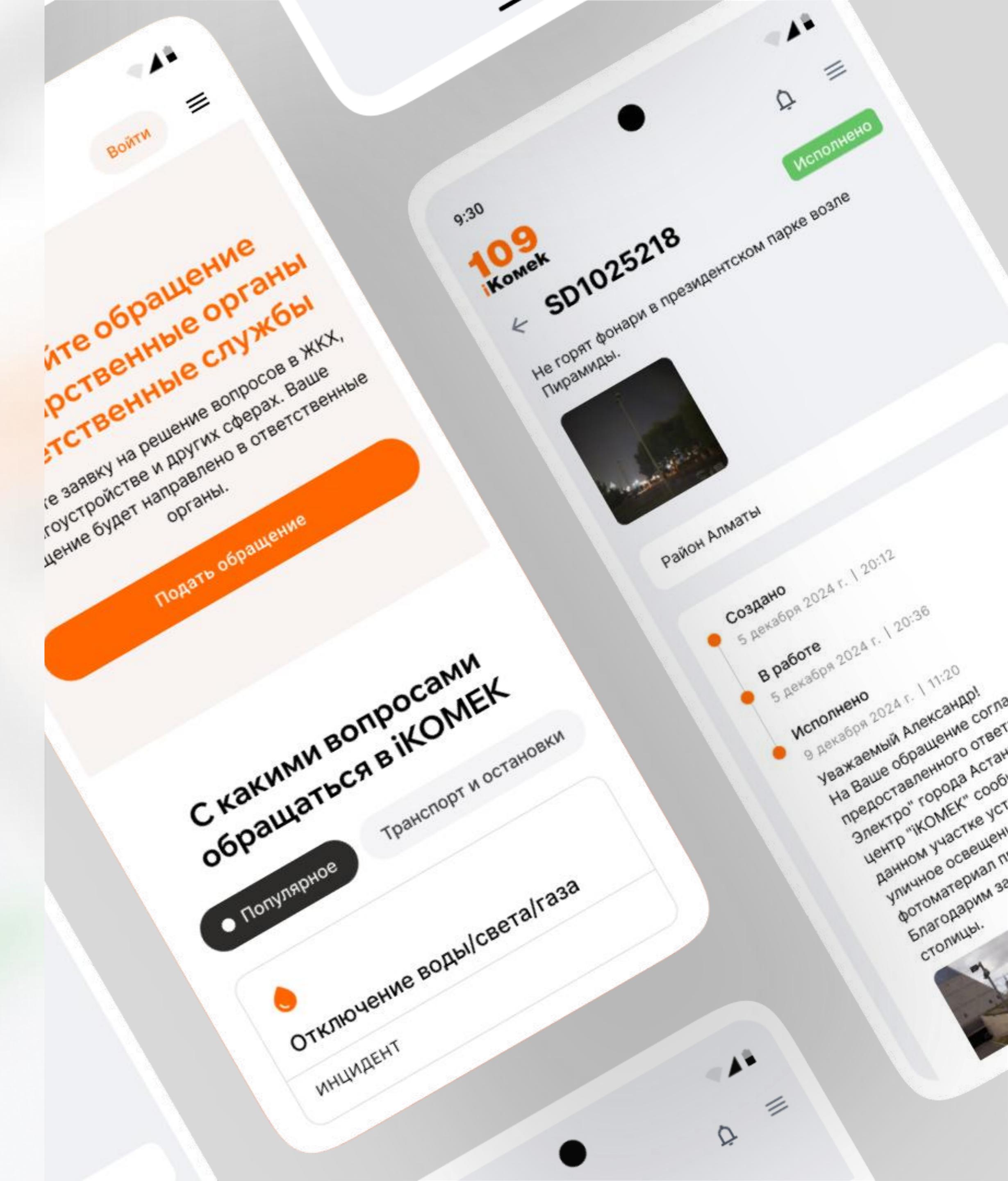
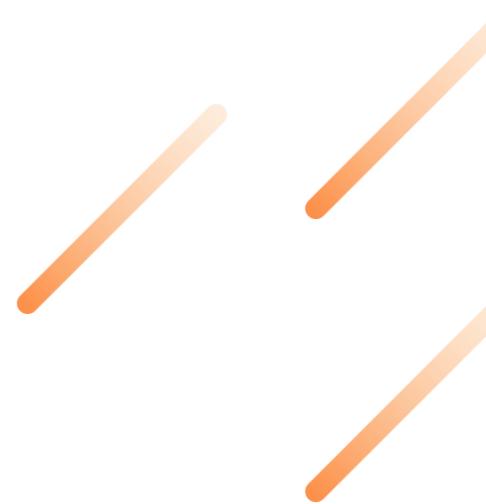


