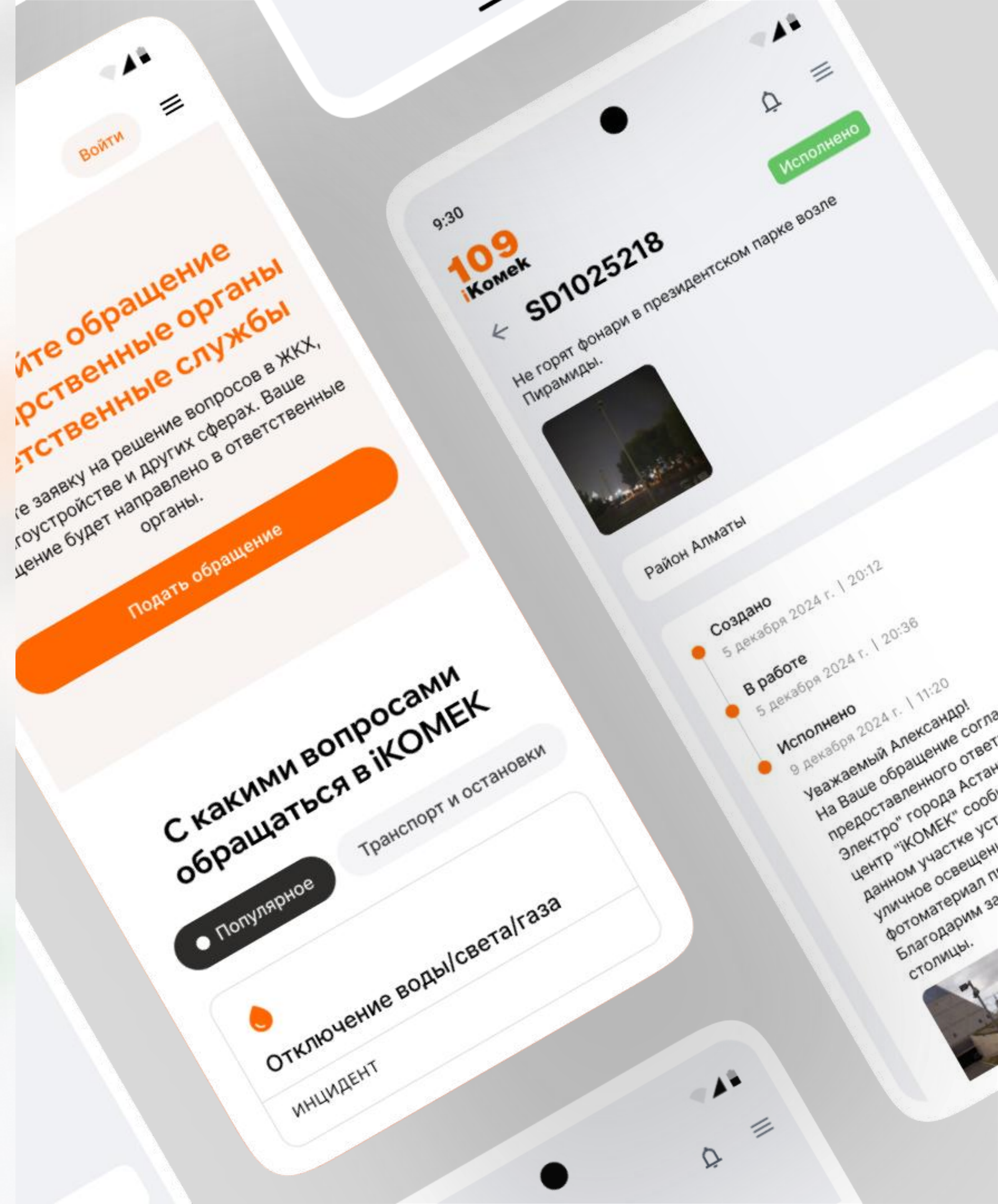
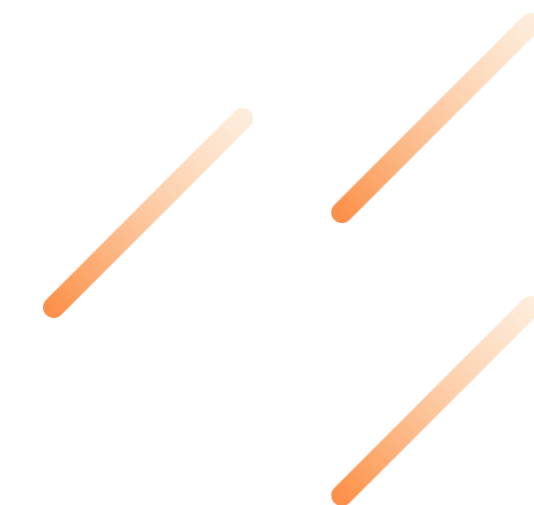


