

zakupivli  pro

# Закупайко



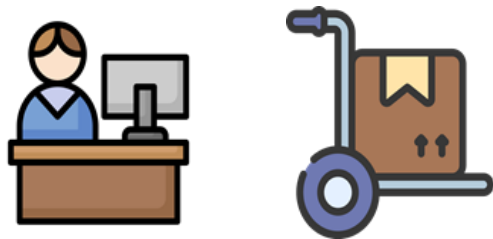
**Штучний інтелект у тендерах:  
як AI-помічники змінюють закупівлі**

**Сергій Джевага**  
Директор з сервісу  
Zakupivli.pro



## Як працює система Prozorro?

Замовники та  
постачальники



Електронні  
майданчики

zakupivli  pro



Центральна база  
даних (ЦБД)

proz  rro

**zakupivli  pro**

**Хто ми для клієнтів?**

Ми перекладачі з бюрократичної мови на людяну





## Клієнтська підтримка в держзакупівлях? Це про що? :)

✓ 12:18 Віра

скільки часі дається для відповіді на звернення в спрощеній процедурі закупівель



✓ 10:54 Тетяна

Доброго ранку. Комунальне підприємство проводить закупівлю дитячого майданчика на суму 99 909,00 грн. за бюджетні кошти, як вірно зробити закупівлю на майданчику?

✓ 16:41 Жанна

Добрий день, скажіть будь ласка, при процедурі відкриті торги, був аукціон,коли учасник в якій термін повинен прикріпити нову цінову пропозицію відповідно до проведеного аукціону

