



# Сервис роботизированной поддержки

Презентация решения

**G**  **CS**

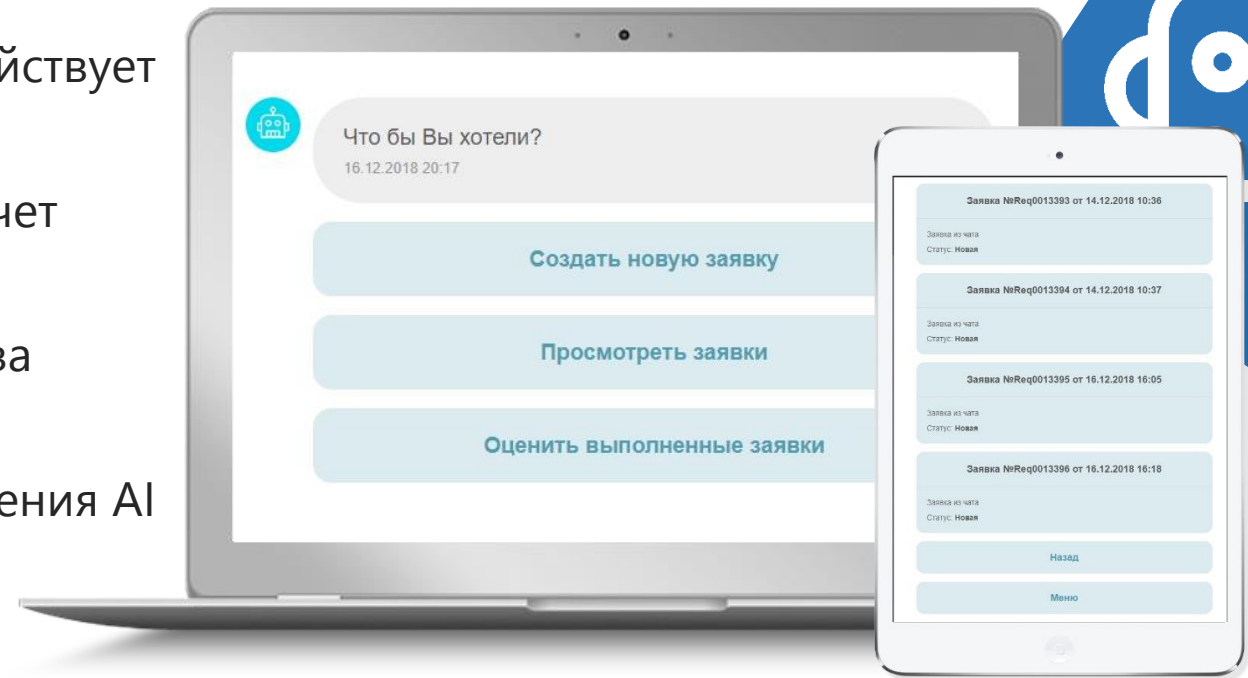
—

**О решении**

# Сервис роботизированной поддержки (Service Desk + Чат-бот)

Роботизация процессов обработки заявок  
благодаря интеграции Service Desk с  
корпоративным мессенджером

- **Быстрые ответы:** чат-бот думает и действует быстрее человека
- **Разгрузка основного персонала** за счет передачи рутинных задач чат-боту
- **Меньше ошибок:** повышение качества обслуживания
- **Самообучение:** возможность применения AI



# Простота и скорость обработки заявок

## Создавай

Создание новой заявки.  
Возможность распознавания запроса по **#ключевым словам**, создание заявки с помощью уточняющих вопросов, просмотр текущих и предыдущих заявок

## Решай

Варианты для быстрого и самостоятельного решения заявок, сокращение времени обработки заявок

## Оценивай

Оценка выполнения заявки. Если оценка удовлетворительная, заявка переводится в статус «Закрыта».

Если дана оценка «Не выполнено», заявка переводится в статус «В работе» в Service Desk

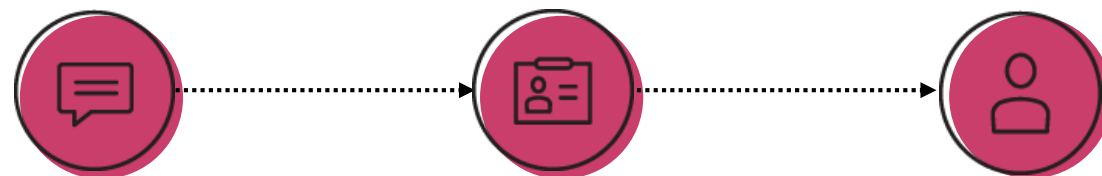
# Сервис роботизированной поддержки



# Как происходит работа с заявками



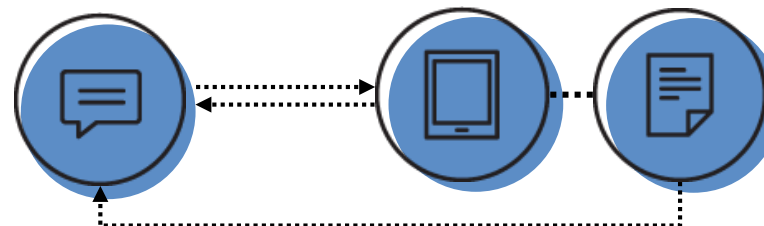
Заявка направляется диспетчеру Service Desk, которому необходимо назначить заявку на нужного исполнителя



