

СОГЛАСОВАНО

Вице-министр цифрового развития,
инноваций и аэрокосмической
промышленности
Республики Казахстан

_____ Щеглова Д.Р.
« ___ » _____ 2025 г.

УТВЕРЖДЕНО

Врио председателя Правления-ректора
Некоммерческого акционерного
общества «Южно-Казахстанский
университет имени М. Ауэзова»

_____ Иманғалиев Е. И.
« ___ » _____ 2025 г.

ПАСПОРТ КЕЙСА ИИ-АГЕНТА

1. ОРГАНИЗАЦИЯ: НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»

2. НАЗВАНИЕ КЕЙСА: Интеллектуальная информационная система управления образовательным процессом в организациях высшего и послевузовского образования (Intelligent Information System for Managing the Educational Process in Higher and Postgraduate Education Institutions - EduSmartAI)

3. ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ / ЗАДАЧИ: Современные вузы сталкиваются с фрагментированностью цифровых решений, дублированием данных и высокой нагрузкой на административный персонал при управлении учебным процессом. Отсутствие единой интеллектуальной системы затрудняет координацию между студентами, преподавателями и учебной частью. Неэффективность обработки обращений, управления расписанием, учётом успеваемости и академической мобильности требует автоматизации на уровне всей организации. Задача - создать интеллектуальную систему, объединяющую ключевые процессы образования в едином цифровом контуре.

4. ПРОЦЕССЫ / ФУНКЦИИ ДЛЯ ВНЕДРЕНИЯ ИИ:

- Автоматизированное формирование и редактирование расписания занятий и экзаменов с учётом занятости преподавателей, аудиторий и студенческих групп.
- Управление учебными планами, дисциплинами, силлабусами и УМКД в единой системе.
- Учёт посещаемости, оценок, академической задолженности и прогресса обучающихся с возможностью аналитики в реальном времени.
- Интеграция с прокторингом, электронными журналами, системами оценивания и платформами видеоконференций.
- Автоматизация студенческих заявок, обращений, академических отпусков, восстановлений и перевода между формами обучения.
- Генерация статистических и управленческих отчётов по ключевым показателям академической деятельности.
- ИИ-помощник для преподавателей и студентов: поиск информации, напоминания, генерация типовых документов.
- Настройка прав доступа, цифровая безопасность, защита данных обучающихся и преподавателей.
- Интеграция с внешними платформами (Platonus, ЕПВО, Proctoring-сервисы, Moodle и др.).
- Многоязычный интерфейс (казахский, русский, английский) и адаптация под специфику ОВПО.

5. ОЖИДАЕМЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ (в том числе % от закладываемого бюджета), ПОКАЗАТЕЛИ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ (КРІ):

Экономический эффект:

- Снижение административной нагрузки и оптимизация труда ППС и учебных отделов - экономия до 15–20% ФОТ соответствующих подразделений.
- Сокращение затрат на обслуживание разрозненных ИС - экономия до 10 млн тенге в год за счёт консолидации в одном ИИ-решении.
- Уменьшение времени на формирование отчётов и обработку заявок - экономия 1000+ человеко-часов в год, эквивалентно ~5% бюджета административных расходов.
- Снижение расходов на бумажный документооборот и архивное хранение - экономия до 5 млн тенге в год.
- Повышение удовлетворённости студентов и преподавателей цифровыми сервисами - рост удержания контингента и непрямого экономического эффект в 3–5% от годовой выручки ОВПО.

КРІ:

- Внедрение не менее 70% ключевых модулей к концу 2025 года.
- Сокращение времени обработки заявок студентов и преподавателей на 50%.
- Снижение количества ошибок в расписаниях и ведомостях на 90%.
- Автоматизация не менее 70% повторяющихся процессов учебного администрирования.
- Уровень удовлетворённости пользователей системой (опросы) не ниже 80%.
- Интеграция не менее чем с 2 внешними платформами (Platonus, ЕПВО, Proctoring-сервисы, Moodle и др).
- Повышение цифровой зрелости ОВПО по шкале МНВО до уровня не ниже 3 из 5.

6. КАК ЭТО БУДЕТ РАБОТАТЬ (ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ): *EduSmartAI* будет функционировать как единая интеллектуальная платформа, объединяющая ключевые процессы учебного администрирования вуза - от приёмной комиссии до формирования дипломов. За счёт применения алгоритмов машинного обучения система будет адаптироваться под внутренние регламенты ОВПО и автоматически обрабатывать типовые запросы студентов и преподавателей. Интеграция с LMS, HR-системами, библиотеками и внешними ресурсами обеспечит сквозную цифровизацию всех этапов образовательного процесса. Управление и настройка модулей будет происходить через интуитивно понятный интерфейс, доступный различным категориям пользователей.

