



«Забота»:

от единого окна к AI-трансформации
внутренней поддержки

Светлана Павленко

Руководитель службы «Забота»

Positive Technologies

CCWeek 2026

22

года

экспертизы
в разработке
и исследованиях

20k+

внедрений



26000+

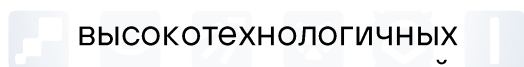
сотрудников



МОСКОВСКАЯ
БИРЖА

Первая и единственная
публичная кибербез-
компания
на Московской бирже
(MOEX: POSI)

Входим в топ-50 компаний
на Московской бирже
(основной индекс IMOEX)



25+

высокотехнологичных
продуктов и решений
в портфеле

Positive Technologies



3000

крупных компаний из разных отраслей — наши клиенты

200k+

акционеров



Проблема



Хаос внутренних сервисов

34

адреса



СЛОЖНО
Куда и кому писать?



НЕУДОБНО
Нет мобильности



ДОЛГО
Сроков нет

Сервис Забота: как всё устроено

49% чат-бот

27% почта

24% портал

1-я линия · 5 специалистов
читают, классифицируют, сортируют вручную

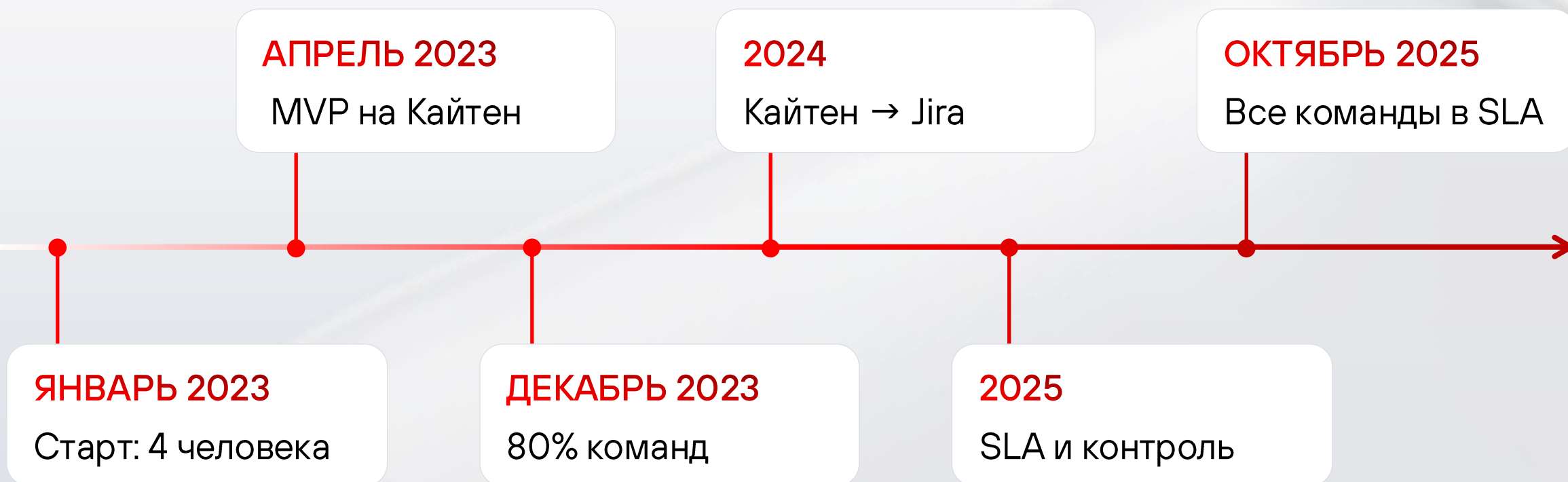
25+ экспертных команд: ИТ, HR, финансы, закупки, юристы, безопасность и др.