# Цифровая \* трансформация городской платформы: опыт создания **iКОМЕК 2.0**



**Аскар Таксимов**  
CEO iКОМЕК109





## Текущая система:

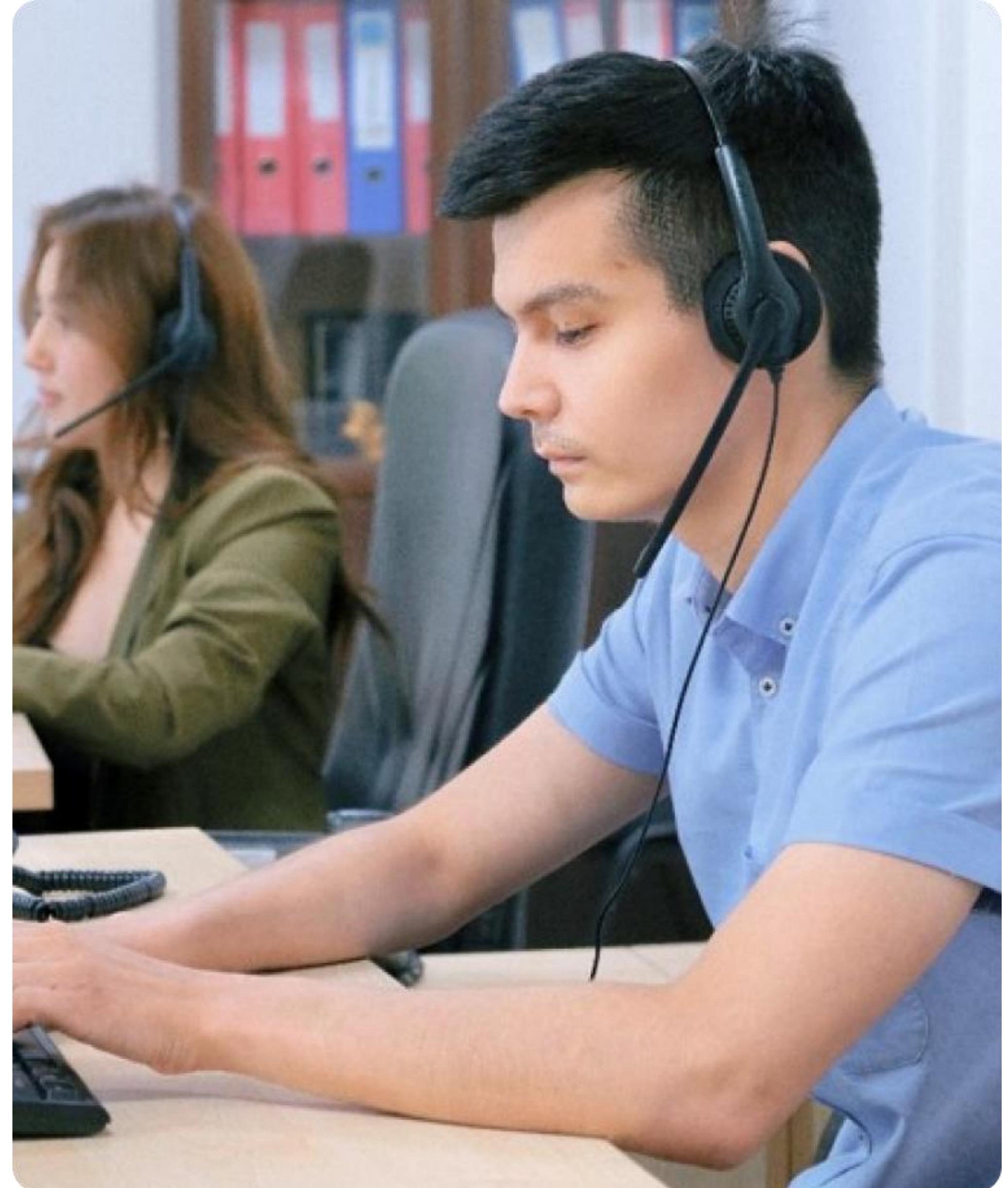
- + Более 2000 активных пользователей
- + Используется с момента основания iКОМЕК
- + Обработано более 15 млн. обращений

## Проблемы:

- Зависимость от сторонних поставщиков
- Устаревший технологический стек
- Периодические сбои и низкая стабильность
- Сложности с масштабированием и интеграцией с другими платформами

