

2 июля 2021 года

ПРЕСС-РЕЛИЗ

ТМК передает решение административных вопросов корпоративному чат-боту

Трубная Металлургическая Компания (ТМК) и российская IT-компания PARMA Technologies Group в технологическом партнерстве с Microsoft внедрили в ТМК корпоративного чат-бота для автоматизации решения административных и хозяйственных вопросов. Благодаря интерактивному помощнику с интегрированным искусственным интеллектом ТМК освободила 20% ресурсов профильного персонала и в несколько раз сократила время на подачу заявок в службу поддержки (Service Desk).

Чат-бот создан на платформе Microsoft Azure с использованием компонентов Bot Framework и Azure SQL DB. На первом этапе проект был реализован в отделе снабжения ТМК, где искусственный интеллект взял на себя обработку поступающих от производства звонков с уточнением статуса поступления того или иного заказа на склад. Для этого чат-бот научился опрашивать базы, анализировать и консолидировать данные, прогнозировать сроки и передавать результаты. Информация в производственный отдел стала поступать в два раза быстрее, а отдел снабжения снял с себя часть административной нагрузки и полностью сконцентрировался на обеспечении холдинга необходимыми ресурсами.

Вторым этапом сотрудничества ТМК и PARMA TG стало внедрение корпоративного чат-бота для решения административных и ИТ-задач. В компании создан единый канал поступления обращений: от заказа канцтоваров до оформления пропусков и организации рабочего места. Чат-бот также используется для подачи заявок в Service Desk, ведет прием предложений сотрудников для корпоративной Биржи идей. Чат-бот доступен в корпоративном приложении Microsoft Teams, где любой пользователь может с его помощью запросить ту или иную услуги.

Дальнейшее развитие чат-бота предполагает его превращение в полноценный цифровой навигатор и инструмент внутрикорпоративных коммуникаций в масштабах всей производственной компании. Он сможет принять активное участие в процессе адаптации персонала, сориентирует в корпоративных ИТ-ресурсах, обеспечит удобный доступ к внутренним сервисам, будет содействовать большей вовлеченности сотрудников и совершенствованию корпоративной культуры.

Кроссплатформенное решение позволяет общаться с чат-ботом с любого современного смартфона. Виртуальный помощник поддерживает диалог, используя семантический анализ текста. При необходимости он также будет готов распознать живую речь. Чтобы персонифицировать чат-бота и сделать общение с ним более привычным, по итогам корпоративного голосования разработчики дали помощнику имя ТёмКа.

«Основная ценность постоянно развивающейся компании – это ее кадровый потенциал. Чтобы использовать его максимально эффективно, ТМК стремится освободить сотрудников от рутинных задач и направить их ресурсы на решение профильных вопросов, требующих более высокой квалификации. Благодаря запуску корпоративного чат-бота мы смогли сэкономить время административного персонала и создали для всех сотрудников компании единый, понятный алгоритм, по которому они могут оперативно запросить ту или иную услугу. При этом мы продолжаем развивать чат-бот – подключать дополнительные сервисы и функции, расширять его технические возможности, обучать интеллектуальному распознаванию запросов и другим операциям», – сказал директор по информационным технологиям ТМК Дмитрий Якоб.

«Первым шагом на пути нашего сотрудничества с ТМК стало создание чат-бота, который позволял бы получать оперативный прогноз по поставкам продукции на склад. Для разработки была выбрана надежная и безопасная платформа Microsoft Azure, что дает возможность развивать это решение в направлении ML-сервисов. Благодаря интеллектуальной обработке обращений чат-бот сегодня значительно расширил сферы своего применения, взяв на себя многие задачи по организации внутренних коммуникаций, омниканальному взаимодействию с сервисными службами, навигации по внутрикорпоративным информационным ресурсам. Интеллектуальный помощник – это «живое» решение, которое развивается и подстраивается под нужды заказчика. Специалисты PARMA TG продолжают собирать запросы от сотрудников ТМК и расширяют возможности бота для автоматизации рутинных задач», – рассказал Евгений Овчаров, генеральный директор PARMA TG.

«Готовность ТМК к изменениям, созданию новой культуры взаимодействия внутри компании помогли найти решение, значительно повышающее эффективность работы сотрудников. В результате заказчик получил конкурентное преимущество перед другими игроками рынка», – подчеркнул Михаил Сизов, директор по работе с крупными клиентами Microsoft в России.

ТМК (www.tmk-group.ru) — глобальный поставщик стальных труб, трубных решений и сопутствующих сервисов для нефтегазового сектора. Компания обладает производственными активами в России, Румынии, Казахстане и Чехии. Наибольшую долю в структуре продаж ТМК занимают нарезные нефтегазовые трубы, отгружаемые потребителям более чем в 80 странах мира. Компания также поставляет специальные трубы и трубопроводные системы для атомной энергетики, продукцию для химической промышленности, машиностроения, строительства и других отраслей. ТМК сочетает поставки продукции с широким комплексом сервисных услуг по термообработке, нанесению защитных покрытий, нарезке премиальных соединений, складированию и ремонту труб. Компания совершенствует свои научно-технические компетенции и ведет разработку инновационной трубной продукции на базе научно-технического центра (НТЦ) в Сколково и Русского научно-исследовательского института трубной промышленности (РусНИТИ) в Челябинске. Акции ТМК обращаются на Московской бирже.

[ТМК в Facebook](#) * [ТМК в Twitter](#) * [ТМК в Youtube](#) * [ТМК в Flickr](#)

Пресс-служба ПАО «ТМК»: тел. +7 (495) 775-76-00, e-mail: pr@tmk-group.com

PARMA TG (www.parma.ru) разрабатывает прикладные информационные системы с применением технологий обработки больших массивов данных, искусственного интеллекта и машинного обучения, создает облачные сервисы. Компания обеспечивает полный цикл разработки и дальнейшего развития программных комплексов, обучает пользователей, предоставляет услуги технической поддержки. Решения разработчика востребованы в органах государственной власти и в крупном корпоративном секторе.

[PARMA TG в Facebook](#) * [PARMA TG в VK](#) * [PARMA TG в Instagram](#)

Пресс-служба PARMA TG: тел. +7 (495) 134-40-95, e-mail: press@parma.ru

Microsoft (Nasdaq "MSFT" @microsoft) обеспечивает условия для цифровой трансформации в эпоху «интеллектуального облака» и «интеллектуальных технологий». Миссия компании – дать возможность каждому человеку и организации на планете достичь большего.

Контактная информация:

Microsoft, 125252, Москва, а/я 70

Тел.: +7 (495) 967-85-85

Факс: +7 (495) 967-85-00

*Узнать последние новости Microsoft представители прессы могут в [пресс-центре компании](#).
Представители СМИ могут также получить дополнительную информацию в PRP Group - a Weber Shandwick Affiliate Company по адресу microsoft@prp.ru или по телефону +7 (495) 937 3170.*