЩЕНИЙ РАЗРЕШАЕТСЯ БЕЗ  
УЧАСТИЯ СЕРВИСНЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ

- Комплексная автоматизация услуг сервисной службы с широким функционалом и удобным пользовательским интерфейсом
- Распределение и планирование запросов и работ — оптимальная загрузка персонала
- Мультиканальная работа с обращениями (социальные сети, мессенджеры, веб- и email-интерфейсы, REST и SOAP API)
- Сокращение времени на обработку и решение запросов
- Каталогизация и применение накопленных знаний (автоответы, подсказки пользователю и специалисту)
- Уменьшение расходов на сервисные службы
- Возможность кастомизации и масштабирования
- Широкие интеграционные возможности
- Продвинутые аналитические инструменты (информационные панели — дашборды, отчетная система (BI) для специалистов и руководителей)

С платформой Service Management Intelligent Automation вы получаете возможности двух платформ для построения решений по автоматизации бизнес-процессов, интеллектуального мониторинга и анализа экосистемы предприятия.

## SNP

Универсальная платформа  
автоматизации бизнес-процессов

## DAP

Платформа для построения  
интеллектуального мониторинга  
и анализа экосистемы предприятия

# ЦИТ

ЦИФРОВЫЕ  
ИНДУСТРИАЛЬНЫЕ  
ТЕХНОЛОГИИ

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



[cit.gov.ru](https://cit.gov.ru)

