

# Аі-сценарии в Helru



# Автоопределение команды поддержки обращений

Цель — автоматизировать маршрутизацию обращений в Helpru с помощью модели, которая по первым сообщениям определяет тематику запроса (IT, HR, HR-Tech, Safety) и сразу направляет его в профильную команду без ручного разбора.

всего диалогов за Q2–3 2025

168 062

доля диалогов  
с ML

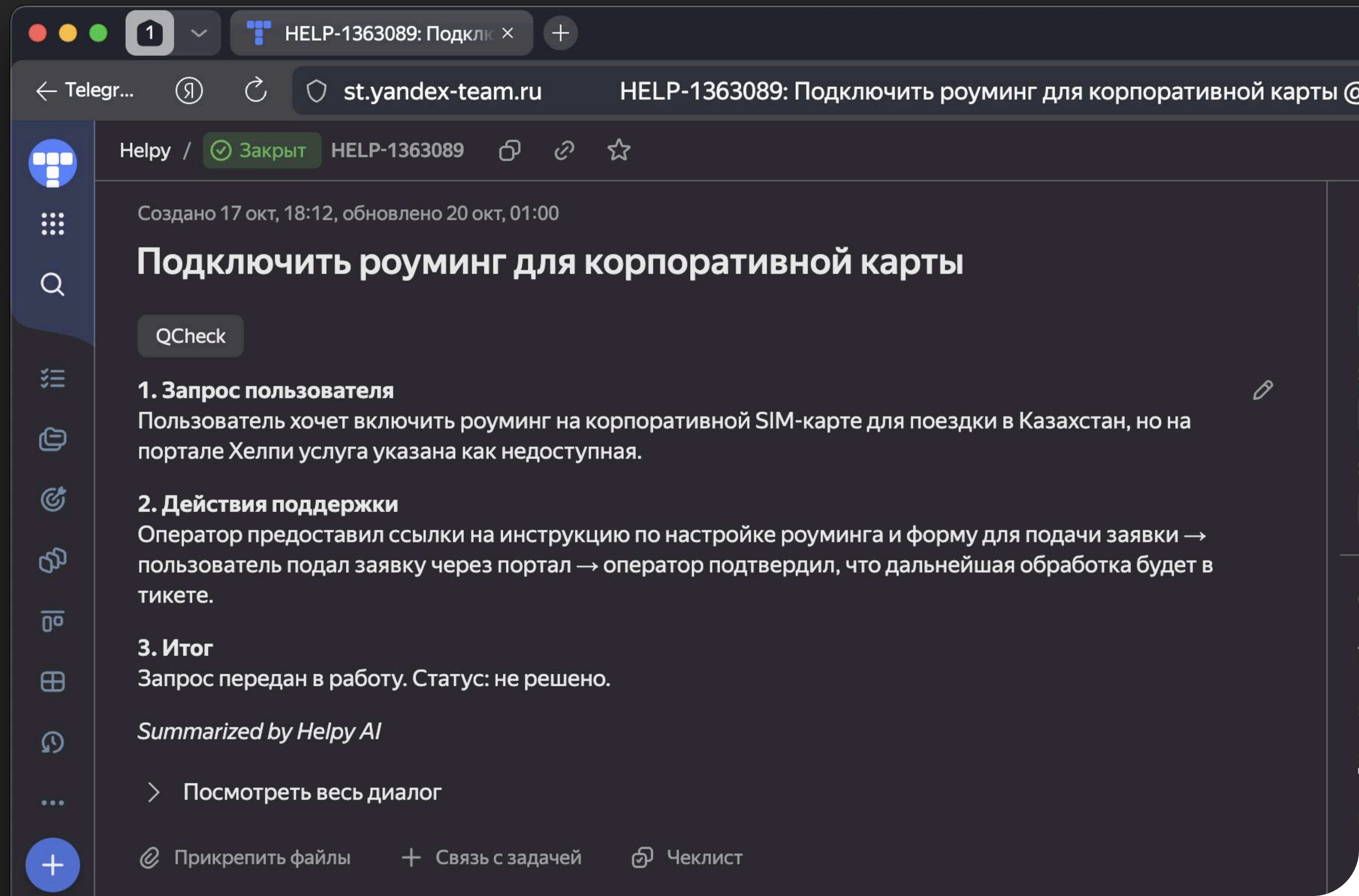
83,8%

правильно  
разметились

88,5%


# Суммаризация диалогов

Цель — внедрить механизм суммаризации диалогов с помощью LLM, который автоматически выделяет суть переписки и формирует краткое резюме для передачи обращения на следующую линию поддержки, сокращая время анализа и подготовки эскалации для операторов.



# Парафразирование и перевод обращений

Цель — внедрить инструмент на базе LLM, который автоматически переформулирует сообщения операторов Helru в соответствии с корпоративным тоном (ToV) и переводит их на другие языки, сокращая время подготовки ответов и обеспечивая единый стиль коммуникации при поддержке англоязычных пользователей.

Denis Ufimson @ufimsond

🗨️ ➡

Hey. How do I get the company health insurance?  
Trying to optimize my biological hardware. 10:00

Вы взяли обращение в работу · 10:00

Hi Elon! 🙌 10:03 ✓

You can apply through our HR portal — just go to the “Benefits” section and fill out the form. 10:03 ✓


Got it. Any paper forms, or is this fully digital? 10:04

It's 100% online. Once you submit the form, you'll get your policy as a PDF via email. 10:04 ✓

Good. Paper is a legacy format. Thanks. 10:04

↶ | ⭐ Улучшить текст | .ab Перевести EN

📎 😊 Согласен! Если нужна помощь — дай знать, мы поддерживаем все системы: и человеческие, и не только. 😊 ➡

Denis Ufimson @ufimsond

🗨️ ➡

Hey. How do I get the company health insurance?  
Trying to optimize my biological hardware. 10:00

Вы взяли обращение в работу · 10:00

Hi Elon! 🙌 10:03 ✓

You can apply through our HR portal — just go to the “Benefits” section and fill out the form. 10:03 ✓

Got it. Any paper forms, or is this fully digital? 10:04

It's 100% online. Once you submit the form, you'll get your policy as a PDF via email. 10:04 ✓

Good. Paper is a legacy format. Thanks. 10:04

↶ | ⭐ Улучшить текст | .ab Переведено EN

📎 😊 Agreed! Let us know if you need help — we're here to support all systems, human and otherwise. 😊 ➡

# Чаты Helru: Нейросаджесты ответов для операторов

Цель проекта — разработать интеллектуальный инструмент подсказок для операторов Helru на основе базы знаний, который с помощью нейросаджестов предлагает готовые варианты ответов и помогает быстрее формулировать ответы сотрудникам.

