



AI Helpdesk & Knowledge Base Asistent


Inteligentný pomocník pre internú IT podporu – rýchlejšie odpovede, menej záťaže, spokojnejší používatelia.

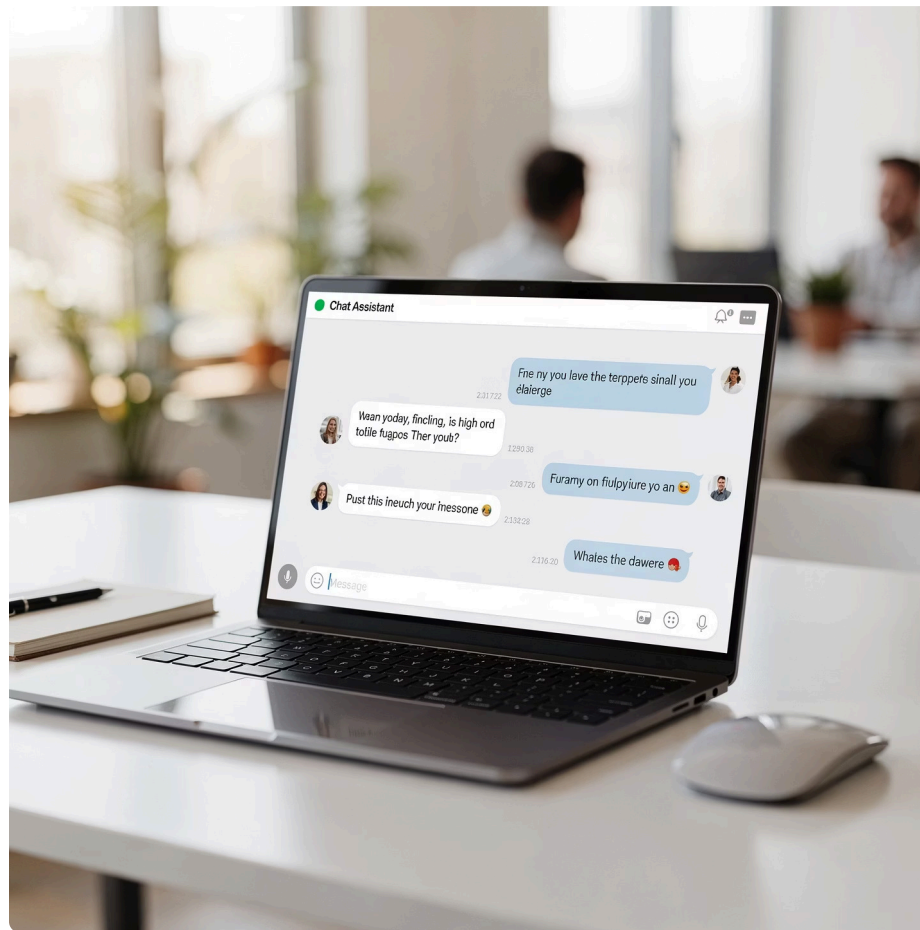
PROTOTYP Č. 5

O čo ide?

AI Helpdesk asistent je projekt zameraný na **inteligentnú internú podporu používateľov** v organizáciách. Namiesto čakania na helpdesk pracovníka môže zamestnanec okamžite získať odpoveď na svoju otázku – 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

Asistent sa opiera o **internú znalostnú bazu** organizácie, odpovedá na bežné IT otázky a v prípade potreby problém eskaluje na živého pracovníka. Cieľom je výrazne **znižiť záťaž helpdesk tímu** a zároveň zvýšiť spokojnosť používateľov.

 Asistent nie je náhradou za IT oddelenie – je jeho inteligentným predĺžením.



Čo by vedel robiť?

Asistent pokrýva širokú škálu každodenných IT situácií — od jednoduchých otázok až po prípravu riešení pre helpdesk tím.



Kľúčové schopnosti asistenta



Odpovede na IT otázky

Rieši bežné problémy s heslami, e-mailom, Microsoft Teams, Wordom a operačným systémom Windows — okamžite a bez čakania.



Príprava odpovedí

Generuje návrhy odpovedí pre helpdesk pracovníkov, čím im šetrí čas a zjednodušuje komunikáciu s používateľmi.



Vyhľadávanie v znalostnej báze

Prehľadáva internú dokumentáciu a navrhuje relevantné riešenia na základe kontextu otázky používateľa.



Eskalácia na človeka

Ak asistent nevie problém vyriešiť, automaticky ho eskaluje na živého pracovníka helpdesku spolu so zhrnutím situácie.

