

ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ / Виртуальный ассистент для поддержки клиентов на платформе Naumen Erudite

ЭКОНОМИКА

[Дополнительная информация по кейсу](#)

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ

Решение позволяет с нуля создавать голосовых и чат-ботов для обслуживания клиентов компаний и управлять их работой. Виртуальный ассистент обрабатывает чаты с клиентами, отвечая на их вопросы и предоставляя запрошенную информацию без привлечения операторов контакт-центр. В работе бота используются технологии понимания естественного языка (NLU), а также алгоритмы глубокого и машинного обучения. Продукт является частным решением и входит в реестр отечественного ПО Минкомсвязи. В финтех-сервисе ЮMoney (входит в экосистему Сбера) работает виртуальный ассистент Манибот, который консультирует клиентов в чате на сайте и в мобильном приложении. Список вопросов, на которые отвечает бот, охватывает статус и баланс кошелька, способы аутентификации, маркетинговые акции и кэшбек, блокировку кошелька и ее причины, проблемы с логином и паролем, информацию о других продуктах и картах ЮMoney и условиях обслуживания

NAUMEN

УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДАННЫЕ

Популяризация решения в рамках развития цифровой экономики, а также запуск программы поддержки бизнеса, внедряющего решения на базе искусственного интеллекта

Финансово-экономическая модель: сервисная модель или проектная модель, приобретение неисключительной лицензии и оплатой работ по внедрению решения, если они требуются

Данные: исторические диалоги операторов с клиентами, сценарии обслуживания, FAQ на сайте компании

ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ



- Рост нагрузки на контакт-центр в связи с быстрым приростом клиентской базы
- Потенциальное повышение издержек бизнеса в связи с необходимостью найма новых операторов
- Долгое время ожидания ответа операторов и снижение скорости предоставления консультации в связи с быстрым ростом объема обращений
- Издержки контакт-центра могли дополнительно вырасти, а окупаемость проекта стать недостижимой при выборе решения для роботизации с высоким «порогом» входа и высокими требованиями к компетенциям специалистов, которые будут работать с платформой со стороны заказчика после запуска. Осуществление доработки и дообучения силами вендора также каждый раз увеличивало бы стоимость проекта
- При выборе платформы для роботизации, представляющей собой «черный ящик», которым заказчик не может управлять самостоятельно, актуален риск невозможности самостоятельно управлять работой бота. Если не поддерживать актуальность сценариев и ответов, не добавлять новые тематики и сценарии и не отключать неактуальные сценарии, бот будет отправлять клиентам устаревшие сведения или не понимать их запросов по новым темам. Это грозит потенциальным падением качества обслуживания из-за отправки клиентам неактуальной информации, снижением показателя FCR (First Contact Resolution) и уровня лояльности клиентов

СТОИМОСТЬ И СРОКИ



От 2 месяцев

(срок старта проекта)

От 330 тыс. рублей

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

РЕЗУЛЬТАТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ

- 45% чатов с клиентами обрабатывает виртуальный ассистент самостоятельно, не привлекая операторов и снимая с них нагрузку
- Манибот замещает 23 штатные единицы контакт-центра (на ноябрь 2020 года), что позволило остановить расширение штата. Со временем этот показатель будет возрастать
- Скорость ответов выросла в 4 раза – со 183 секунд до 40 секунд
- Управление ботом и его развитие осуществляется силами 2 бизнес-аналитиков заказчика благодаря no-code интерфейсам, которые ускоряют внесение изменений и не требуют от пользователя знаний языков программирования. Проект вышел на окупаемость через 3 месяца после запуска
- Показатель First Contact Resolution не снизился после внедрения бота и остается на уровне 82,8% в чатах за 24 часа. С февраля по сентябрь 2020 года аналитики не только поддерживали актуальность текущих сценариев и ответов Манибота с помощью Naumen Erudite, но и обучили бота 80 новым тематикам, запустили 71 новый сценарий обслуживания, а также добавили 300 новых вариантов ответов Манибота после изучения реакций клиентов в истории диалогов.



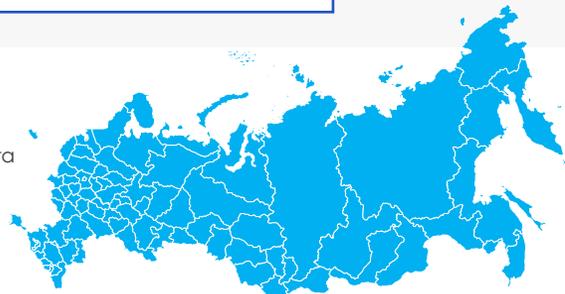
Александр Зорин

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



Андрей Зайцев

Руководитель департамента контактных центров и роботизированных систем NAUMEN
azaitsev@naumen.ru



ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ

Вся территория Российской Федерации

