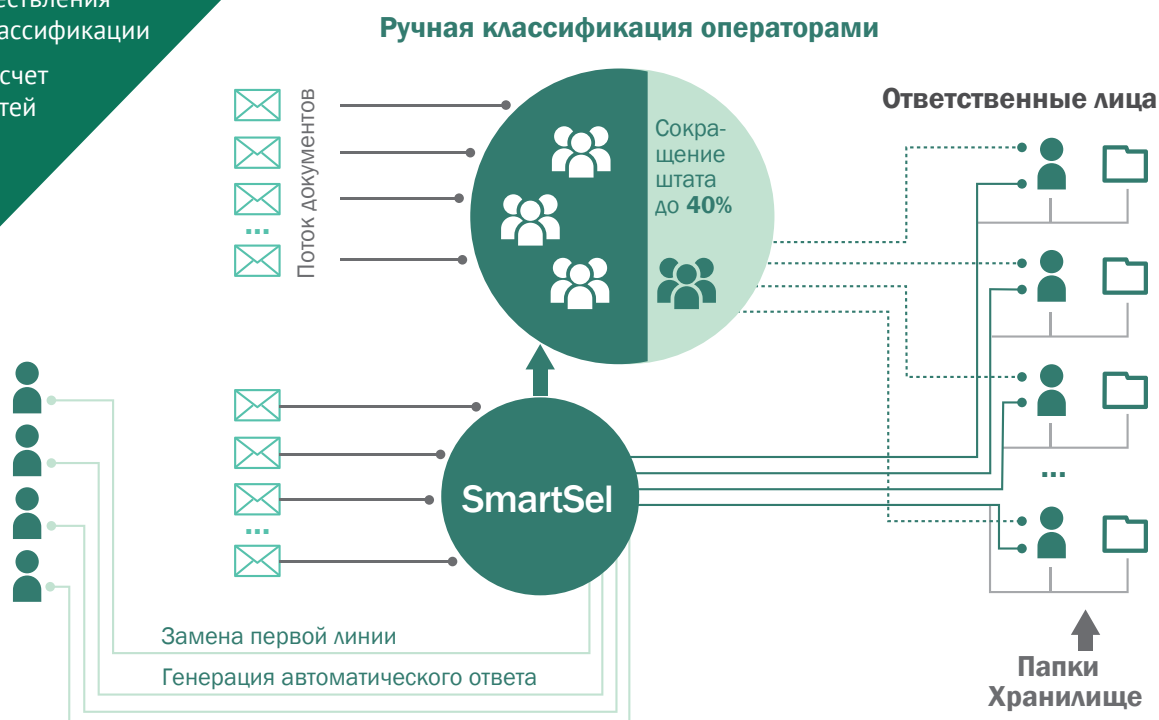


# Интеллектуальная платформа SmartSel

Классификация и маршрутизация неструктурированной информации  
в организации

## Эффект

- Автоматизация свыше 40% рутинных операций
- Распознавание и обработка входящей информации любого формата
- Возможность настройки автоматического ответа отправителю (замена нулевой линии)
- Повышение скорости и точности обработки информации по сравнению с ручной обработкой
- Возможность осуществления многоклассовой классификации
- Автоматический расчет порогов уверенностей классификаторов для обеспечения точности работы системы





# Кейсы

## Производственная компания

### Проблема

В компанию на единый корпоративный ящик электронной почты ежедневно поступает множество писем, адресованных различным подразделениям. Сотрудник, отвечающий за сортировку, не обладает широкими техническими компетенциями, чтобы верно определить суть сообщения и исполнителя, которому его следует переадресовать. Это занимало слишком много времени, и часто сообщения терялись из-за ошибочной маршрутизации.

### Задачи

- Повысить точность распределения входящих почтовых сообщений
- Повысить скорость обработки обращений в компанию

### Решение поставленных задач

Внедренное решение SmartSel позволяет в автоматическом режиме обрабатывать поток входящих писем, классифицировать обращения и корректно определять сотрудника для переадресации. Точность классификации информации системой, обеспеченная в рамках реализации проекта, существенно превысила показатели ручной обработки сообщений.

### Эффект

- Повысилась точность классификации входящих электронных писем и скорость их обработки
- Обеспечена корректная переадресация входящих сообщений без привлечения специалиста
- Повысилась удовлетворенность клиентов и партнеров компании

## Служба технической поддержки крупной государственной организации

### Проблема

Для того чтобы оформить обращение в службу поддержки компании, пользователь должен заполнить в электронной системе карточку заявки. Часто при ее заполнении допускались ошибки в определении типа проблемы и заполнении других значимых полей. Поэтому для определения верной категории обращения приходилось привлекать оператора, который его корректно переклассифицировал. Такой сценарий вел к неэффективной трате рабочего времени специалистов и сильно снижал скорость обработки заявок пользователей.

### Задачи

- Оптимизировать работу сотрудников: повысить скорость и качество обработки входящих обращений/сообщений во внутреннюю службу поддержки пользователей
- Уменьшить количество ошибок распределения обращений/сообщений по исполнителям

### Решение поставленных задач

Использование SmartSel позволило успешно решить задачи заказчика, частично заменив нулевую линию службы поддержки. Система анализирует входящие обращения и в зависимости от их содержания определяет, кому из исполнителей оно должно быть перенаправлено. В типовых случаях, когда привлечение специалиста для решения проблемы не требуется, SmartSel самостоятельно генерирует ответ пользователю.

### Эффект

- Увеличилась скорость взаимодействия пользователей, операторов и ответственных за решение технических проблем специалистов
- Уменьшилось количество ошибок неверного определения типа проблем пользователями и их дальнейшего распределения по исполнителям
- Снизилась рутинная нагрузка на сотрудников, позволив им тратить высвободившееся время на решение более важных задач
- Снизились издержки, связанные с неэффективным использованием рабочего времени сотрудников

Срок внедрения – от 1 месяца