

Как не быть осликом ИА в мире ИИ



Андрей Зайцев

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТОВ ЭФФОРТ ТЕЛЕКОМ



“ОПЯТЬ ПРО ИИ?
БОЖЕ! СКОЛЬКО
МОЖНО?
ОНО СЫРОЕ И
НЕ РАБОТАЕТ!”

Спойлер –
уже работает!

ИИ В РЫНКЕ ТЕЛЕКОМА - ТРЕНДЫ

УМНЫЙ
САППОРТ
И СММ

У ПРОВАЙДЕРОВ

МИНИМИЗИРУЕМ ОТТОК

БОЛЬШОЙ
БРАТ - ЕПВН

ИИ НА СТРАЖЕ
ВАШЕЙ
БЕЗОПАСНОСТИ.

РАЗВИВАЕМ СВОЙ СЕКТОР
B2G

СЛИЯНИЕ
РЫНКОВ ПВЗ И
ТЕЛЕКОМА

ПОД ЭГИДОЙ ИИ

ИИ МОДУЛЬ ДЛЯ ВЫХОДА
НА НОВЫЙ РЫНОК

КАК ПРЕВРАТИТЬ ДЕГЕНЕРАТИВНЫЙ САППОРТ В ГЕНЕРАТИВНЫЙ

ИИ КОТОРЫЙ ОТОБЬЕТ УДАР
КЛИЕНТОВ, ЕСЛИ ВСЕ “УПАЛО”
И ДАЖЕ ЗАПОСТИТ МЕМЫ
С КОТАМИ.

ПОЧЕМУ ПОРА ПОЛЬЗОВАТЬСЯ –
ЧТОБЫ НЕ ПЛАТИТЬ
БЕЗДЕЛЬНИКАМ



КОГДА РАБОТАЕШЬ В ТЕХПОДДЕРЖКЕ И ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ ГОВОРИТ, ЧТО УЖЕ ПРОБОВАЛ ВКЛЮЧИТЬ, ВЫКЛЮЧИТЬ

Что происходит,
когда саппорт теряет
человечность и
профессионализм?

О - Отток!



Деградация Технической Поддержки

Провайдеры всё чаще демонстрируют низкое качество обслуживания, игнорируя реальные проблемы клиентов и предлагая формальные шаблонные решения, а СММ на местах, пытающиеся отбить негатив с соц.сетях - "не вывозят"

ТИПИКАЛ КЕЙС

```
Подробный Telegram-бот поддержки при сбоях сети
Этот бот:
✔ Сообщает о текущем сбое и ориентировочном времени восстановления
✔ Объясняет причину проблемы простыми словами
✔ Предоставляет контакты службы поддержки
✔ Отправляет уведомления клиентам, когда сеть восстановлена

Бот-бота
рублин @Канальчик @Редиректоръ

from telegram import Update, Bot
from telegram.ext import Updater, CommandHandler, CallbackContext
import logging
import time

# Логирование
logging.basicConfig(
    format='%(asctime)s - %(name)s - %(levelname)s - %(message)s',
    level=logging.INFO
)

# Информация о сбое (обновлять по ситуации)
CURRENT_ISSUE = {
    "description": "Аварийная работа на магистральной линии. Команда специалистов на месте.",
    "expected_fix": "Прогнозируемое время восстановления - до 15:00 по местному времени.",
    "contact": "Служба поддержки: 8-800-XXX-XX-XX."
}

# Список подписчиков на уведомления
subscribers = set()

def start(update: Update, context: CallbackContext) -> None:
    """Начало работы бота"""
    update.message.reply_text(
        """
        📌 Заранее привет! Это бот технической поддержки.👋
        Мы знаем о сбое и уже работаем над его устранением.🔧
        📌 Для получения актуальной информации отправьте команду /status.👉
        📌 Чтобы получать уведомления о восстановлении - отправьте /subscribe.
        """
    )

def status(update: Update, context: CallbackContext) -> None:
    """Вывод текущего статуса сбоя"""
    response = {
        📌 "Текущая ситуация в сети:🔴👉",
        📌 "Причина:🔴 [CURRENT_ISSUE['description']]👉",
        📌 "Ожидаемое время устранения:🔴 [CURRENT_ISSUE['expected_fix']]👉",
        📌 "Контакты на наши контакты:🔴👉"
    }
    update.message.reply_text(response, parse_mode="Markdown")

def subscribe(update: Update, context: CallbackContext) -> None:
    """Добавление пользователя в список подписчиков"""
    user_id = update.message.chat_id
    subscribers.add(user_id)
    update.message.reply_text(📌 Вы подписаны!👉 уведомления о восстановлении сети.👉)
```

Типичная история каждого локального провайдера - сбой на сети магистрала.