# Почему мы решили перейти на новую систему

- ✓ Необходимость повышения стабильности и надежности
- ✓ Требование гибкости и масштабируемости
- ✓ Желание устраниить зависимость от сторонних решений
- ✓ Стремление к улучшению пользовательского опыта



Полный контроль над  
функциональностью и развитием

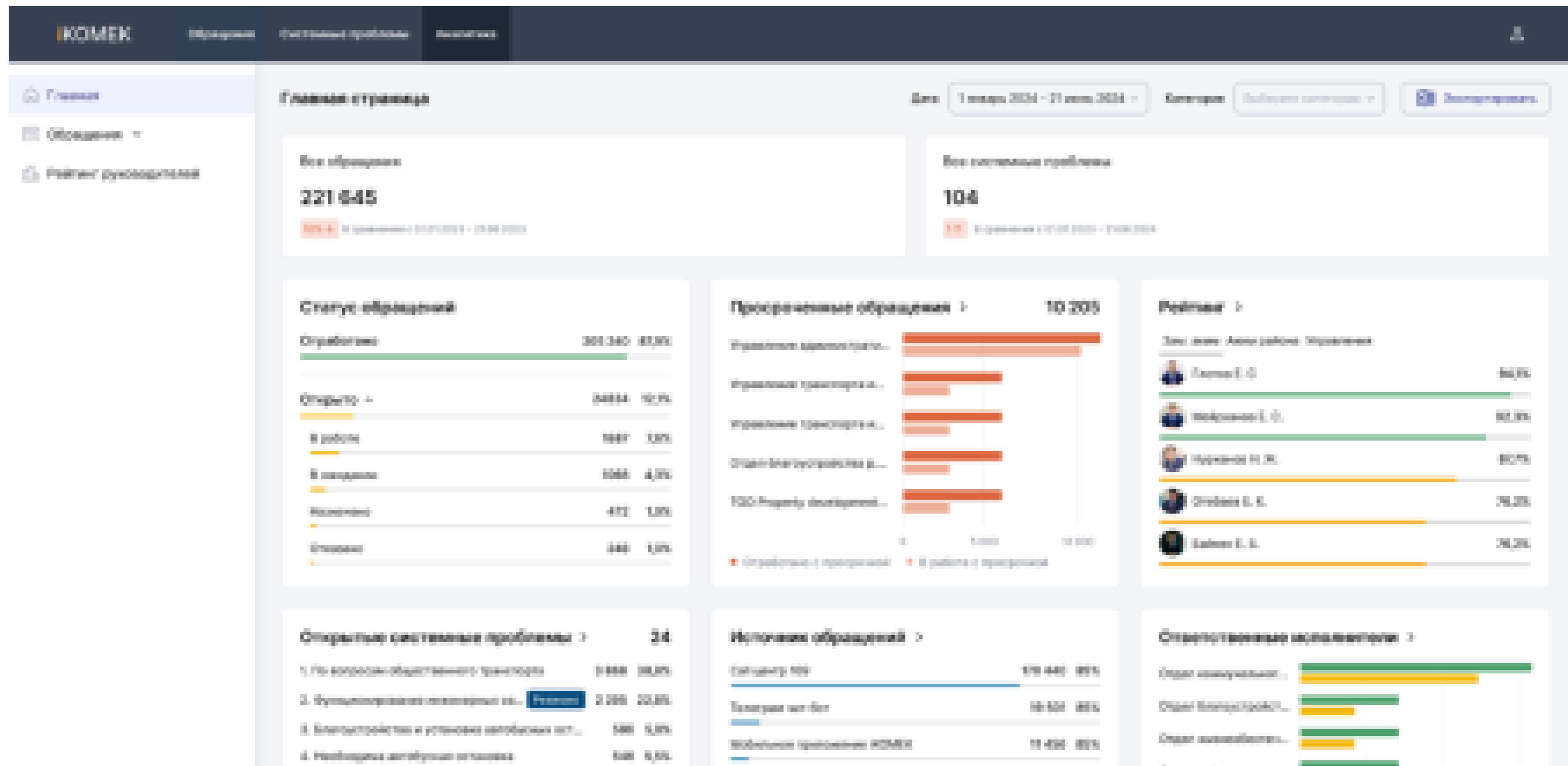
Адаптация под специфические  
потребности организации

## Разработка **іКОМЕК 2.0** собственными силами

Возможность быстрого  
реагирования на изменения

Снижение затрат на поддержку  
и сопровождение

# Ключевые возможности iКОМЕК 2.0

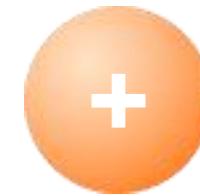


Обновленная панель управления  
(Dashboard)

