

[Дополнительная информация по кейсу](#) [Дополнительная информация по продукту](#)

■ КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ

Решение позволяет повысить качество и эффективность обслуживания клиентов, представляет собой отечественную универсальную AI-платформа для внедрения голосовых и текстовых роботов в клиентский сервис. Решение позволяет создавать роботов, которые общаются с человеком на естественном языке, с помощью специальных интерфейсов заказчик может самостоятельно обучать и тестировать робота, а также оценивать качество его работы. AI-платформа работает с голосовыми вызовами и популярными текстовыми каналами, обеспечивая омниканальный клиентский опыт, позволяет выполнять широкий спектр задач — от классификации обращений до полноценного обслуживания клиента без участия оператора. Решение реализовано для Центра поддержки клиентов Почты России

NAUMEN

■ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДАННЫЕ

Рекомендации: популяризация решения в рамках программ поддержки и развития предпринимательства и (или) развития цифровой экономики субъектов РФ

Финансово-экономическая модель: сервисная модель, приобретение неисключительной лицензии

Данные: о клиентах, услугах, их параметрах, исторические диалоги операторов с клиентами в голосовых каналах, необходимые для обучения робота

■ ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ



- Высокие финансовые затраты, связанные с обслуживанием клиентских запросов в контакт-центрах, в условиях постоянного увеличения объема предоставляемых услуг
- Недостаточный уровень удовлетворенности клиентов в связи с «недозвонами» в контакт-центр, длительным временем ожидания консультации оператора
- Вынужденный расход времени клиента на «самоклассификацию» запроса в интерактивном голосовом меню
- Высокие временные затраты операторов контакт-центра вследствие обработки типовых вопросов клиентов

■ СТОИМОСТЬ И СРОКИ



ОТ **2** МЕСЯЦЕВ

ОТ **330** ТЫС. РУБ.

Стоимость роботизации 1 рабочего места оператора контакт-центра без учета работ по внедрению

■ РЕЗУЛЬТАТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ

- Снижение в 6 раз финансовых затрат на обслуживание обращений, связанных с трекингом отправлений, за счет высокой точности роботизированной классификации большого количества запросов (более 500 000 вызовов ежемесячно)
- Сокращение среднего времени обработки вызова и времени ожидания клиентом ответа оператора за счет интеллектуального распознавания запроса клиента по голосу
- Точность классификации клиентских запросов роботом составляет 85%, как следствие, высокая скорость идентификации и удовлетворения потребности клиента
- Повышение до 30% производительности работы контакт-центра за счет освобождения времени от выполнения рутинных операций и перераспределения трудозатрат на выполнение более сложных задач

■ ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ

Москва, Московская область, Санкт-Петербург, Ленинградская область, Краснодарский край, Калининградская область, Чувашская республика, Самарская область, Татарстан, Тульская область, Белгородская область, Липецкая область, Калужская область, Владимирская область, Воронежская область, Кемеровская область, Нижегородская область, Челябинская область, Курская область, Новосибирская область, Свердловская область, Саратовская область, Пермский край, Красноярский край



Александр Зорин
Директор по региональной политике АНО «Цифровая экономика»
azorin@data-economy.ru



Андрей Зайцев
Директор департамента контакт-центров и роботизированных систем Группы компаний NAUMEN
azaitsev@naumen.ru