ИИ сам фиксирует сбой на сети - тут же "отрисовывает" проблематику и приходит на помощь первой линии саппорта и СММ.

Сам автоматически добавляет код в ваш ЧАТ бот и начнет отвечать в соц.сетях как живой человек, понимая контекст и юмор

Материалы для СММ-менеджера

Основной пост в соцсетях

🔴 **ВАЖНО!** Технические работы в сети

Друзья, мы знаем о проблемах с интернетом и работаем над их устранением! 🙏

📌 **Что случилось?**

На одном из наших магистральных узлов произошел сбой. Инженеры уже на месте и занимаются ремонтом.

📌 **Когда всё заработает?**

Прогнозируемое время восстановления – до 15:00 по местному времени.

📌 **Что делать?**

Пожалуйста, дождитесь завершения работ. Если после восстановления у вас останутся проблемы, попробуйте перезагрузить оборудование или свяжитесь с нами: 8-800-XXX-XX-XX.

Спасибо за ваше терпение и понимание! 🙏

Шаблоны ответов на комментарии

🔴 **Злобный клиент:** "УЖАС! Как можно так работать?! Интернет отключен, а я за него плачу!"

Ответ:

Понимаем, что это неприятно. 😞 К сожалению, сейчас у нас технические работы на магистральной линии. Инженеры делают всё возможное, чтобы скорее восстановить сеть. Ожидаемое время решения – до 15:00. Спасибо за терпение!

🔵 **Спокойный клиент:** "Ребята, а что случилось?"

Ответ:

Спасибо, что спросили! 😊 У нас аварийные работы на одном из узлов связи. Ведем восстановление, планируем завершить к 15:00. Если что-то изменится – обязательно сообщим!

🟢 **Шуточный клиент:** "Ну всё, придется поговорить с семьей..." 😂"

Ответ:

Да, отличный повод вспомнить, как выглядят близкие! 😊 Мы работаем над восстановлением связи и надеемся, что скоро всё будет в порядке.

Затронутые районы: Центральный, Октябрьский, Щурово
Начало сбоя: 10:15 | Окончательное решение: 11:45

Горизонтальный таймлайн реагирования ИИ и саппорта

Время	Действие	Описание
10:15	ИИ-мониторинг	Обнаружено расхождение трафика в Коломне. Запуск диагностики.
10:18	ИИ-диагностика	Выявлена перегрузка на узле в Центральном районе. Возможные причины: скачок нагрузки или авария на оборудовании.
10:20	ИИ-SMM	Telegram/VK/SMS/Email: "Уважаемые абоненты! В вашем районе наблюдаются временные неполадки связи. Мы уже устраняем проблему. Ориентировочное восстановление — 12:00."
10:22	ИИ-твиттинг	Создан твитт #M4821. Назначены инженеры Иванев И.И. и Петров А.А. Время прибытия — 10:50.
10:25	ИИ-колл-центр	Активирован автоответчик на горячей линии с актуальной информацией о сбое.
10:50	Прибытие инженеров	Проверка оборудования в Центральном районе Коломны.
11:00	ИИ-инженер	Найдено модуль маршрутизации перегружен из-за неравномерного распределения нагрузки. Решение: балансировка трафика + перегрузка узла.
11:15	Восстановление связи	Сеть частично восстановлена в Центральном и Октябрьском районах. Щурово еще под нагрузкой.
11:20	ИИ-SMM	"Обновление: часть абонентов уже в сети! Полное восстановление ожидается к 11:45."
11:30	Плавная стабилизация	Трафик нормализуется, связь восстановлена во всех районах.
11:45	Окончательное сообщение	"Отличные новости! Связь в Коломне полностью восстановлена. Спасибо за ваше терпение!"
11:50	ИИ-аналитика	Анализ сбоя: причина — перегрузка из-за скачка нагрузки. Решение — перераспределение трафика. Рекомендации — модернизация оборудования на узле Коломны.

Итоги и рекомендации

- Общее время устранения — 1 час 30 минут
- Затронуто пользователей — 15 000

Грамотный саммари
по итогам сбоя

ИИ СВОДИТ ВСЮ
ИНФОРМАЦИЮ И
ВЫ В КУРСЕ СИТУАЦИИ НА
КАЖДОМ ЭТАПЕ

РАЗВИВАЕМ СВОЙ СЕКТОР B2G

ЕПВН - ГЛОБАЛЬНАЯ СИСТЕМА УМНОЙ ДОМОФОНИИ
В СТРАНЕ. СОТНИ ТЫСЯЧ ДОМОФОНОВ МОНИТОРЯТ
ОБСТАНОВКУ 24/7



ОРГАНИЗАЦИЯ И АГРЕГИРОВАНИЕ МЕЛКИХ РАЗРОЗНЕННЫХ СЕТЕЙ
ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЯ ДОМОФОНИИ В **ЕДИНУЮ** СТРУКТУРУ -
УПРАВЛЯЕМУЮ ИИ.