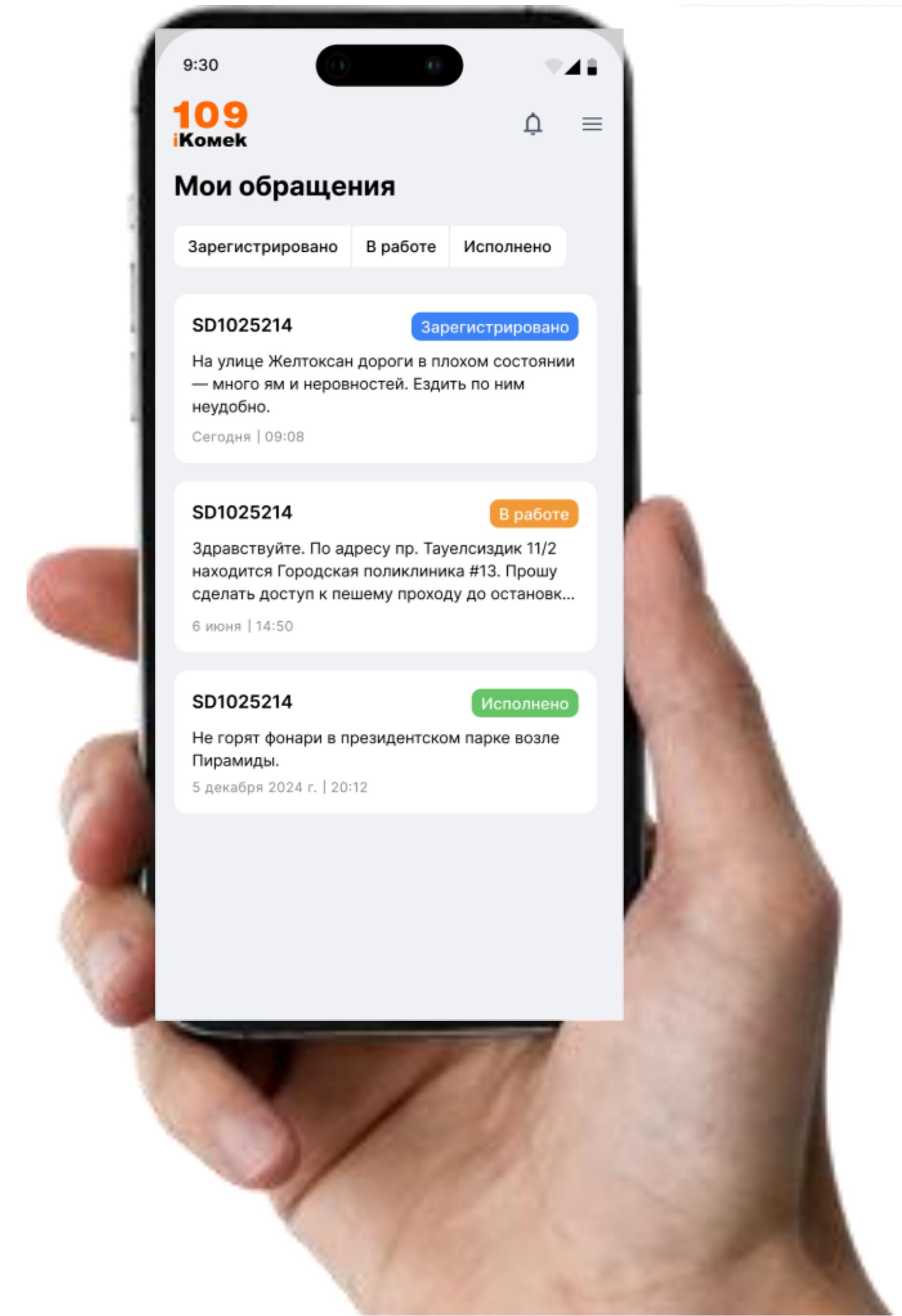
- Удобные фильтры и поиск по ключевым словам
  - Персонализированная панель задач с приоритетами
  - Удобство в отслеживании сроков исполнения
  - Автоматическое выявление повторных обращений
  - Обновленная база знаний для операторов



**Расширенное мобильное приложение**



**Единый личный кабинет для граждан**



# Искусственный интеллект



## Анализ речи операторов для оценки качества обслуживания

- Оценка вежливости, полноты ответа, соблюдения регламентов
- Влияние на KPI и обучение персонала



