

# Ai-сценарии в Нельзу



# Автоопределение команды поддержки обращений

**Цель — автоматизировать маршрутизацию обращений в Helpy 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.**

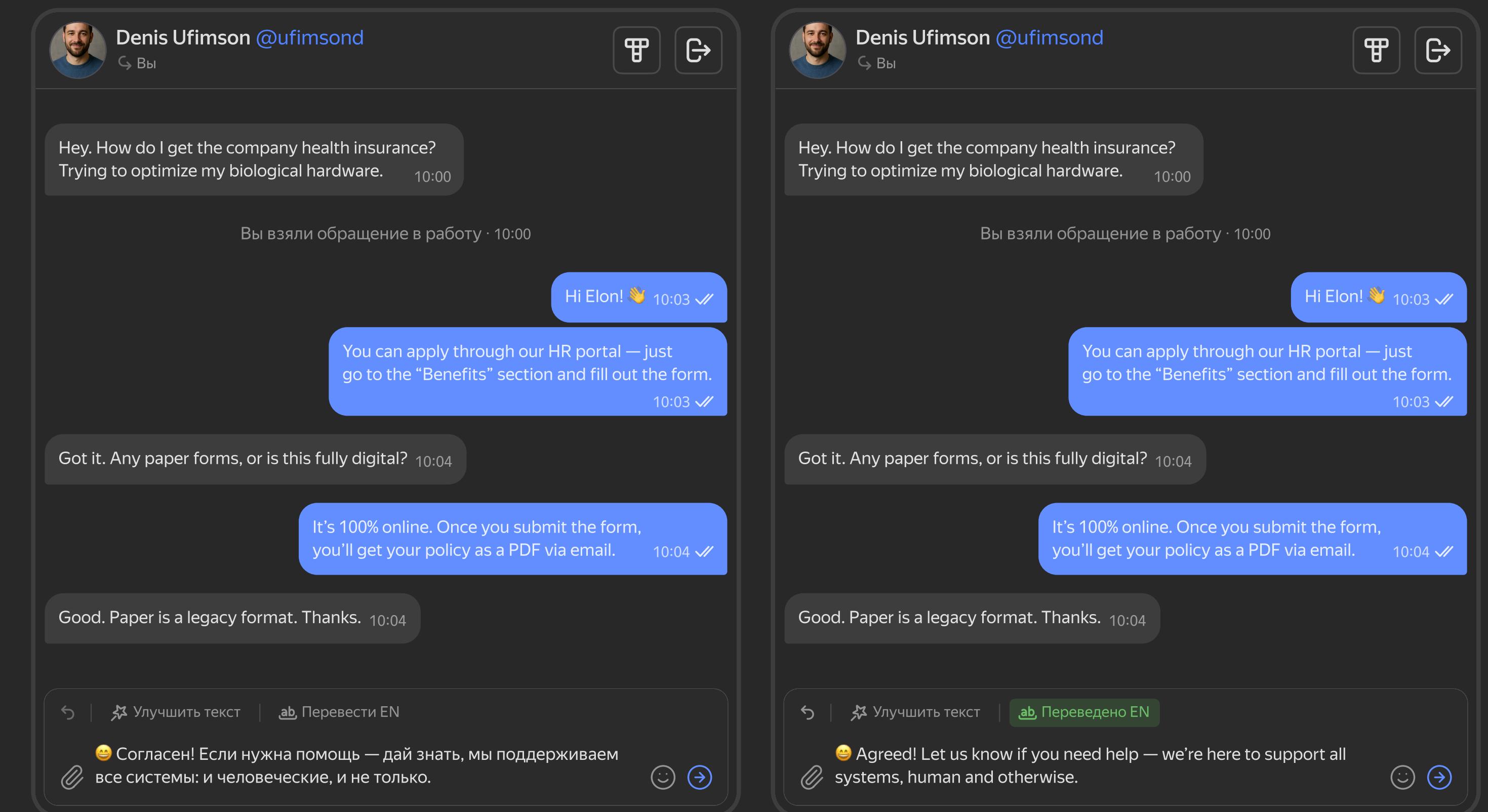
The screenshot shows a dark-themed web interface for managing support tickets. At the top, the browser title bar displays "HELP-1363089: Подклк" and the URL "st.yandex-team.ru". The main content area is titled "HELP-1363089: Подключить роуминг для корпоративной карты @". On the left, there's a vertical sidebar with various icons for ticket management. The main pane shows a ticket summary:

- Helpy / Закрыт HELP-1363089**
- Создано 17 окт, 18:12, обновлено 20 окт, 01:00**
- Подключить роуминг для корпоративной карты**
- QCheck**
- 1. Запрос пользователя**  
Пользователь хочет включить роуминг на корпоративной SIM-карте для поездки в Казахстан, но на портале Хелпи услуга указана как недоступная.
- 2. Действия поддержки**  
Оператор предоставил ссылки на инструкцию по настройке роуминга и форму для подачи заявки → пользователь подал заявку через портал → оператор подтвердил, что дальнейшая обработка будет в тикете.
- 3. Итог**  
Запрос передан в работу. Статус: не решено.

At the bottom, it says "Summarized by Helpy AI" and has links to "Посмотреть весь диалог" and other ticket management options like "Прикрепить файлы", "Связь с задачей", and "Чеклист".

# Парафразирование и перевод обращений

**Цель — внедрить инструмент на базе LLM, который автоматически переформулирует сообщения операторов Helpy 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.**



# Чаты Helpy: Нейросаджесты ответов для операторов

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