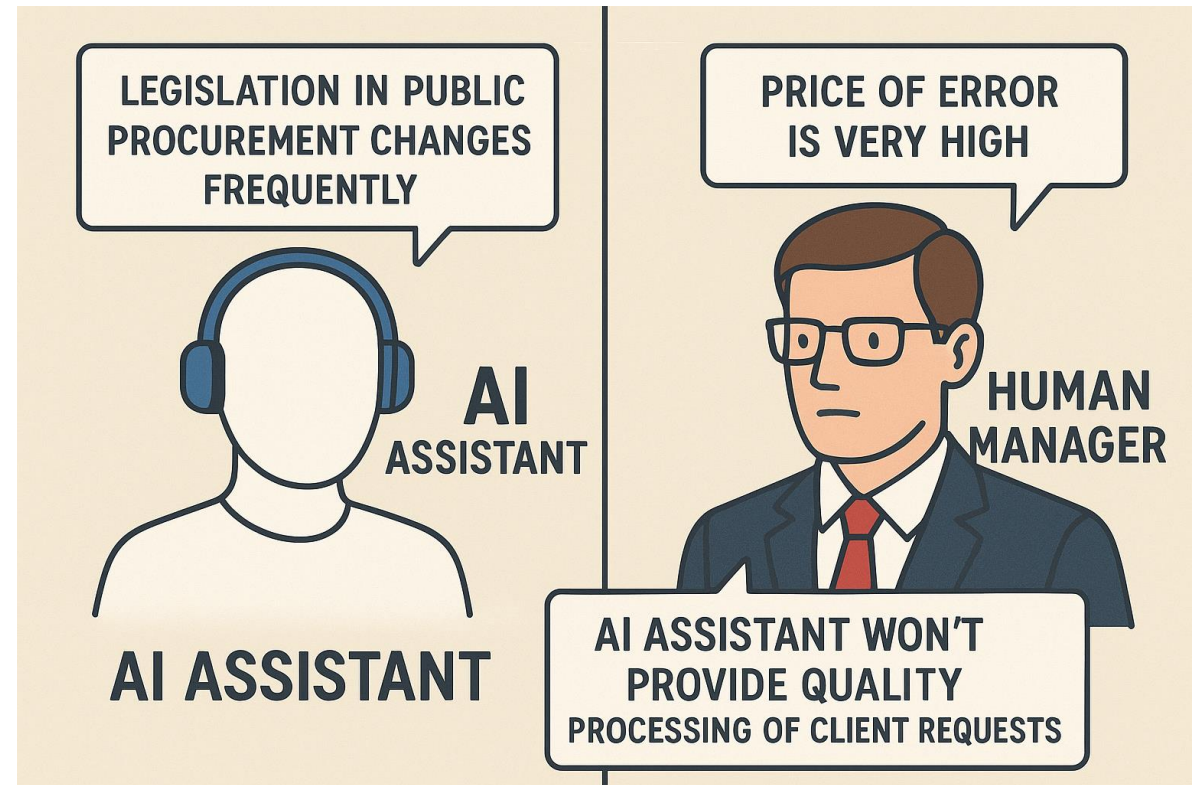




## Упередження №1: це нереально закрити силами AI

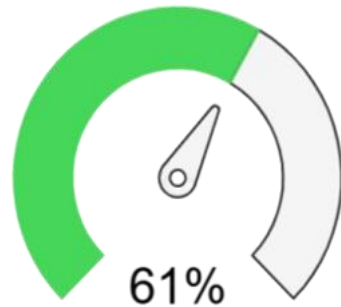
### Що з цим робити?

- Створити MVP для тестування на внутрішніх клієнтах (наші менеджери)
- Залучати менеджерів до коригування неправильних відповідей на правильні
- Проводити регулярні заміри якості відповідей в динаміці

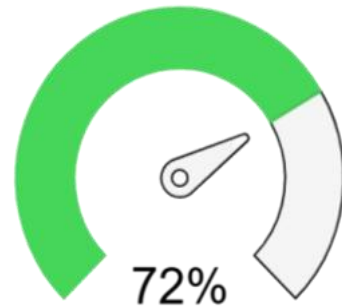




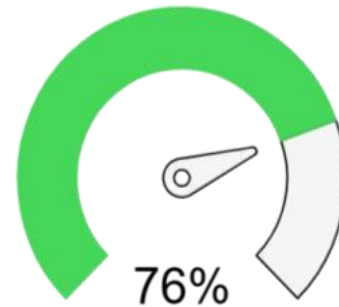
## Оцінка якості Закупайко. Доля правильних відповідей



Грудень 2024



Лютий 2025



Квітень 2025

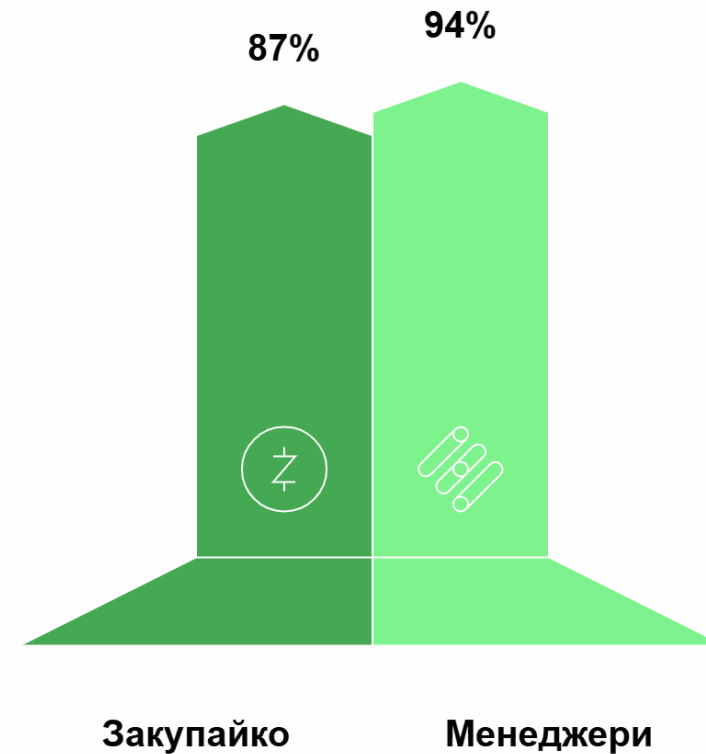


*\*Кількість питань для оцінки 100*



## Оцінка якості Закупайко згідно стандартів обслуговування

Відділ якості оцінює AI помічника на рівні з менеджерами по тим самим критеріям відповідно до стандартів обслуговування





