

asw:auxilium



ISO 9001:2008 – Quality Management System
ISO/IEC 20000-1:2011 – IT Service Management System
ISO/IEC 27001:2013 – Information Security Management System

MX:
asw:maximus

asw:auxilium JE SAVREMENO REŠENJE ZASNOVANO NA VEŠTAČKOJ INTELIGENCIJI KOJE POMAŽE RADU KORISNIČKE PODRŠKE.

Kako sistem funkcioniše?

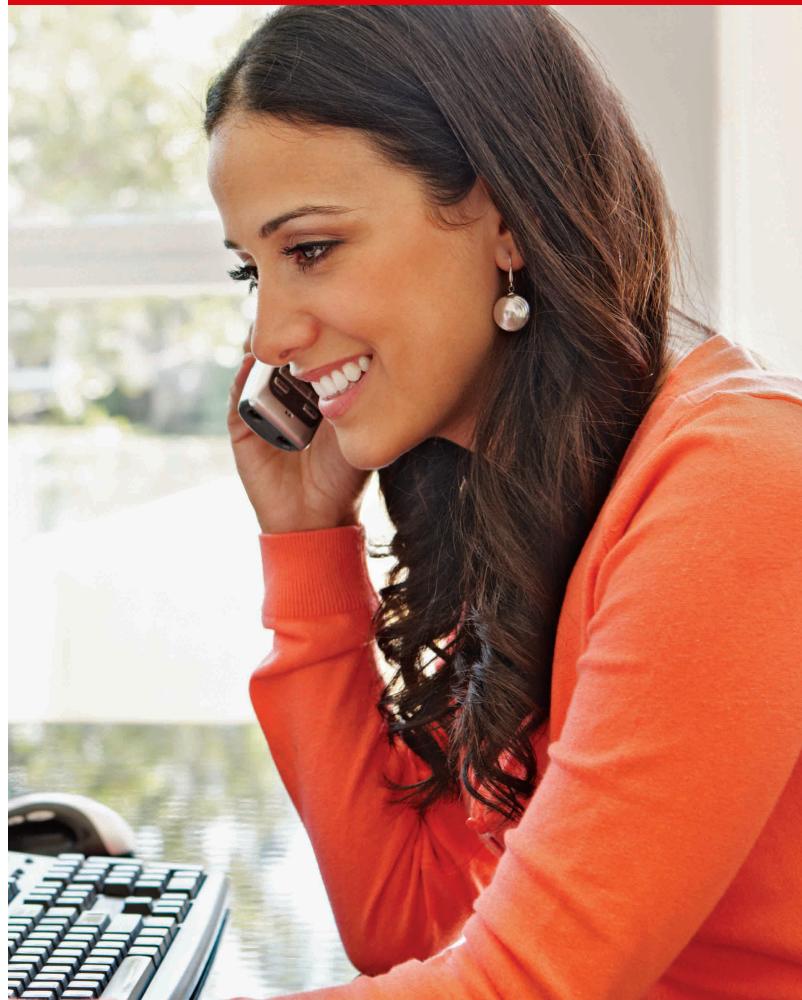
Zahvaljujući sposobnosti razumevanja govornog jezika, sistem u istorijskim podacima pronalazi zahteve i zapise sa istim značenjem kao zahtev koji pružalac korisničke podrške trenutno rešava. Njemu se omogućava da pronađe rešenje problema na kome radi, a koji je neko ranije već rešio. Time se podiže nivo efikasnosti procesa i omogućava manje iskusnim kadrovima da rešavaju teže zahteve.

Za službe koje dobijaju veliki broj rutinskih zahteva – koji su međusobno slični i lako se rešavaju, sistem omogućava i automatizaciju postupka slanja odgovora. Potrebno je dati šablone za odgovor podnosiocu zahteva koje će sistem veštačke inteligencije da popuni, kao i instrukcije za rešavanje čestih tipova zahteva. Kada je sistem 99% siguran da je zahtev tog tipa, automatski šalje personalizovani odgovor podnosiocu zahteva i izvršava instrukcije za rešavanje zahteva. Za one zahteve gde se ne postiže taj nivo sigurnost, sistem predlaže moguće rešenje.

Sistem optimizuje rad službe tako što dodeljuje pristigle zahteve resursima koji su najkvalifikovаниji da ih reše. Praćenje produktivnosti i kontrola kvaliteta svih zapisa zaposlenih doprinosi povećanju efikasnosti celokupnog procesa.

asw:auxilium je modularno struktuiran čime je postignuta potpuna fleksibilnost i prilagođavanje različitim potrebama korisnika. Čine ga četiri podsistema i pripadajućih modula koji se sastoje od niza funkcija odnosno procesa.