Заявка создается **автоматически**. После уточняющих вопросов пользователю, назначается сразу на нужного исполнителя и сервис



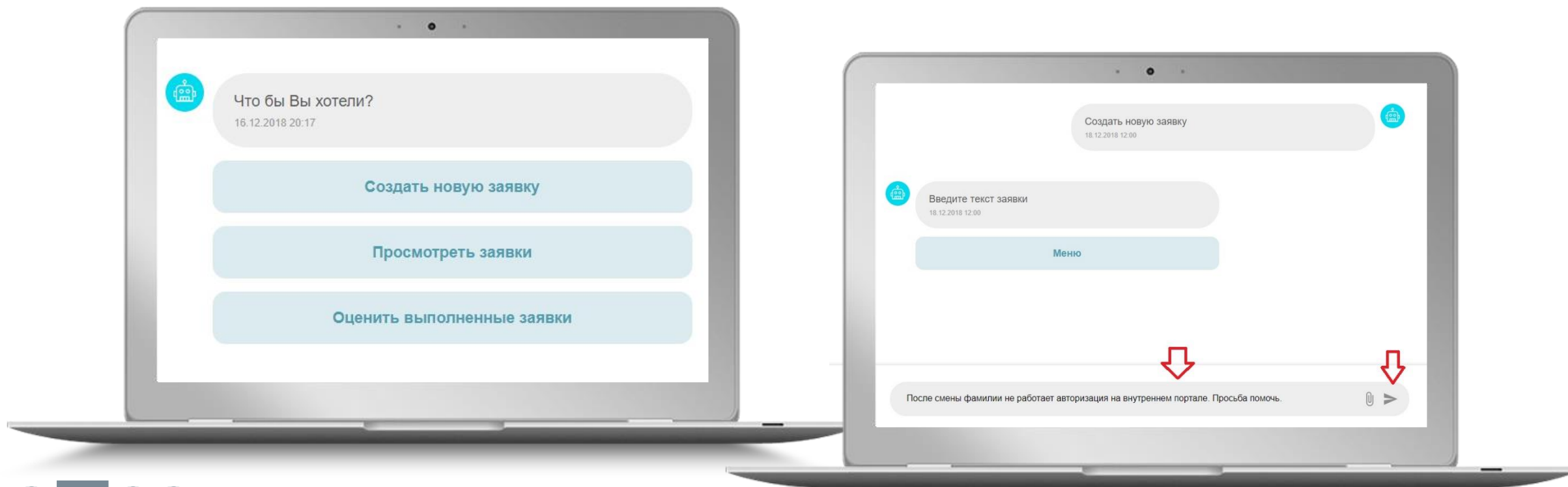
Чат-бот задает пользователю уточняющие вопросы, после чего выводится инструкция из **Базы знаний** для **самостоятельного решения** вопроса. Привлечение диспетчера и исполнителя не требуется.



# Пример интерфейса

Просто. Понятно. Удобно.

Адаптация интерфейсов с учетом требований корпоративного брендбука



**G  CS**

**—**

**Технологическая платформа**



# Состав Платформы роботизированных сервисов ВерЭкс



## Администрирование

Средство гибкой оркестрации, которое позволяет автоматизировать процесс развертывания, обновления, мониторинга и управления данными сервисами.



## Конфигурирование

Репозиторий конфигураций сервисов с поддержкой полного набора средств контроля и управления



## Управление диалогом

Подсистема управления сценариями диалога, включая Flow-based инструмент разработки



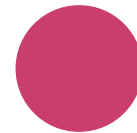
## Обратная рассылка сообщений пользователям чат-бота

Механизм по автоматической рассылке оповещений пользователям



## Автоматической авторизации пользователей мессенджеров

Авторизация пользователя мессенджера на основании его сопоставления с учетной записью корпоративной электронной почты