7. НЕОБХОДИМЫЕ ДАННЫЕ:

- Электронные учебные планы, syllabus, расписания, базы учебных дисциплин;
- Данные о студентах и преподавателях: ФИО, роли, контактные данные, статус обучения/занятости, достижения;
- Нормативные документы вуза: регламенты, приказы, положения, формы документов; Исторические данные учебного процесса: академическая успеваемость, обращения, посещаемость, экзамены, академические долги;
- Интеграционные данные из внешних и внутренних информационных систем (Platonus, ЕПВО, Proctoring-сервисы, Moodle и др);
- Словари терминов, справочники и классификаторы (например, дисциплин, специальностей, кафедр, подразделений);
- Размеченные пользовательские обращения (запросы в деканат, обращения студентов и преподавателей, заявки);
- Графы маршрутизации и шаблоны бизнес-процессов по документообороту и обработке типовых ситуаций;

- Частотно обновляемая информация: расписания, графики сессий, списки групп, преподавателей и предметов;
- Данные для обучения ML-моделей: пользовательские сценарии взаимодействия, FAQ, типичные ошибки и корректные ответы.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КОММЕНТАРИИ:

- Возможность интеграции с существующими системами вуза: Platonus, ЕПВО, Proctoring-сервисы, Moodle и др;
- Поддержка многоязычного интерфейса и обработки данных на казахском, русском и английском языках;
- Поддержка автономной работы в закрытом ИТ-контуре университета, без необходимости постоянного подключения к внешним API;
- Автоматическое обновление базы знаний и маршрутов обработки в соответствии с изменениями регламентов и пользовательской обратной связью;
- Настройка прав доступа и ролей в системе в соответствии с внутренними политиками ИБ и конфиденциальности ЮКУ.

9. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА: Уатбаев Муса Муратович, Директор департамента цифровизации

10. СОГЛАСОВАНИЕ:

Ф.И.О.	Должность, компания	Подпись
Уатбаев Муса Муратович	Директор департамента цифровизации, НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»	
Шырынбеков Рауан Ерболұлы	Заместитель директора департамента цифровизации, НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»	
Пазиллов Равшанбек Абдирасулович	Программист – AI специалист, НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»	
Жантасов Олжас Асанович	Старший преподаватель – AI специалист, НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»	
Жантелі Хасен Асқарұлы	IT директор, ТОО «БТcom»	

СОГЛАСОВАНО

Вице-министр цифрового развития,
инноваций и аэрокосмической
промышленности
Республики Казахстан

_____ Щеглова Д.Р.
« ___ » _____ 2025 г.

УТВЕРЖДЕНО

Врио председателя Правления-ректора
Некоммерческого акционерного
общества «Южно-Казахстанский
университет имени М. Ауэзова»

_____ Иманғалиев Е. И.
« ___ » _____ 2025 г.

ПАСПОРТ КЕЙСА ИИ-АГЕНТА

1. ОРГАНИЗАЦИЯ: НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»

2. НАЗВАНИЕ КЕЙСА: Умный ассистент для сопровождения обучающихся по учебной дисциплине (Smart Assistant for Student Support Within a Course - TeachAI)

3. ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ / ЗАДАЧИ: Обучающиеся не всегда получают своевременные ответы на вопросы по дисциплине, особенно при большом потоке студентов. Преподаватели перегружены и не могут оперативно реагировать на все запросы. Отсутствие индивидуализированной поддержки снижает вовлечённость студентов. Нужен интеллектуальный ассистент, способный заменять часть коммуникации преподавателя в рамках курса.