# Цифровая \* трансформация городской платформы: опыт создания iKOMEK 2.0



**Аскар Таксимов**  
CEO iKOMEK109





## 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 устранить зависимость от сторонних решений
- ✓ Стремление к улучшению пользовательского опыта



Полный контроль над  
функциональностью и развитием

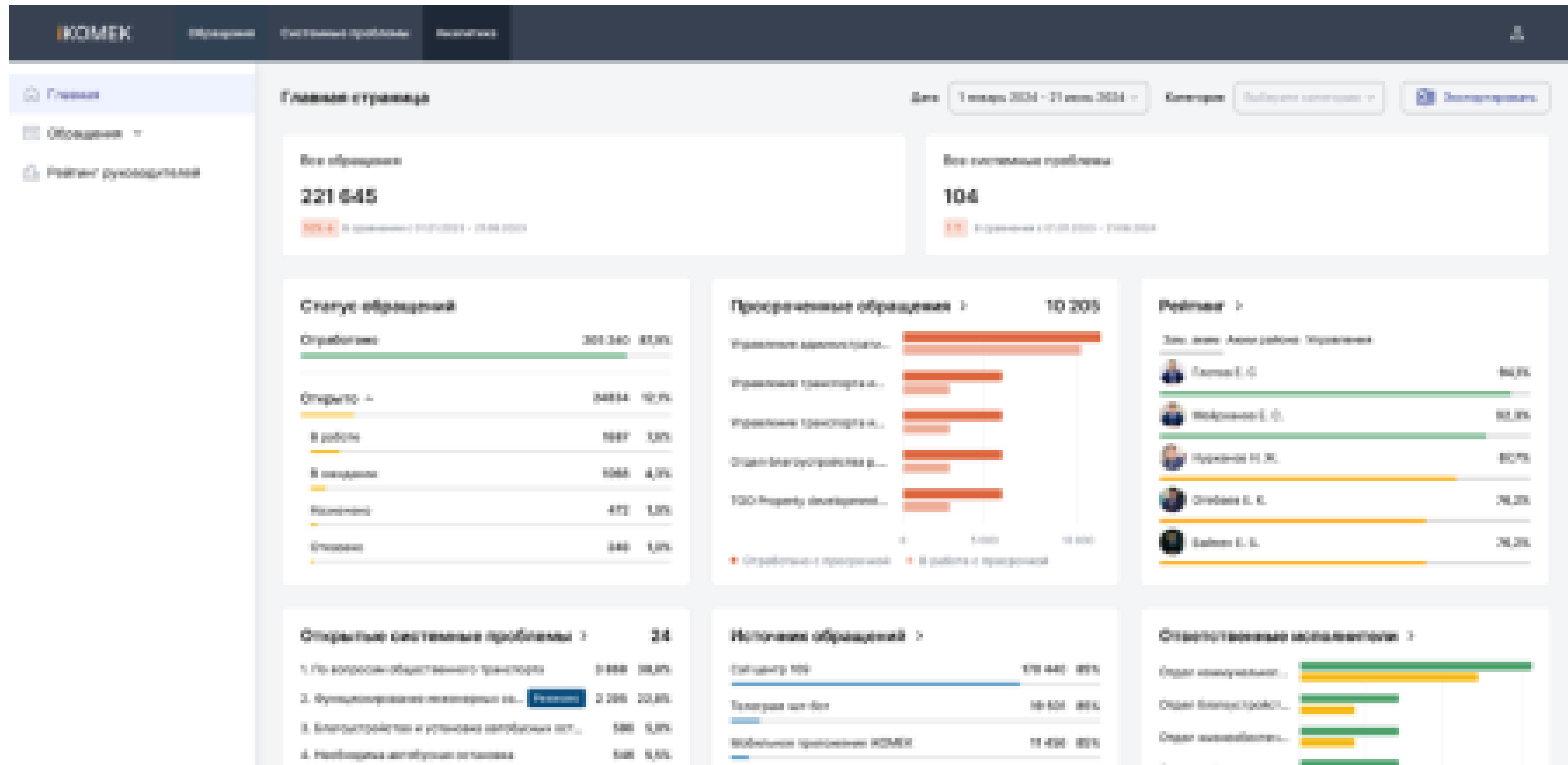
Адаптация под специфические  
потребности организации