## Оцінка якості нашого помічника клієнтами

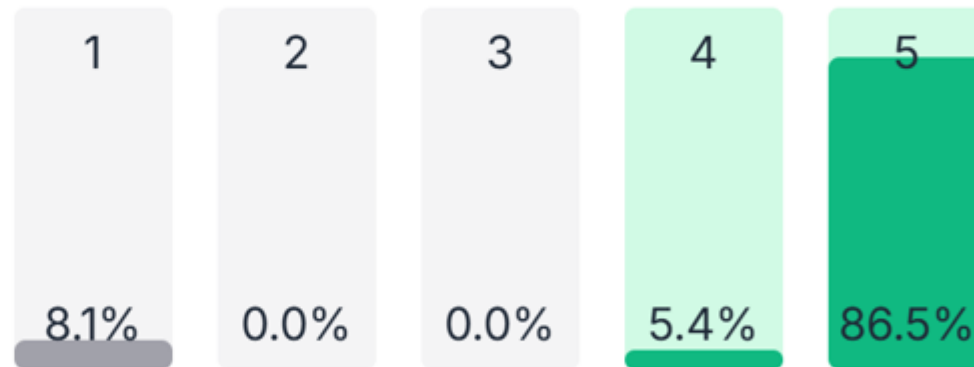
Поставте зірочку Закупайку  Наскільки вам сподобалась його допомога?