4. ПРОЦЕССЫ / ФУНКЦИИ ДЛЯ ВНЕДРЕНИЯ ИИ:

- *Импорт учебных материалов от преподавателя (силлабус, лекции, видео);*
- *Машинное обучение на основе авторских УМКД;*
- *Ответы на запросы студентов в чате;*
- *Демонстрация фрагментов лекций, видеоматериалов;*
- *Адаптация стиля ответов под конкретного преподавателя;*
- *Поддержка многоязычного общения (каз/рус/англ).*

5. ОЖИДАЕМЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ (в том числе % от закладываемого бюджета), ПОКАЗАТЕЛИ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ (КРІ):

Экономический эффект:

- *Снижение времени на консультации - до 60% у ППС;*
- *Повышение успеваемости - за счёт персонализированного доступа к УМКД;*
- *Удешевление цифрового сопровождения курса - до 100 тысяч тенге на дисциплину.*

КРІ:

- *Количество ответов, сгенерированных ассистентом;*
- *Среднее время ответа ИИ-ассистента (10 секунд);*
- *Доля студентов, активно пользующихся ассистентом (60%);*
- *Оценка удовлетворённости студентов и преподавателей (80%).*

6. КАК ЭТО БУДЕТ РАБОТАТЬ (ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ): Преподаватель загружает УМКД, лекции и материалы в систему, которая обучается на этих данных. Студенты через личный кабинет могут задавать вопросы, на которые ИИ-ассистент отвечает кратко и по сути. Ответы формируются индивидуально на основе базы по конкретной дисциплине. Ассистент поддерживает многоязычие и может быть встроен в LMS.

7. НЕОБХОДИМЫЕ ДАННЫЕ:

- *Источники: УМКД, силлабусы, лекции, видеоматериалы, презентации, рабочие программы по дисциплине*
- *Модели преподавания, терминологические словари по предмету*
- *Вопросы студентов, заданные в прошлые периоды (для обучения диалоговой модели)*
- *Обновление данных: перед началом каждого семестра, по мере дополнения материалов*

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КОММЕНТАРИИ:

- *Возможность интеграции с существующими системами вуза: Platonus, ЕПВО, Proctoring-сервисы, Moodle и др.;*
- *Индивидуализация диалогов в зависимости от загруженных материалов преподавателя;*
- *Встроенные визуальные модули для демонстрации слайдов и видеолекций;*
- *Возможность расширения на курсы повышения квалификации ППС и постдипломное обучение;*
- *Поддержка казахского, русского и английского языков с учётом особенностей терминологии.*

9. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА: Уатбаев Муса Муратович, Директор департамента цифровизации

10. СОГЛАСОВАНИЕ:

Ф.И.О.	Должность, компания	Подпись
Уатбаев Муса Муратович	Директор департамента цифровизации, НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»	
Шырынбеков Рауан Ерболұлы	Заместитель директора департамента цифровизации, НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»	
Пазиллов Равшанбек Абдирасулович	Программист – AI специалист, НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»	
Жантасов Олжас Асанович	Старший преподаватель – AI специалист, НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»	
Жантелі Хасен Асқарұлы	IT директор, ТОО «BTcom»	

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДЕНО

Вице-министр цифрового развития,
инноваций и аэрокосмической
промышленности
Республики Казахстан

_____ Щеглова Д.Р.
« ___ » _____ 2025 г.

Врио председателя Правления-ректора
Некоммерческого акционерного
общества «Южно-Казахстанский
университет имени М. Ауэзова»

_____ Иманғалиев Е. И.
« ___ » _____ 2025 г.

ПАСПОРТ КЕЙСА ИИ-АГЕНТА

1. ОРГАНИЗАЦИЯ: НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»

2. НАЗВАНИЕ КЕЙСА: Интеллектуальная система для отслеживания и анализа ключевых показателей эффективности сотрудников (Intelligent System for Tracking and Analyzing Employees' Key Performance Indicators - iTrackKPI)

3. ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ / ЗАДАЧИ: Проблема оценки эффективности сотрудников в вузах до сих пор решается вручную или с использованием разрозненных таблиц, что усложняет мониторинг и принятие управленческих решений. Отсутствует единый цифровой инструмент для системной работы с KPI ППС, административного и вспомогательного персонала. Вузам необходимо решение, позволяющее автоматически отслеживать прогресс, выявлять отклонения и формировать аналитические отчёты по заданным метрикам. Это критично в условиях повышенного внимания к результативности и прозрачности в управлении ОВПО.

