

AI в действии:

кейс внедрения ИИ-бота



Компания была основана в 2003 году

ActiveCloud – ведущий поставщик облачных сервисов, ИТ-инфраструктуры и хостинга для клиентов в Беларуси и России

Основные направления:

- ✓ Предоставление облачной инфраструктуры для размещения корпоративных систем, приложений и сайтов
- ✓ Проектирование и развертывание облачных решений
- ✓ Оказание услуг по аудиту информационной безопасности

Разработка, внедрение и эксплуатация AI бота на основе LLM для технической поддержки клиентов

Бот в тех. поддержке должен уметь



Поддерживать диалог

поддерживать диалог в свободной форме на естественном языке, оставаясь в рамках заданной темы



Консультировать

отвечать на вопросы о компании, услугах и тех. обслуживании



Идентифицировать услугу

понимать из запроса, о какой именно услуге идет речь



Взаимодействовать с биллингом

проверять статус подписки, детали оплаты



Анализировать домены

уточнять статус, настройки DNS и наличие SSL, а также проверять, относятся ли домен к нашему хостингу



Собирать аналитику

фиксировать данные по обращениям для последующего анализа



Создавать обращения в поддержку

формировать тикеты и отправлять их с кратким описанием диалога пользователю в саппорт

Подходы к реализации

Интеграция с внешними нейросетями по API

Защищенный контур

данные обрабатываются в E-Cloud Protected

Внутренняя база знаний

без доступа к внешним источникам

Векторизация данных

фрагменты знаний и диалогов преобразуются в векторы

Наш чат-бот имеет
собственную память
и работает **только**

с проверенными данными



Этапы разработки

Общий срок реализации проекта 1 год

1

Исследования и планирование

Анализ кейсов, формирование команды и графика

2

Проектирование

Разработка логики, сценариев и промтов

3

Инструменты и тестирование

Выбор решений и проверка гипотез

4

Развертывание среды

Настройка prod и pre-prod площадок

5

Интеграция

Связка с базой знаний, биллингом, мессенджерами

6

Наполнение базы знаний

Перенос и структурирование контента

7

Тестирование и настройка

Отладка инструкции, А-тест

8

Опытная эксплуатация

Внедрение, В-тест, донастройка

9

Финальная отладка

Последние корректировки

10

Промышленная эксплуатация

Запуск сервиса и мониторинг

Результат

Сервис, совмещающий онлайн-консультанта и техподдержку, который работает **во всех текстовых каналах компании**



На сайте компании



В личном кабинете



В базе знаний



В мессенджерах
Viber и Telegram

Добрый день! Перестал открываться мой сайт [redacted].by.
Вчера всё было ок. 14:27 ✓✓

Что происходит, когда вы пытаетесь открыть сайт [redacted].by:
сайт просто не загружается, отображается белый экран или
появляется сообщение об ошибке? 14:27

да, сайт просто не загружается 14:27 ✓✓

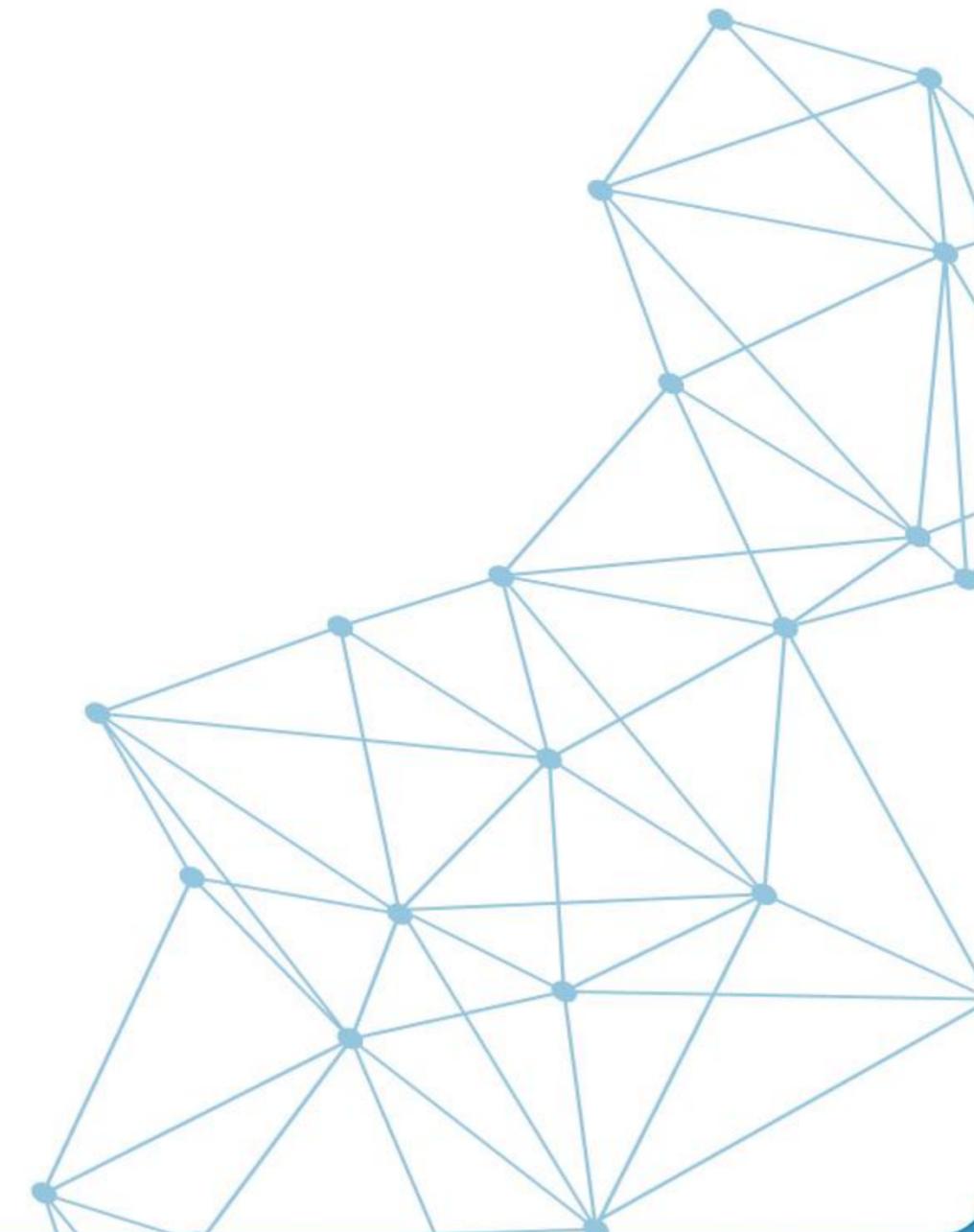
Укажите, пожалуйста, номер подписки (только 7 цифр).
Как узнать номер подписки: <https://kb.activecloud.com/s/v1/doc/kak-uznat-nomer-podpiski-Bd8HK9wINb>