## Разработка **iKOMEK 2.0** собственными силами

Возможность быстрого  
реагирования на изменения

Снижение затрат на поддержку  
и сопровождение



# Ключевые возможности iKOMEK 2.0

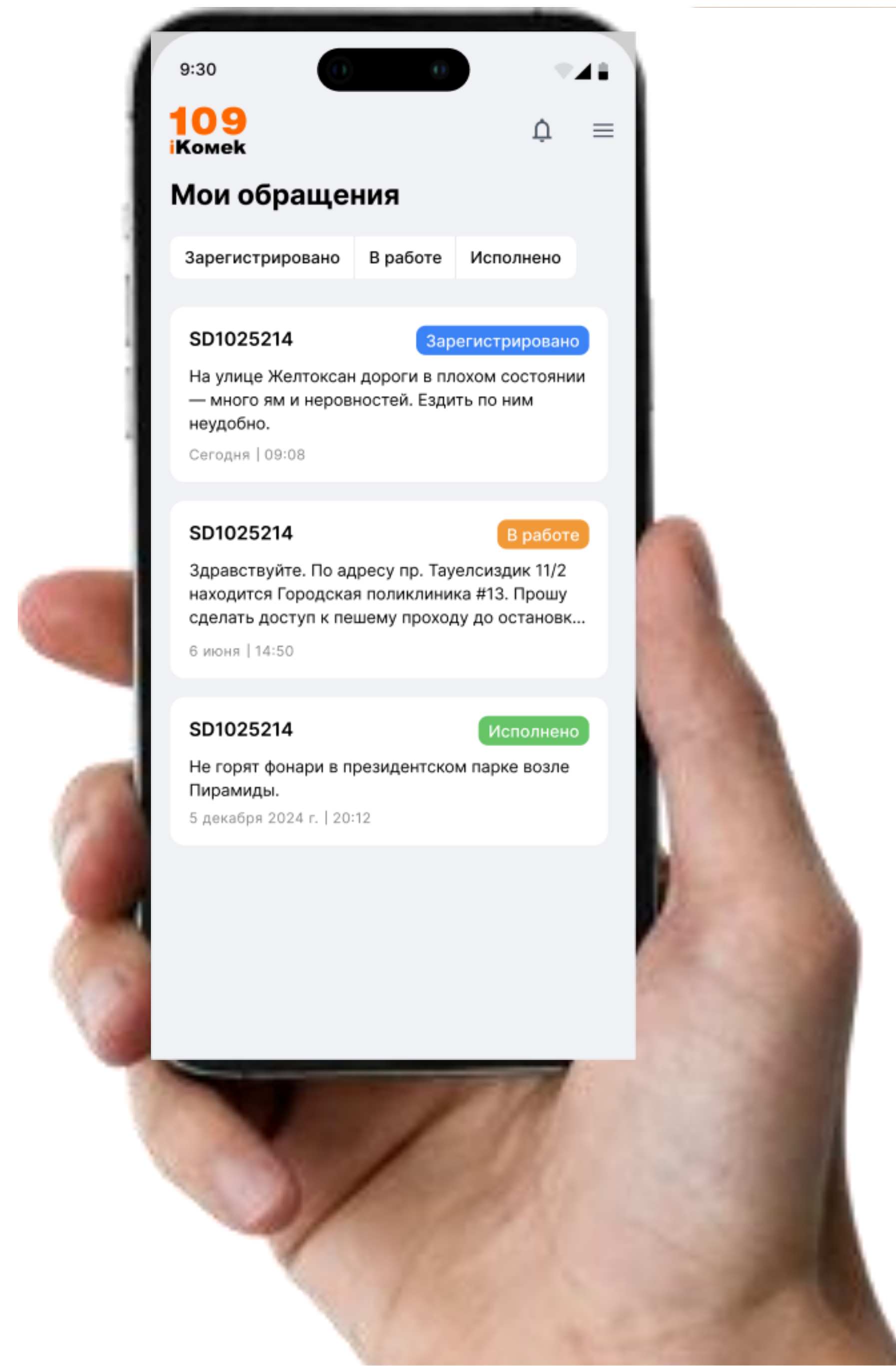


Обновленная панель управления  
(Dashboard)