## Управление каналами доставки сообщений

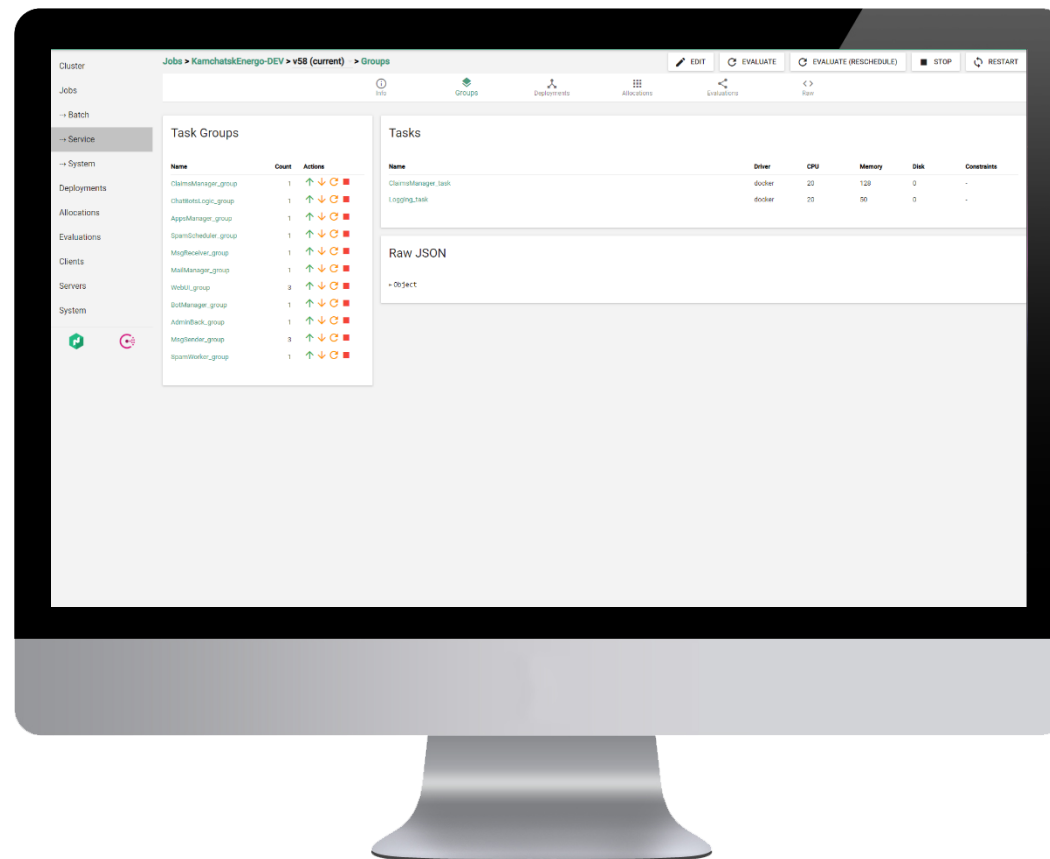
Организация получения и доставки сообщений мессенджеров через доступные каналы (Viber, REST-интерфейс и др.)

# Пример интерфейса

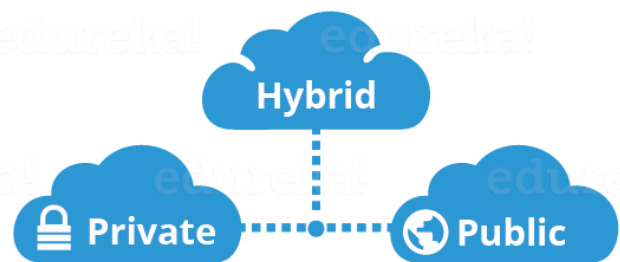
Подключение управляемых сценариев



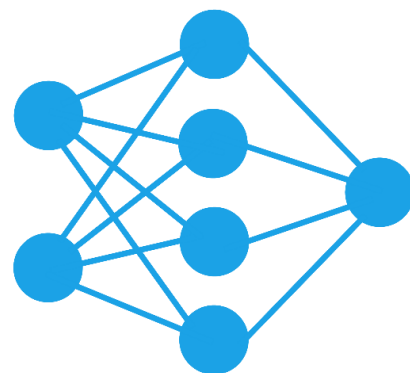
Администрирование. Управление сервисами.  
Балансировка нагрузки



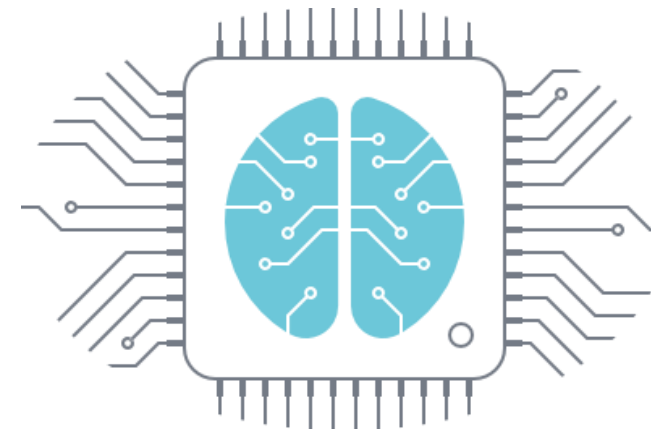
# Преимущества чат-бота ВерЭкс



Облачная архитектура и сервисная модель использования



Возможность подключения к любым мессенджерам, социальным сетям и собственным приложениям



Расширяемое многофункциональное AI-ядро:

- ✓ *классы*
- ✓ *грамматики*
- ✓ *процессы*

# Контакты



Москва

Пенза

Казань

Санкт-Петербург

Пермь

Тула