4. ПРОЦЕССЫ / ФУНКЦИИ ДЛЯ ВНЕДРЕНИЯ ИИ:

- *Цифровое планирование и регистрация индивидуальных KPI преподавателей, административного и вспомогательного персонала*
- *Автоматизированный сбор и верификация подтверждающих данных (публикации, патенты, отчёты, учебная нагрузка и др.)*
- *Ежгодный мониторинг выполнения KPI с визуализацией прогресса по каждому сотруднику*
- *Генерация индивидуальных и агрегированных отчётов (по кафедре, факультету, подразделению, вузу)*
- *Сравнительный анализ эффективности сотрудников по типу деятельности, профилю и стажу*
- *Поддержка гибкой настройки весов и метрик под внутренние регламенты ОВПО*

5. ОЖИДАЕМЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ (в том числе % от закладываемого бюджета), ПОКАЗАТЕЛИ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ (KPI):

Экономический эффект:

- *Экономия административного ресурса: до 60% времени сотрудников отделов кадров, планирования и отчётности будет высвобождено за счёт автоматизации процессов;*
- *Снижение ошибок в расчётах KPI и формировании отчётов - до 90%;*
- *Повышение мотивации персонала за счёт прозрачности системы оценки - повышение результативности до 50%;*
- *Общая экономия бюджета на выполнение контрольных процедур - до 3–5% от фонда оплаты труда ППС.*

KPI:

- *Количество пользователей, охваченных системой (100% от общего числа сотрудников);*

- *Количество автоматически сгенерированных корректных отчётов без ручной доработки (85%);*
- *Доля сотрудников, завершивших год без замечаний по выполнению KPI (97);*
- *Уровень удовлетворённости ППС и сотрудников цифровым инструментом (80%).*

6. КАК ЭТО БУДЕТ РАБОТАТЬ (ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ): Система *iTrackKPI* будет автоматически собирать данные из внутренних цифровых источников (кадровая система, учебные базы, исследовательские отчёты) и сопоставлять их с установленными индивидуальными и коллективными KPI. На основе алгоритмов ИИ она будет формировать динамические панели мониторинга, выявлять отклонения, прогнозировать риски невыполнения показателей и автоматически генерировать отчётность для руководства. Система будет доступна как через защищённый веб-интерфейс, так и встраиваться в существующие АИС университета.

7. НЕОБХОДИМЫЕ ДАННЫЕ:

- *Источники: индивидуальные и групповые планы преподавателей, стратегические и операционные планы кафедр и факультетов, приказы и распоряжения по реализации KPI, отчёты по результатам рейтинговой оценки ППС.*
- *Данные по академической, методической, научной и воспитательной деятельности: публикации, гранты, курсы повышения квалификации, участие в конференциях, кураторская деятельность и т.д.*
- *Структурированные KPI-матрицы, утверждённые вузом: с весами показателей и шкалой баллов.*
- *Архивные данные по выполнению KPI за предыдущие учебные годы для анализа динамики и обучения моделей.*
- *Платформенные данные: активность преподавателей в LMS, участие в вебинарах, анкетирования студентов, вовлечённость в цифровые процессы.*
- *Обновление данных: ежемесячное или ежеквартальное обновление, с автоматической синхронизацией с АИС Smart и другими источниками данных.*

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КОММЕНТАРИИ:

- *Возможность интеграции с АИС Smart, Platonus и другими корпоративными системами вуза.*
- *Поддержка многоуровневой системы KPI: индивидуальные, кафедральные, факультетские и институциональные.*
- *Настройка алгоритмов оценки под конкретные правила и нормативные документы вуза.*
- *Автоматическая генерация отчётов, аналитических срезов и визуализации по ключевым метрикам.*
- *Поддержка гибких механизмов обратной связи и апелляции результатов оценки.*
- *Возможность подключения внешних аналитических модулей для предиктивной аналитики и выявления рисков снижения эффективности.*

9. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА: Уатбаев Муса Муратович, Директор департамента цифровизации

10. СОГЛАСОВАНИЕ:

Ф.И.О.	Должность, компания	Подпись
Уатбаев Муса Муратович	Директор департамента цифровизации, НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»	
Шырынбеков Рауан Ерболұлы	Заместитель директора департамента цифровизации, НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»	
Пазилов Равшанбек Абдирасулович	Программист – AI специалист, НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»	
Жантасов Олжас Асанович	Старший преподаватель – AI специалист, НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»	
Жантелі Хасен Асқарұлы	IT директор, ТОО «BTcom»	

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДЕНО

Вице-министр цифрового развития,
инноваций и аэрокосмической
промышленности
Республики Казахстан

Щеглова Д.Р.
« ____ » _____ 2025 г.

Врио председателя Правления-ректора
Некоммерческого акционерного
общества «Южно-Казахстанский
университет имени М. Ауэзова»

Иманғалиев Е. И.
« ____ » _____ 2025 г.