Всё это работает в едином трекере: очереди, статусы, SLA, дашборды

Как это было



Путь за 3 года



До AI: точка отсчёта



Результаты 2025-го — ещё без AI

65к

обращений за год

4,4ч

среднее время решения

8,6х

сокращение сроков

80%

за 1 рабочий день

23%

решает 1-я линия

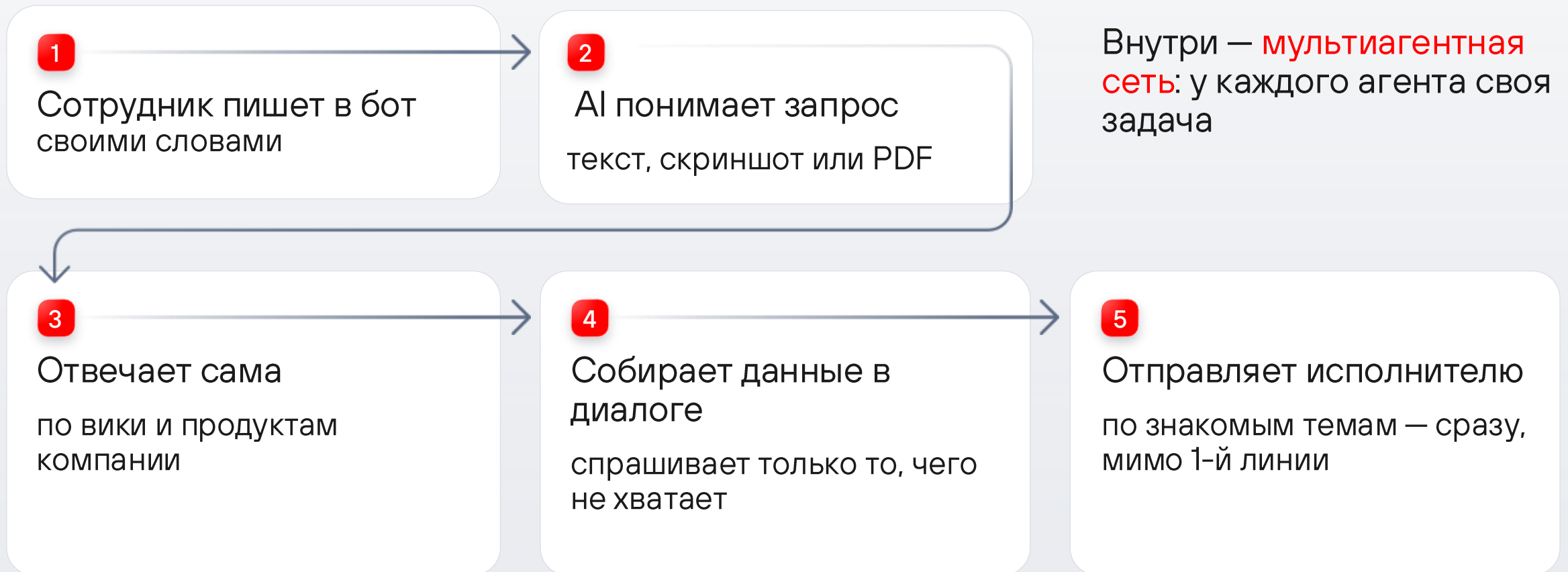
10%

полностью автомат

С чего начинали: от первых LLM-экспериментов к продукту

2024	LLM-заголовки	Автоматические заголовки — 3000 обращений × 1 мин = 50 часов экономии
2025	LLM-резюме	LLM обобщает заявку — не нужно перечитывать переписку
2025	Аналитика на LLM	Оценка удовлетворённости сотрудников — отчёты каждые 2 недели
2026	Ответы по вики	Языковая модель находит статью и отвечает
2026	Забота.AI	Помощник в боте: отвечает по вики, оформляет заявки на исполнителя