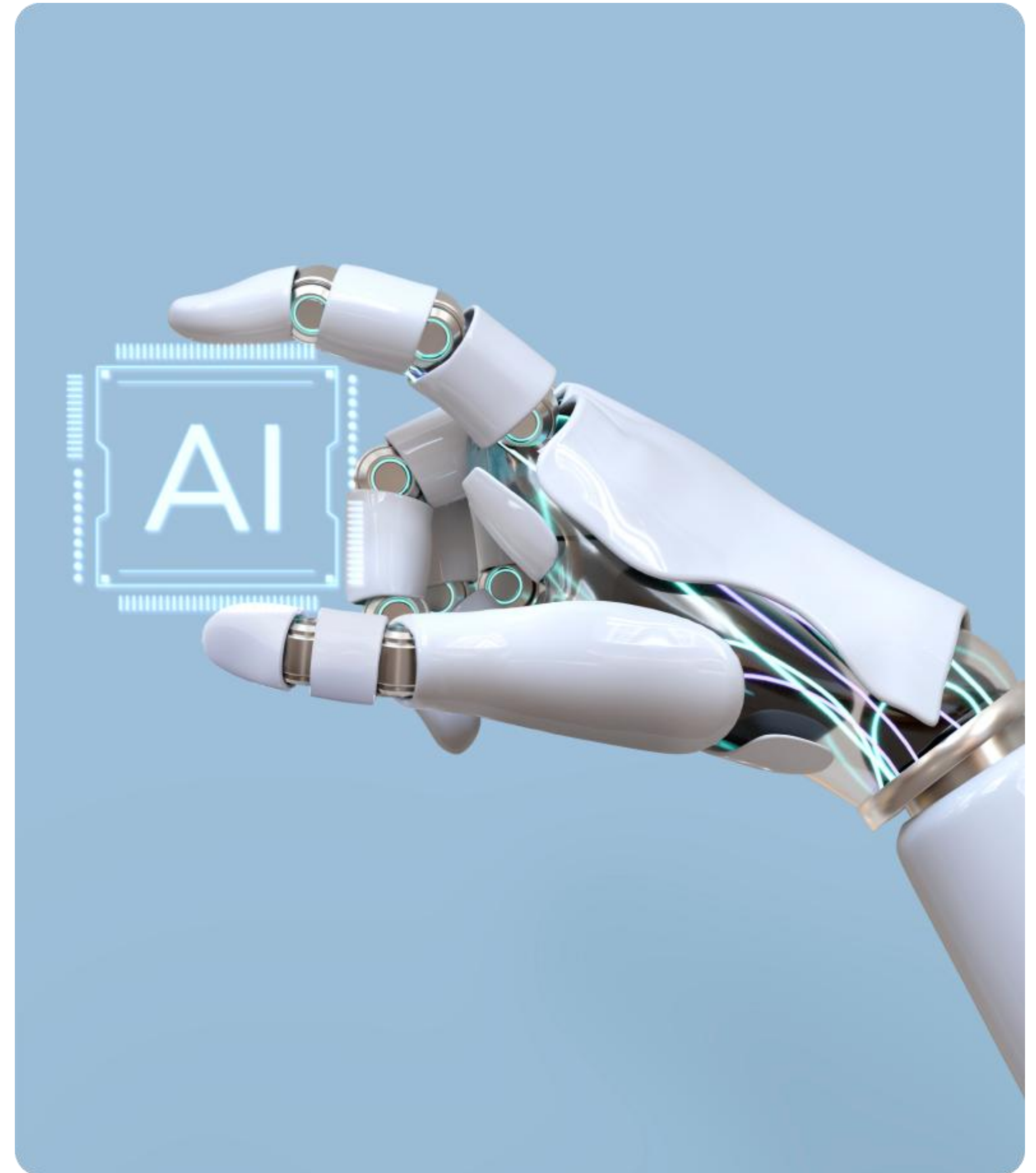
-  Расширенное мобильное приложение
-  Единый личный кабинет для граждан





# 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