CES/CSAT

92

Average

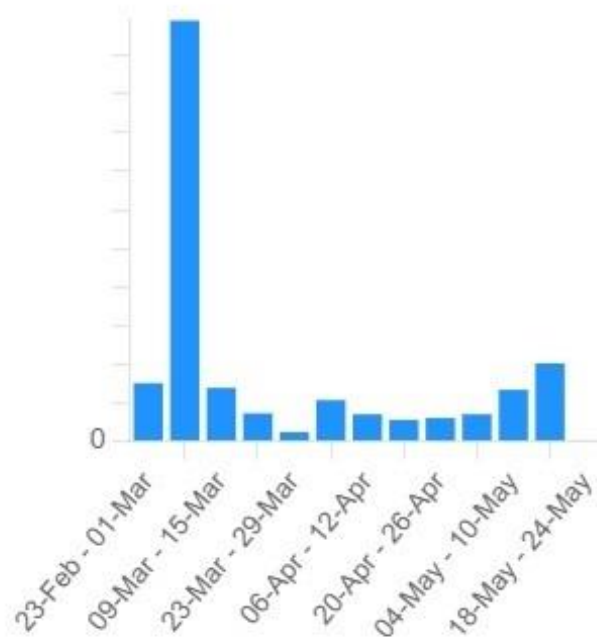
4.6/5



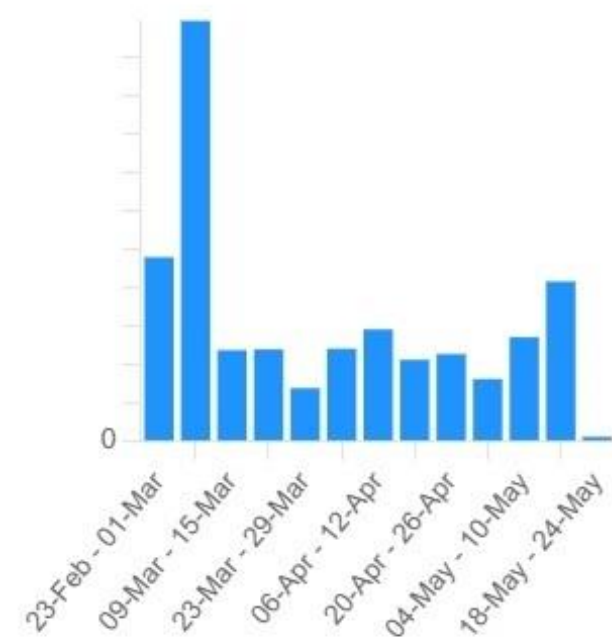


## Навантаження на AI-помічника

Кількість користувачів  
895



Кількість повідомлень  
6 348



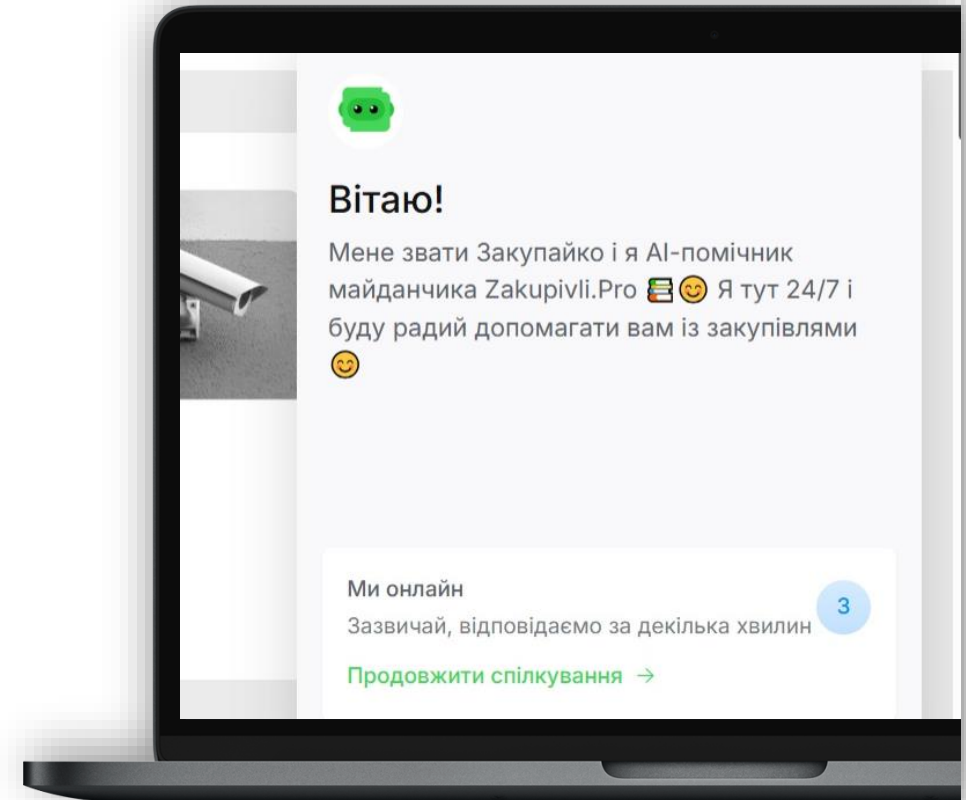
В середньому, щотижня приріст 25-30 нових користувачів, а повідомлень щотижня генерують 300-350

\*\$0,005 (0,21 грн) коштує нам один запит в чат



## Як змінилась підтримка?

1. 24/7
2. Багатомовність
3. Краща стресостійкість
4. Швидке донавчання
5. Допоміжний канал інформування клієнтів у разі збою без черг та очікувань
6. Відсутність обмежень по часу та тривалості діалогів
7. Допомога з оформленням шаблонів відповідей або текстів по запити клієнта
8. Психологічна підтримка :)





Що робити якщо тебе покинув хлопець

Mar 14, 11:16 AM

## Про людяність та психологічну підтримку

Вибачте, що ви переживаєте непростий час. Важливо піклуватися про себе в таких ситуаціях. Ось кілька порад:

1. Дайте собі час на відновлення і процес переживання.
2. Зверніться за підтримкою до друзів або родини.
3. Займіться чимось, що вам приносить задоволення – це може бути спорт, хобі чи просто прогулянка на свіжому повітрі.

4. Пам'ятайте, що ви не самотні, і з часом стане легше. Якщо ситуація здається дуже важкою, можливо, варто звернутися до психолога чи консультанта. Ви заслуговуєте на те, щоб відчувати себе добре. 🌻 Якщо є інші питання або вам потрібно просто поговорити, я тут!

Mar 14, 11:16 AM ✓



## Як запустити AI-помічника?



**zakupivli  pro**



**Скрінкаст як працює Закупайко**

[Відео за посиланням](#)

**zakupivli ■ pro**

**Дякую за увагу!**