КАК ЗАНЯТЬ **КЛЮЧЕВУЮ** РОЛЬ В ЭТОМ РЫНКЕ, ПОЧЕМУ ЭТА ПОЛЯНА
ЗА **ЛОКАЛЬНЫМИ ТЕЛЕКОМ ИГРОКАМИ** И ДЕЛАТЬ, ЧТОБЫ ПОЛУЧИТЬ
С ЭТОГО **ПРЕФЕРЕНЦИИ**

ЭВОЛЮЦИЯ РЕВОЛЮЦИЯ

МИФ:
ВСЕ УЖЕ ВСЕ ПОСТАВИЛИ –
РЫНОК ЗАНЯТ

ФАКТ:
ЭТО ПОЛЕ ЕЩЕ ПАХАТЬ И ПАХАТЬ.
РЕСУРС РЫНКА УД НАПОЛНЕН НА 20%



ЕПВН И “БЕЗОПАСНЫЙ РЕГИОН”

Как умные провайдеры
забирают рынок
домофонии
и монетизируют
его дважды

В:
Расширяете свой пакет
услуг за счет
удерживающего и очень
удобного сервиса.

*Вы уже локальный князь и
большой молодец, начинаете
окупать вложения*

А:
Застройка умных
домофонов в своем
регионе. Каждый
подъезд должен
быть ваш.

Важный этап инвестиций


С:
Монетизируйте
видеопотоки с ваших
домофонов в рамках
программы ЕПВН в
вашем регионе.

Тонкости В ЛС


СТОП! А ГДЕ ТУТ ИИ?

Ты че, нам домофоны продаешь?


ИИ ТУТ ЕСТЬ. ВЫ ПОМОГАЕТЕ ЕМУ СТАТЬ ЛУЧШЕ , А ГОСУДАРСТВУ - БЕЗОПАСНЕЕ



Умное распознавание лиц с точностью и быстротой, ИИ распознает даже особенности в походке.



Определение мельчайших деталей: наличие сигареты, оружия в руках



Интеллектуальный анализ видеопотока для повышения безопасности.

СЛИЯНИЕ РЫНКОВ МАРКЕТПЛЕЙСОВ И ТЕЛЕКОМА ПОД ЭГИДОЙ ИИ. ПОЧЕМУ ИДЕАЛЬНЫЕ ВЛАДЕЛЬЦЫ ПВЗ – ТЕЛЕКОМ КОМПАНИИ?



ПАК РЕШЕНИЕ ДЛЯ ОТКРЫТИЯ СЕТИ СВОИХ ПАРТНЕРСКИХ ПВЗ, В КОТОРЫХ НЕТ МЕНЕДЖЕРА, НО ЗАТО ЕСТЬ УМНАЯ СИСТЕМА КОНТРОЛЯ ВЫДАЧИ ТОВАРОВ, А ТАКЖЕ МЕСТО ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ УЗЛА СВЯЗИ В НУЖНЫХ ТОЧКАХ ГОРОДА.

ОКУПАЕМОСТЬ ПРОЕКТА – 1 ГОД

ПОЧЕМУ ЭТО КРУТО

Узел Связи или Офис ПиО

ПВЗ - ЭТО ОДИН ИЗ УЗЛОВ
СВЯЗИ И РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ
ВХОДА В ДОМ. ИЛИ ЕЩЕ ОДИН
ОФИС
ПРОДАЖ, ОФИС КОТОРЫЙ НЕ
ПРОСТАИВАЕТ ПРОСТО ТАК

Автономный ПВЗ

ИИ КАМЕРЫ И СИСТЕМЫ
ВЫДАЧИ ,ЗАЩИЩЕННЫЕ ОТ
КРАЖИ, ДЕЛАЮТ ПВЗ
НЕЗАВИСИМЫМ ОТ
ОБЯЗАТЕЛЬНОГО ЧЕЛОВЕКА
ВНУТРИ

Прозрачность процессов

ИИ ПОЗВОЛЯЕТ ОТСЛЕЖИВАТЬ
ЗАГРУЗКУ И ДВИЖЕНИЕ
ТОВАРОВ В РЕЖИМЕ
РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ. ВЫ
РЕАЛИЗУЕТЕ НОВОЕ
НАПРАВЛЕНИЕ, ИСПОЛЬЗУЯ
СВОЮ
ИНФРАСТРУКТУРУ

ВОПРОСИКИ / ОТВЕТИКИ

+79932293949

@plutomsk

