

Искусственный интеллект для техподдержки



Обучение (групповое или индивидуальное),
консультирование и сопровождение по вопросам
повышения эффективности системы управления,
цифровизации и цифровой трансформации

<https://chelidze-d.com>

Тренд

Снижение затрат на
техподдержку за
счет оптимизации

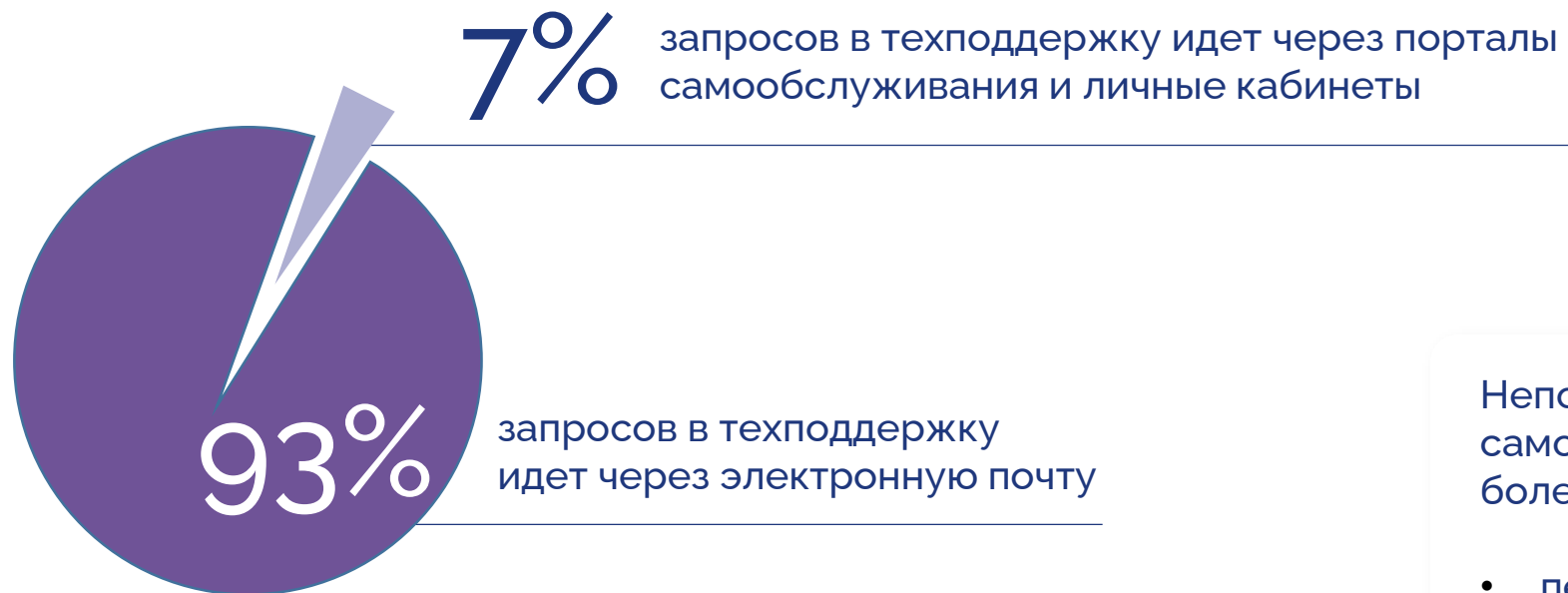


Повышение
качества
техподдержки



При классическом подходе к организации
техподдержки требуется большая служба
разбора заявок

Реальность



7% запросов в техподдержку идет через порталы самообслуживания и личные кабинеты

запросов в техподдержку идет через электронную почту

Непопулярность порталов самообслуживания обусловлена более длинным путем пользователя:

- переход на портал,
- авторизация,
- выбор категории вопроса
- описание проблемы
- выбор атрибутов

Решение проблемы – внедрить искусственный интеллект на нулевую линию техподдержки

чтобы все входящие запросы верно классифицировались и направлялись автоматически нужному специалисту, тем самым убирая необходимость в нулевой линии.

Что делает ИИ для техподдержки

В результате обучения ИИ скорее всего начнет понимать, от какого пользователя какая проблема может приходить, и в целом может оказаться, что 90% запросов – типовые, которые даже до техподдержки не должны доходить.

В рамках такого подхода хорошо поможет чат-бот с ИИ и базой знаний о том, какие ИТ-решения есть в компании, с пользовательскими инструкциями на борту и описанием организационной структуры (кто и за что отвечает). То есть ИИ-бот, который или решает типовую проблему, или нормально описывает и обвязывает задачу для техподдержки.



Но для этого нужно организовать сбор данных, провести анализ, сократить скрипты, обработать типовые проблемы и оптимизировать штатную структуру

Главный вопрос: как выстроить взаимодействие с пользователем?

Тренд в области корпоративной безопасности – «железный занавес»,м все внутри, ничего извне. Никаких мобильных приложений и тем более ботов в telegram. Заходить в систему разрешается только из корпоративной сети.

Вторая критическая задача – подготовка базы знаний по ИТ

Нужно описать все ИТ-системы, собрать все типовые проблемы и обучить на них чат-бота, а также сопровождать его в первый год.

Системный подход

Бережливое производство

определение задач, которые необходимо решать, и раннее выявление организационных рисков, устранение ненужных требований

Внедрение изменений: мотивация, PR, управление сопротивлением и лидерство

ускорение проектов, минимизация материальных ресурсов, вероятности саботажа, последующего отката, помощь при старте проекта

Теория ограничения систем

определение приоритетов и максимизация эффектов, предотвращение и лечение кризисов

Внутренняя и внешняя коммуникация

минимизация конфликтов внутри команды и с внешней средой, формирование командного взаимодействия и управление ожиданиями

Проектное и продуктивное управление

внедрение технологий и создание продуктов с минимальными ресурсами и рисками, самообучение на каждом проекте

Цифровые технологии, работа с данными и кибербезопасность

определение ключевых технологий и требований, реализация принципов бережливого производства

Практики регулярного менеджмента

эффективность регулярных задач, формирование дисциплины, раскрытие потенциала технологий

Стратегия, организационная структура, бизнес-процессы

обеспечение системных условий и общего видения, минимизация количества формализованных бизнес-процессов и расстановка приоритетов



Больше полезных материалов
вы найдете на нашем сайте

<https://chelidze-d.com>



Цифровая трансформация и менеджмент



Chelidze x Partners