ПАСПОРТ КЕЙСА ИИ-АГЕНТА

1. ОРГАНИЗАЦИЯ: НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»

2. НАЗВАНИЕ КЕЙСА: Интеллектуальный агент управления доступом на парковку по госномерам автомобилей сотрудников (Artificial Intelligence Agent for Staff Parking Access via License Plate Recognition - AIPark)

3. ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ / ЗАДАЧИ: В крупных образовательных организациях, таких как ЮКУ, возникают затруднения с контролем доступа на парковку для сотрудников, особенно в часы пик. Ручные методы проверки или отсутствие автоматизации создают очереди, затрудняют проезд и снижают общую эффективность логистики. Необходима интеллектуальная система, способная автоматически распознавать государственные номера автомобилей и обеспечивать бесконтактный, оперативный доступ. Это позволит оптимизировать управление парковочными ресурсами и повысить безопасность на территории организации.

4. ПРОЦЕССЫ / ФУНКЦИИ ДЛЯ ВНЕДРЕНИЯ ИИ:

- Автоматическое распознавание госномеров автомобилей сотрудников при въезде/выезде на парковку.
- Идентификация и сверка с внутренней базой данных сотрудников, имеющих доступ к парковке.
- Управление шлагбаумом и системой доступа на основе распознанных номеров.
- Регистрация событий (въезд, выезд, время нахождения на парковке) в журнале доступа.

5. ОЖИДАЕМЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ (в том числе % от закладываемого бюджета), ПОКАЗАТЕЛИ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ (КРІ):

Экономический эффект:

- Снижение расходов на персонал охраны, задействованный в пропускном режиме - экономия до 10–15% от операционного бюджета парковки.
- Снижение затрат на бумажные пропуска и ручные процедуры администрирования.
- Повышение пропускной способности парковки за счёт сокращения времени въезда/выезда.
- Уменьшение случаев несанкционированного доступа и порчи имущества.

КРІ:

- Среднее время пропуска одного автомобиля (до 20 секунд).
- Уровень распознавания госномеров автомобилей сотрудников - не менее 95%.
- Снижение времени ожидания в пиковые часы - на 30% и более.
- Количество инцидентов несанкционированного доступа - стремится к нулю.

6. КАК ЭТО БУДЕТ РАБОТАТЬ (ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ): На въезде и выезде с парковки устанавливаются камеры, фиксирующие госномер автомобиля в реальном времени. ИИ-модуль AIPark сопоставляет номер с базой данных сотрудников и при подтверждении автоматически

открывает шлагбаум. Все события логируются, а при необходимости можно просмотреть историю проездов и формировать отчетность. Система работает автономно.

7. НЕОБХОДИМЫЕ ДАННЫЕ:

- База данных сотрудников с привязкой к госномерам автомобилей сотрудников их автомобилей.
- Фотографии и видео с камер наблюдения для обучения алгоритмов распознавания номеров.
- Алгоритмы и обучающие выборки для машинного зрения.
- Информация о расписании доступа, категориях сотрудников и зонах парковки.
- Технические параметры и настройки камер, шлагбаумов и серверного оборудования.
- Регламент по обновлению данных: при изменении состава персонала, транспорта и правил доступа (не реже 1 раза в месяц).

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КОММЕНТАРИИ:

- Возможность интеграции с системами видеонаблюдения, охраны и АИС ЮКУ.
- Поддержка многоязычного интерфейса (казахский, русский, английский) для взаимодействия с сотрудниками и администрацией.
- Использование модуля машинного обучения для адаптации к различным типам номерных знаков (РК, иностранных авто и т.д.).
- Возможность гибкой настройки расписания доступа, включая временные зоны и приоритетные группы.
- Автоматическое обновление базы сотрудников и автомобилей через синхронизацию с кадровой системой.

9. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА: Уатбаев Муса Муратович, Директор департамента цифровизации

10. СОГЛАСОВАНИЕ:

Ф.И.О.	Должность, компания	Подпись
Уатбаев Муса Муратович	Директор департамента цифровизации, НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»	
Шырынбеков Рауан Ерболұлы	Заместитель директора департамента цифровизации, НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»	
Пазилев Равшанбек Абдирасулович	Программист – AI специалист, НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»	
Жантасов Олжас Асанович	Старший преподаватель – AI специалист, НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»	

СОГЛАСОВАНО

Вице-министр цифрового развития, инноваций и аэрокосмической

УТВЕРЖДЕНО

Врио председателя Правления-ректора Некоммерческого акционерного

промышленности
Республики Казахстан

Щеглова Д.Р.