Как работает Забота.AI: от вопроса до исполнителя



Большая цель — осторожный старт

ГИПОТЕЗА

20%

нагрузки снимем с 1-й линии, если
AI возьмёт самые частые темы

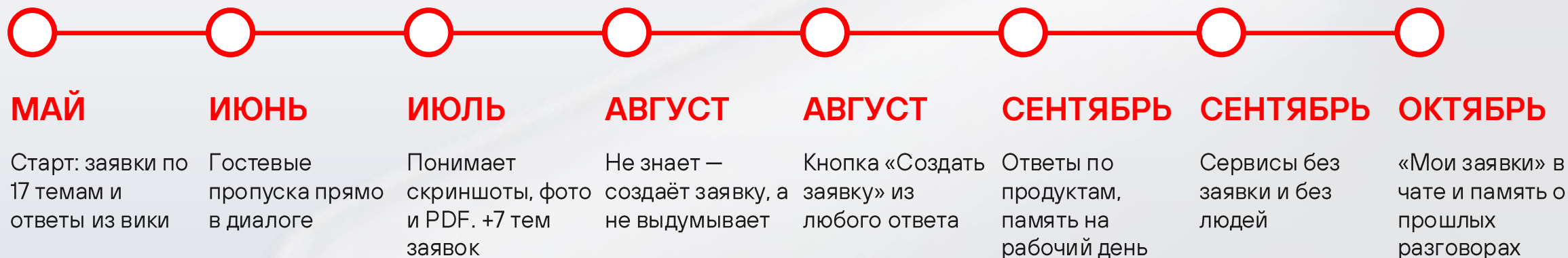
РЕШЕНИЕ

Бета

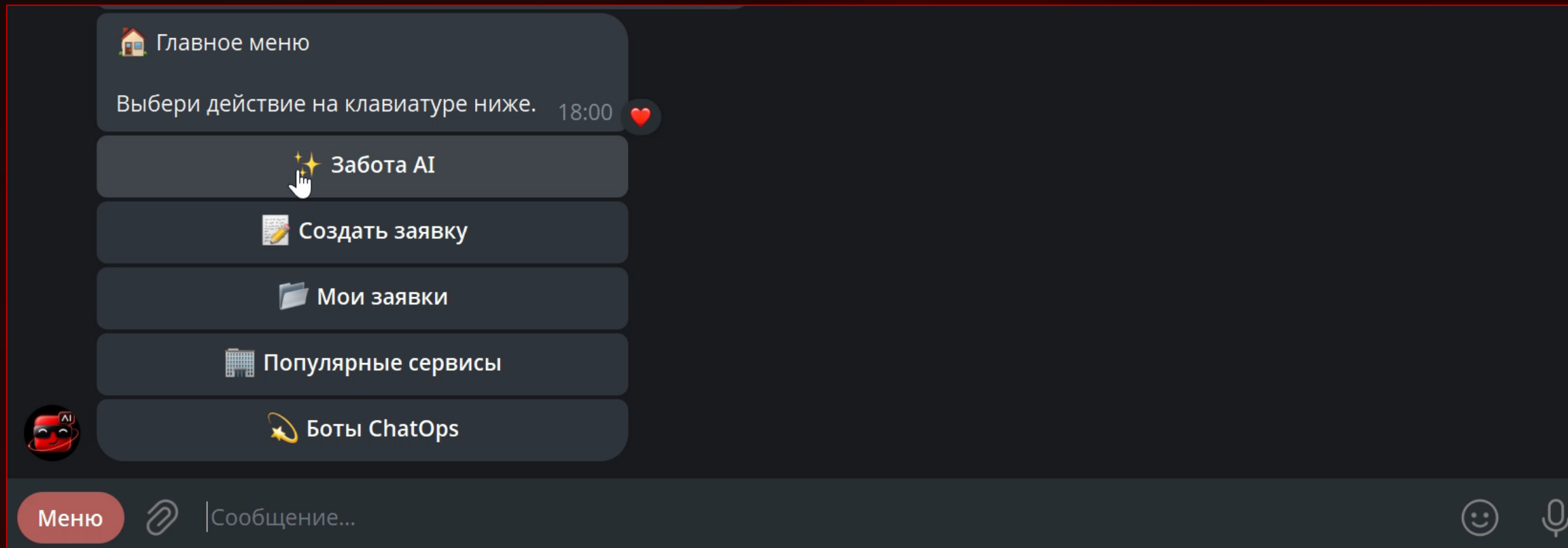
отдельной кнопкой в боте: качество
проверяем на живых кейсах, не
рискуя доверием сотрудников

8 релизов за 5 месяцев: Забота.AI училась на ходу

От «заведите ещё одну заявку» к «вот статус вашей заявки»



Как это выглядит сегодня



1 Помнит, о чём говорили

2 Находит, где ждут ответа

3 Понимает, какой понедельник

Технология работает

71%

запросов, где нужен исполнитель, — сразу к нему

28%

запросов через Забота.АИ выполнено без людей

≈1 000

сотрудников попробовали

2 вместо 4

действия на заявку: Забота.АИ
против меню

93%

решается за рабочий день

Забота.AI · что не получилось



Но отдельная кнопка линию не разгрузила

20% → ≈3%

ждали

по самым частым темам

получили

через кнопку идёт 1 из 12 заявок бота

Нагрузка на линию почти не изменилась

1-я линия · параллельно с Забота.АИ, с августа 2026



АИ-ассистент оператора: рутину — АИ, человеку — сложное



РАЗБИРАЕТ
ПОТОК



ГОТОВИТ
ОПЕРАЦИИ



ВЕДЁТ ТИПОВЫЕ
ЗАЯВКИ



ОСТАВЛЯЕТ
КОНТРОЛЬ
ЧЕЛОВЕКУ

Забрал рутину — и часть заявок ведёт сам

С ПОДТВЕРЖДЕНИЕМ ОПЕРАТОРА

69%

типовых операций готовит AI-ассистент,
оператор только подтверждает

ПОЛНЫЙ АВТОМАТ

21%

входящих заявок 1-й линии AI-ассистент
ведёт сам, без участия человека

Итоги · поток заявок 1-й линии



32% потока — без ручного разбора

21%

AI-ассистент оператора —
на линии: ведёт заявки сам,
без участия человека

3%

Забота.AI — до линии:
прямые маршруты и
автоматизированные
сервисы

8%

робот на гостевых
пропусках

Те же 5 человек — закрывают в 1,6 раза больше



≈8 человек понадобилось бы на нынешний объём при прежней производительности. Работают те же 5.