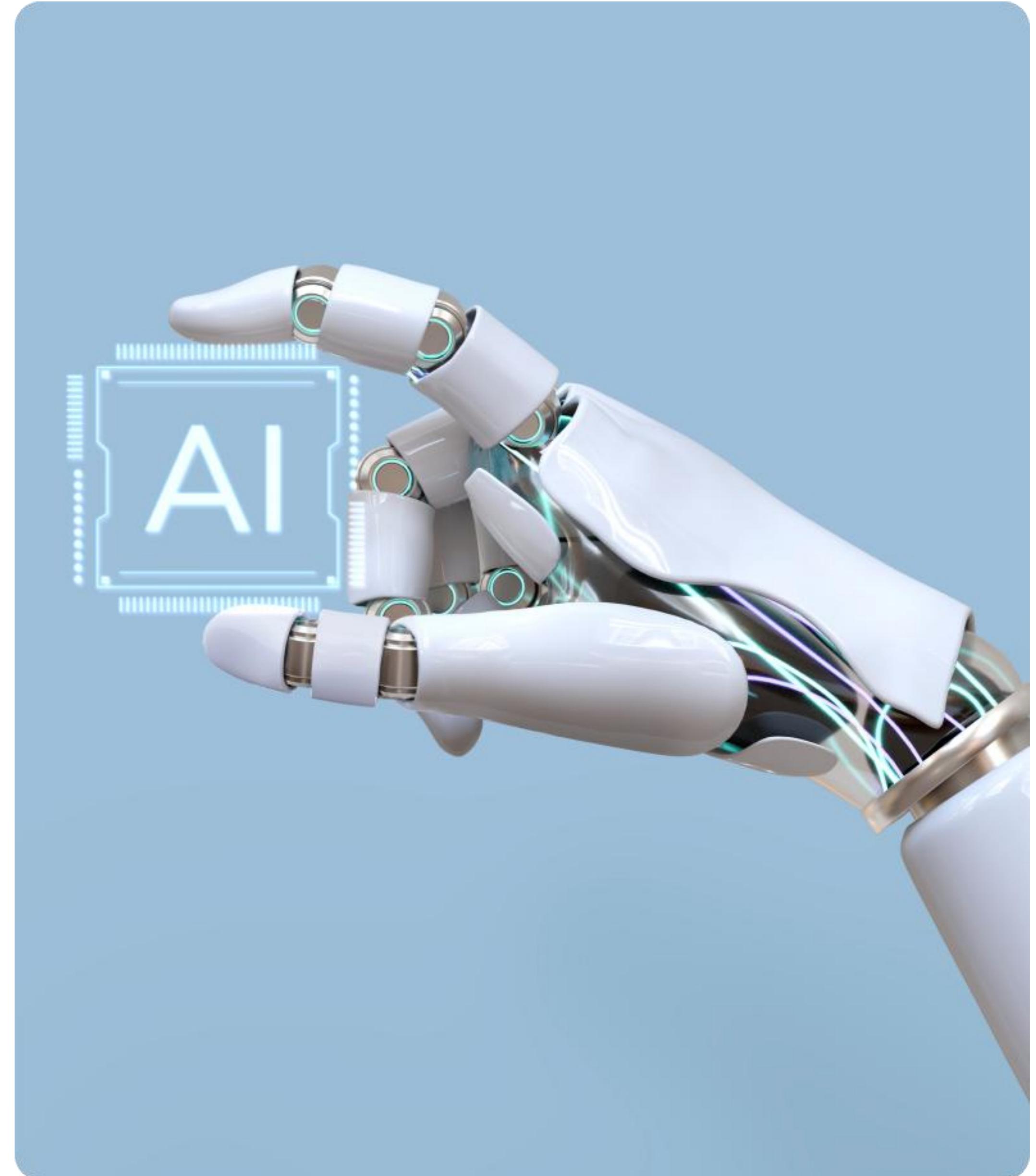
## Прогнозирование инцидентов и выявление проблемных зон

- Анализ исторических данных для предсказания системных проблем
- Оптимизация распределения ресурсов



## Чат-бот с генеративным искусственным интеллектом для быстрого поиска информации

- Быстрый доступ к структурированной информации
- Сокращение времени на обработку обращений



Автоматическая категоризация обращений

Рекомендательные системы для операторов

## **Будущие направления использования ИИ**

Анализ настроений заявителей

Оптимизация маршрутизации обращений

# **iКОМЕК 2.0 — шаг в будущее**

Современная, надежная и гибкая система

Повышение качества обслуживания граждан

Эффективное использование ресурсов

Готовность к дальнейшему развитию  
и интеграции новых технологий

