

AI В ДОМЕНАХ: ОТ ПОИСКА К ДИАЛОГУ

NADIM AI

Интеллектуальный онлайн-помощник для пользователей домена .UZ



отвечает на вопросы
о доменах



объясняет правила
понятным языком



проверяет
доступность имени



предлагает
свободные
альтернативы



предоставляет
информацию о
домене

Какую проблему решает NADIM

Работа с доменами .uz создавала нагрузку и риски, которые пилот подтвердил цифрами



49,8%

обращений поступает вечером, ночью или в выходные — когда специалист поддержки недоступен



Регламенты .uz сложны для самостоятельного разбора

[пользователи путаются в правилах регистрации и статусах доменов]



Поддержка перегружена типовыми вопросами

[специалисты тратят время на повторяющиеся обращения вместо сложных случаев]

Как работает NADIM

Один диалог объединяет знания и актуальные данные

Почему диалог: NADIM понимает вопрос на естественном языке и сразу подкрепляет ответ проверенными источниками — вместо формы или общего FAQ

Компонент	Роль
Языковая модель	Понимает вопрос пользователя
Регламенты .UZ	Дают проверенную информацию
Доменные сервисы	Проверяют доступность и сведения о домене

► Пользователь получает понятный ответ и следующий шаг.

Как NADIM встроен в работу

Ассистент подключён к данным, командам и системам, а не работает изолированно



Источники данных

[регламенты .uz и база сведений о доменных сервисах]



Системы

[сервисы проверки доступности домена и получения сведений о нём]



Эскалация к человеку

Пока не реализована: диалог просто завершается без ответа.
Предложение «связаться с оператором» — следующий шаг



Точка входа

Чат-бот на сайте cctld.uz

NADIM в цифрах

Результаты тестового периода: 22 апреля — 14 сентября 2026 года

Сообщения пользователей

2 456

Пользовательские диалоги

862

Активные дни

146

Среднее число сообщений
в диалоге

2,85

Обращения вне рабочего времени

49,8%

Почти половина обращений поступила
вечером, ночью или в выходные.

Что показал пилотный запуск

66%

диалогов прошли без ответа «информация не найдена»

База знаний уже покрывает значительную часть обращений

40,7%

диалогов состояли из одного сообщения

Многие простые вопросы решаются сразу

34,8%

диалогов содержали три сообщения и более

Пользователи готовы вести последовательный диалог

27,4%

сообщений получили ответ «информация не найдена»

Нужно расширять базу знаний и улучшать маршрутизацию

Доверие и границы автоматизации

ИИ помогает, но критические решения остаются контролируемыми

✔️ NADIM может

- ✓ объяснять правила
- ✓ находить нужные положения
- ✓ проверять доступность
- ✓ предлагать варианты
- ✓ направлять пользователя

👤 Человек подключается, если

- ⚠️ ситуация спорная
- ⚠️ требуется юридическая интерпретация
- ⚠️ данные противоречат друг другу
- ⚠️ нужно изменить права или статус домена
- ⚠️ уверенность системы недостаточна



После пилота: база знаний расширяется, чтобы сократить долю ответов «информация не найдена» (сейчас 27,4%), и уточняется маршрутизация сложных случаев к специалисту

Как оценивать эффективность NADIM

Метрики следующего этапа



доля вопросов, решённых без оператора



точность ответов по контрольному набору



корректность вызова tools



процент успешных проверок домена



переход от подбора к регистрации



среднее время получения ответа



CSAT после завершения диалога



доля ответов, переданных специалисту



число обнаруженных ошибочных ответов

Главный вывод

Диалоговый ассистент поверх готовых регламентов закрывает большинство типовых обращений — и освобождает людей для сложных случаев.



Начинайте с автоматизации типовых вопросов, а не с полной автономности



Чётко определяйте, где решение передаётся человеку



Измеряйте эффект с первого дня — данные пилота становятся основой развития

Следующий этап развития

От консультации к полному сопровождению пользователя

01 точнее подбирать домены под тематику бизнеса

02 передавать сложные случаи оператору вместе с контекстом

03 сопровождать пользователя до регистрации домена

NADIM делает работу с доменами понятнее и доступнее через обычный диалог.