Ďalšie funkcie asistenta

Odporúčanie postupov

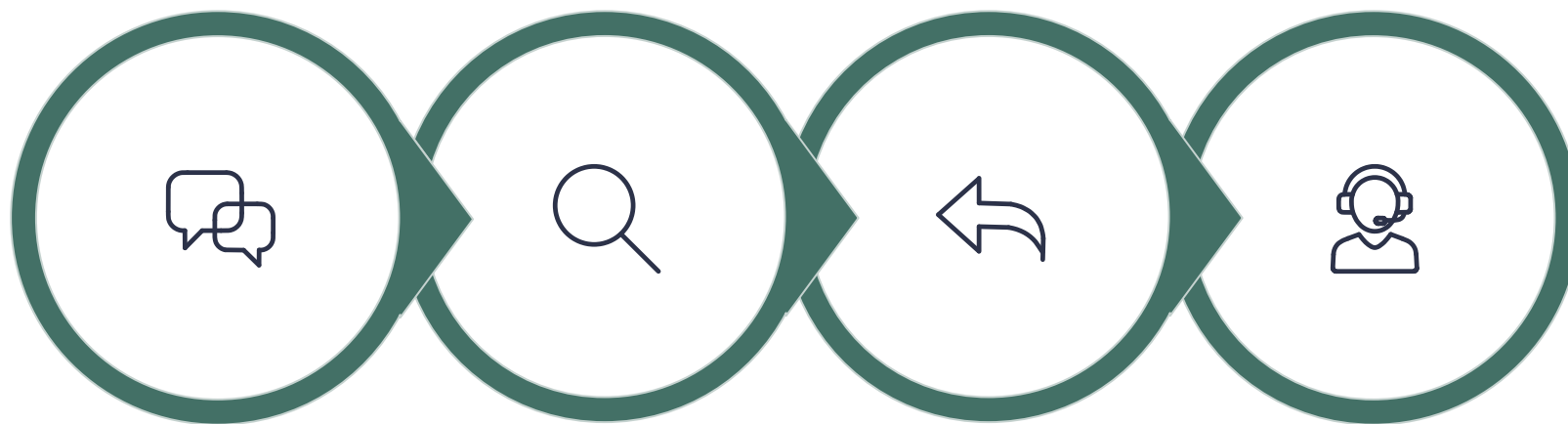
Asistent neodpovedá len na otázky — aktívne **navrhuje kroky**, ktoré by mal používateľ vykonať, aby problém vyriešil sám. Tým posilňuje digitálnu gramotnosť a sebestačnosť zamestnancov.

Tvorba FAQ článkov

Na základe opakujúcich sa otázok asistent automaticky navrhuje alebo vytvára **nové FAQ články** do znalostnej bázy. Znalostná база sa tak neustále rozrastá a zdokonaľuje bez manuálnej práce.

- ✔ Každý vyriešený prípad obohacuje znalostnú bázu organizácie.

Ako to funguje — tok komunikácie



Otázka

Vyhľadanie

Odpoveď

Eskalácia

Celý proces prebieha automaticky a v reálnom čase. Používateľ nemusí vedieť, ako asistent funguje — jednoducho položí otázku a dostane odpoveď alebo je presmerovaný na správnu osobu.

Pre koho je asistent určený?

Riešenie je navrhnuté pre rôzne typy organizácií, ktoré prevádzkujú internú IT podporu alebo helpdesk.



Firmy

Korporátne prostredie s veľkým počtom zamestnancov, kde helpdesk denne rieši stovky rovnakých otázok. Asistent výrazne odbremení IT tím.



Školy

Pedagógovia a administratíva potrebujú rýchlu pomoc s IT nástrojmi bez toho, aby museli čakať na IT správcu.



Knižnice a úrady

Verejné inštitúcie s obmedzeným IT personálom, kde asistent dokáže pokryť základnú podporu efektívne a bez dodatočných nákladov.

Prínosy pre organizáciu

24/7

Dostupnosť

Asistent je k dispozícii nepretržite, aj mimo pracovnej doby helpdesku.

~60%

Menej tiketov

Odhadovaný podiel bežných otázok, ktoré asistent vyrieši bez zásahu človeka.

<30s

Čas odpovede

Priemerný čas od zadania otázky po získanie relevantnej odpovede od asistenta.

1

Jednotný zdroj

Všetky odpovede vychádzajú z jednej centrálnej znalostnej bázy – konzistentné a aktuálne informácie.

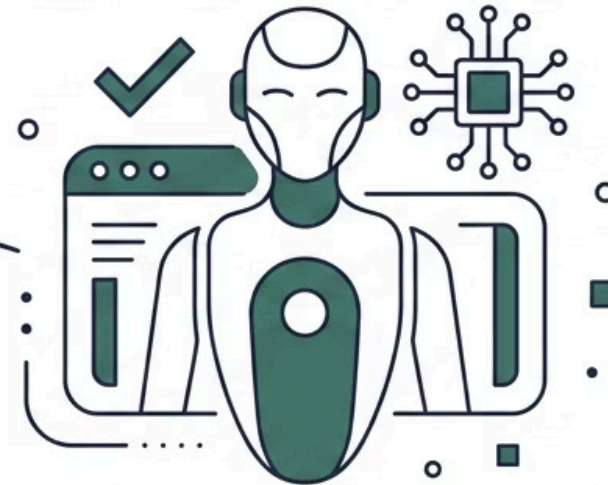
Porovnanie: Tradičný helpdesk vs. AI asistent

TRADIČNÝ HELPDESK



- Čakacia doba
- Obmedzená dostupnosť
- Manuálne spracovanie tiketov
- Závislosť od pracovníkov
- Vysoká záťaž

AI ASISTENT



- Okamžitá odpoveď
- Okamžitá odpoveď
- Dostupnosť 24/7
- Automatické vyhľadávanie riešení
znanostná báza
- Eskalácia pre zložité prípady

AI asistent nenahrádza ľudský helpdesk — spolupracuje s ním. Zbavuje pracovníkov rutinných otázok a umožňuje im sústrediť sa na skutočne náročné problémy, ktoré vyžadujú ľudský úsudok a skúsenosť.

Ďalšie kroky

01

Definovanie rozsahu pilotu

Výber organizácie alebo oddelenia, kde sa prototyp otestuje v reálnych podmienkach s reálnymi používateľmi.

02

Príprava znalostnej bázy

Zozbieranie a štruktúrovanie existujúcej internej dokumentácie, FAQ a riešení bežných problémov.

03

Spustenie pilotnej prevádzky

Nasadenie asistenta v testovacom prostredí, zber spätnej väzby od používateľov a postupné ladenie odpovedí.

04

Vyhodnotenie a škálovanie

Na základe výsledkov pilotu rozhodnutie o rozšírení riešenia na celú organizáciu alebo ďalšie inštitúcie.