211 → 330

заявок в месяц закрывает
один специалист 1-й линии

На входе

уточнения задаёт AI — людям
остаются сложные случаи

Сроки по SLA держим, а где Забота.AI — счёт на минуты

98%

решено в срок (SLA)

≈4 мин

автоматизированные
сервисы, без людей

-29%

срок решения, когда заявка
сразу приходит с данными



Что мы поняли — и что взять с собой

01 Эффект — на основном входе

Рядом с привычным меню AI почти не нажимают
→ делаем Забота.AI основным входом

02 Не научили — фантазирует

Чего AI не знает, то додумывает
→ разрешаем сразу создавать заявку на человека, а не выдумывать

03 Нет контекста — ошибка маршрута

На неясном запросе AI ошибается с темой
→ уточняет в диалоге, спорное отдаёт человеку

04 Без памяти нет диалога

Пока AI не помнил разговор, сотрудник начинал заново
→ с октября Забота.AI помнит, о чём говорили

Фундамент — стандарты, договорённости и качество. AI — следующий шаг, а не замена

Цель



Что дальше: 1-я линия решает, а не сортирует

Сколько заявок в год 1-я линия сортирует по командам вручную — сегодня и по прогнозу

37 тыс.

сегодня — две трети работы линии

29 тыс.

Забота.AI — основной вход в боте, почте и на портале

17 тыс.

агенты Забота.AI обучены всем темам

0

предел: у линии остаётся только то, что она решает сама

А AI-ассистенту оператора — больше операций без людей

Больше чем просто бот



Бот Заботы стал частью корпоративной культуры

Бот Заботы живёт в Telegram, Mattermost и MAX и меняет облик к праздникам



Новый год



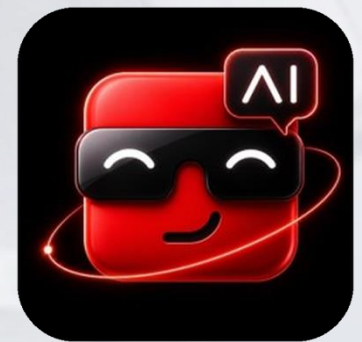
14 февраля



Весна



Космос



Забота.AI

Лучи добра — и с AI тоже

Сообщение от пользователя:

Спасибо большое за ответ! Люблю вас 🧡

 Nikolay

все заработало, спасибо тебе человеческое 😊

 Maxim

Спасибо за оперативную помощь! Вы классные!

Сообщение от пользователя:

Спасибо! Лучи добра за оперативность!!!! 🧡

 Vladimir

Все работает ! Спасибо большое, вы великолепны!

 Konstantin P

лучшие! спасибо

 Pavel

Получил. Спасибо, вы - лучшие!

 Irina

Вы лучшие 😊

Сообщение от пользователя:

спасибо большое! шлю лучи добра и благодарности!

Сообщение от пользователя:

сервис - вау
ставлю 10 звезд

 Sergey

Сообщение от пользователя:

Привет!
Спасибоочки, все работает. Посылаю лучи добра

 Evgeny

Кола как всегда лучший сисадмин!
Всё полечено, всё отлично работает
Спасибо большое за помощь, можно закрываться

 Sergey

Сообщение от пользователя:

Привет!
Спасибоочки, все работает. Посылаю лучи добра

 Ekaterina

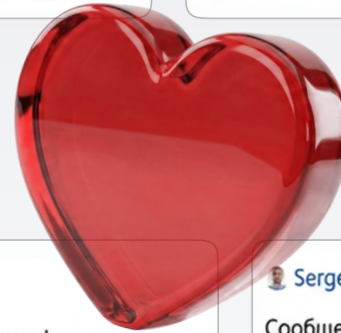
Сообщение от пользователя:

спасибо большое за помощь! очень выручили!

 Yuliya

Сообщение от пользователя:

Да, супер, спасибо вам большое! Очень быстро и супер-дружелюбно





Мой контакт

**Спасибо! Буду рада
ОТВЕТИТЬ на ваши вопросы**

Светлана Павленко • Positive Technologies • CCWeek 2026