« ___ » _____ 2025 г.

общества «Южно-Казахстанский
университет имени М. Ауэзова»

Иманғалиев Е. И.

« ___ » _____ 2025 г.

ПАСПОРТ КЕЙСА ИИ-АГЕНТА

1. ОРГАНИЗАЦИЯ: НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»

2. НАЗВАНИЕ КЕЙСА: Интеллектуальный чат-бот для персонализированного предоставления информации о деятельности организации (AI Chatbot for Personalized Information on the Organization's Activities - SmartChat)

3. ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ / ЗАДАЧИ: Во многих ОВПО пользователи испытывают трудности с получением полной и актуальной информации через официальный сайт, а ключевые сведения часто неструктурированы или недоступны. Административные службы перегружены однотипными запросами. Решением станет внедрение интеллектуального чат-бота, интегрированного с внутренними базами данных, для быстрого и персонализированного информирования.

4. ПРОЦЕССЫ / ФУНКЦИИ ДЛЯ ВНЕДРЕНИЯ ИИ:

- *Загрузка и структурирование всей внутренней информации ОВПО в единую интеллектуальную базу знаний.*
- *Классификация входящих запросов от студентов, родителей и абитуриентов.*
- *Формирование точных, релевантных и понятных ответов на естественном языке.*
- *Использование предустановленных сценариев FAQ и многошаговых уточняющих диалогов.*
- *Автоматическое перенаправление сложных или нестандартных запросов к соответствующим специалистам.*
- *Постоянное обновление базы знаний в режиме реального времени.*

5. ОЖИДАЕМЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ (в том числе % от закладываемого бюджета), ПОКАЗАТЕЛИ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ (КРІ):

Экономический эффект:

- *Уменьшение нагрузки на справочные и информационные службы вплоть до 70 %.*
- *Пятикратное сокращение времени отклика на входящие обращения.*
- *Рост привлекательности ОВПО для абитуриентов за счёт оперативного и качественного сервиса.*

КРІ:

- *Объём обработанных обращений в сутки и за неделю (100 обращений).*
- *Вопросы решённые полностью в автоматическом режиме без участия сотрудников (70%).*
- *Среднее время предоставления ответа на запрос (5 секунд).*
- *Индекс удовлетворённости пользователей системой (70%).*

6. КАК ЭТО БУДЕТ РАБОТАТЬ (ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ): ИИ-чат-бот будет обучен на внутренней базе знаний ОВПО, включающей сведения о структуре, сотрудниках, услугах, контактах и регламентирующих документах. Пользователь вводит запрос в чат и получает оперативный и точный ответ в реальном времени. Система функционирует круглосуточно, частично или полностью заменяя работу справочной службы. Обновление и актуализация данных осуществляется администрацией через защищённый интерфейс управления.

7. НЕОБХОДИМЫЕ ДАННЫЕ:

- *Источники: организационная структура ОБПО, сведения о сотрудниках, расписания, регламенты, правила приёма и перечень предоставляемых услуг.*
- *Материалы поддержки: перечень часто задаваемых вопросов, внутренние инструкции, адреса подразделений, положения и регламентирующие документы.*
- *Система классификации запросов по категориям пользователей (студенты, абитуриенты, родители и др.).*
- *Актуализация информации по мере внесения изменений в структуру и нормативные документы, но не реже одного раза в квартал.*

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КОММЕНТАРИИ:

- *Гибкость применения: решение легко адаптируется для любых организаций, а не только для образовательных учреждений.*
- *Динамическое обновление базы знаний при изменениях в структуре, регламентах и внутренних документах.*
- *Дифференцированный доступ к данным в зависимости от категории пользователя (студент, абитуриент, родитель, партнёр и др.).*
- *Возможность интеграции с кадровыми платформами и студенческими информационными системами.*

9. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА: Уатбаев Муса Муратович, Директор департамента цифровизации

10. СОГЛАСОВАНИЕ:

Ф.И.О.	Должность, компания	Подпись
Уатбаев Муса Муратович	Директор департамента цифровизации, НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»	
Шырынбеков Рауан Ерболұлы	Заместитель директора департамента цифровизации, НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»	
Пазилов Равшанбек Абдирасулович	Программист – AI специалист, НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»	
Жантасов Олжас Асанович	Старший преподаватель – AI специалист, НАО «Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова»	