14:28

2 [redacted] Виртуальный хостинг Maximal 14:29 ✓✓

Проверил ваш домен, с ним все в порядке. К сожалению, подписка
2 [redacted] Виртуальный хостинг Maximal находится в статусе
"Остановлена". Вам необходимо оплатить подписку, чтобы она не
удалилась. Ориентировочная дата удаления-29.04.2025. Если
потребуется помощь с продлением подписки, пожалуйста, составьте
запрос на почту sales@activecloud.by

14:29



Статистика эксплуатации

Решено в полном объеме **40%**

Создано тикетов **11%**

Среднее время ответа **19 с**

Максимальное время ответа **120 с**

Средняя оценка клиентов **4.4**

Причины перевода на оператора

Инициатива клиента **11%**

Первичная классификация **44%**

Результаты диалога **45%**

Тематики

Домены

DNS

Виртуальный хостинг

Электронная почта

Облачные сервисы

SSL

SLA

Руководства пользователей

Информация о компании

Конструктор сайтов

Документы и правила

Экономика проекта

Стоимость обработки запроса ботом
по сравнению с оператором

в 10 раз ниже

Средняя стоимость обработки диалога нейросетью – **3 цента**

Планы развития

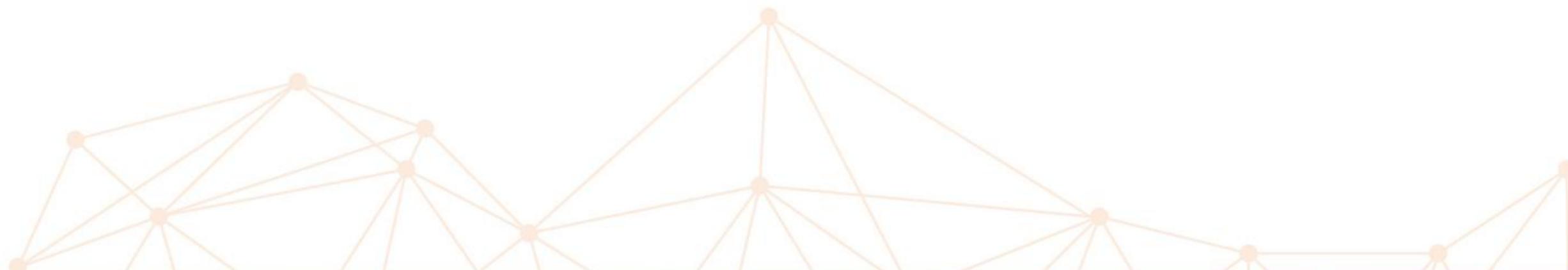
Довести уровень автоматизации до 50%

Информирование клиентов о смене статуса тикета

Распознавание изображений



Успешный опыт с ИИ стал основой HR-сервиса для автоматизации рекрутинга



Хотите разработать бота под свои задачи?



Свяжитесь с нами

 https://t.me/activecloud_support_bot

 support@activecloud.by