Sistem je prilagođen svim evropskim jezicima, a posebno je prvi i jedini sistem veštačke inteligencije koji razume slovenske gorone jezike.



PREDNOSTI KOJE **asw:auxilium** REŠENJE PRUŽA

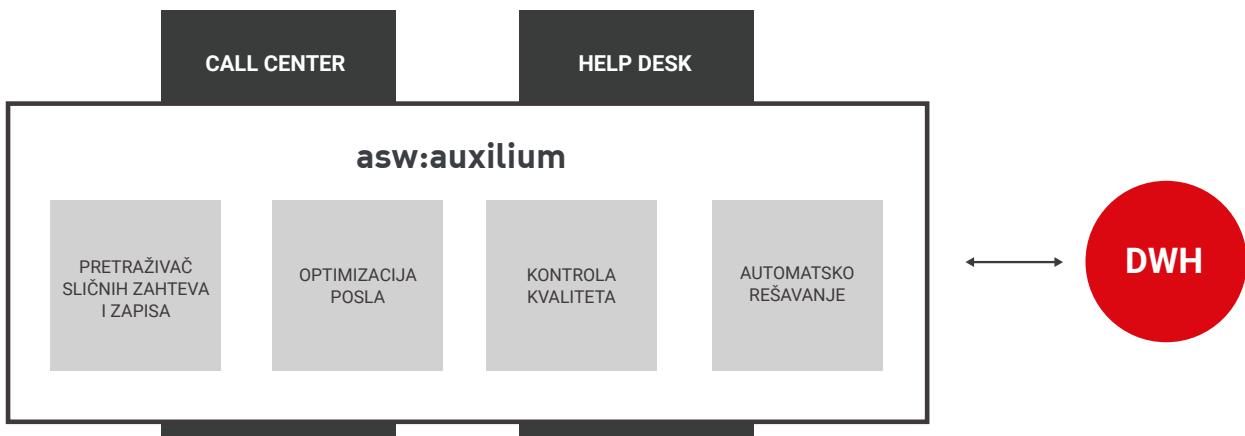
- **REŠAVANJE PRISTIGLIH ZAHTEVA UZ MANJI UTROŠAK RADNIH SATI**
- **OSPOSOBLJAVANJE SVIH IZVRŠILACA ZA REŠAVANJE ZAHTEVA IZ RAZLIČITIH OBLASTI I NIVOA EKSPERTIZE**
- **PRAĆENJE I UVID U KVALITET RADA IZVRŠILACA**
- **AUTOMATIZACIJU PROCESA**
- **JEDNOSTAVNOST KORIŠĆENJA**

Prva primena ovih najsavremenijih dostignuća u oblasti veštačke inteligencije i mašinskog učenja je u kompaniji ASW Inženjering u sklopu službe za korisničku podršku. Sistem se svakodnevno koristi od strane inženjera na helpdesk-u kao nezamenjiva podrška pri rešavanju zahteva klijenata.

Sistem omogućava uvođenje virtuelnog radnika u službu za korisničku podršku koji radi 7/24, vikendima i praznicima, i koji u milisekundi odgovara na sva pitanja vaših korisnika.

STRUKTURA REŠENJA ASW:AUXILIUM

■ PODSISTEM ZA PRONALAŽENJE SLIČNIH ZAHTEVA I ZAPISA	Pronalaženje sličnih zahteva Pronalaženje sličnih zapisa
■ PODSISTEM ZA OPTIMIZACIJU	Ocenjivanje potrebnih ljudskih resursa u narednom periodu Raspodela posla među zaposlenima u zavisnosti od ranije rešenih primera
■ PODSISTEM ZA KONTROLU KVALITETA ZAPISA	Istorijska analiza Trenutna ocena
■ PODSISTEM ZA AUTOMATSKO REŠAVANJE ZAHTEVA	Automatsko rešavanje čestih zahteva Automatski odgovor na zahtev Predlaganje rešenja



asw:

INTEGRATED IT SOLUTIONS

Srbija

📍 ASW Inženjering d.o.o.
Takovska 45a
11000 Belgrade
📞 +381 11 2071 400
✉️ sales@asw.eu

Bosna i Hercegovina

📍 ASW Inženjering d.o.o.
Miloša Obilića 81
76300 Bijeljina
📞 +387 55 240 055
✉️ sales@asw.eu

Slovenija

📍 ASW Inženjering d.o.o.
Leskoškova 4
1000 Ljubljana
📞 +386 1 5249 035
✉️ sales@asw.eu