



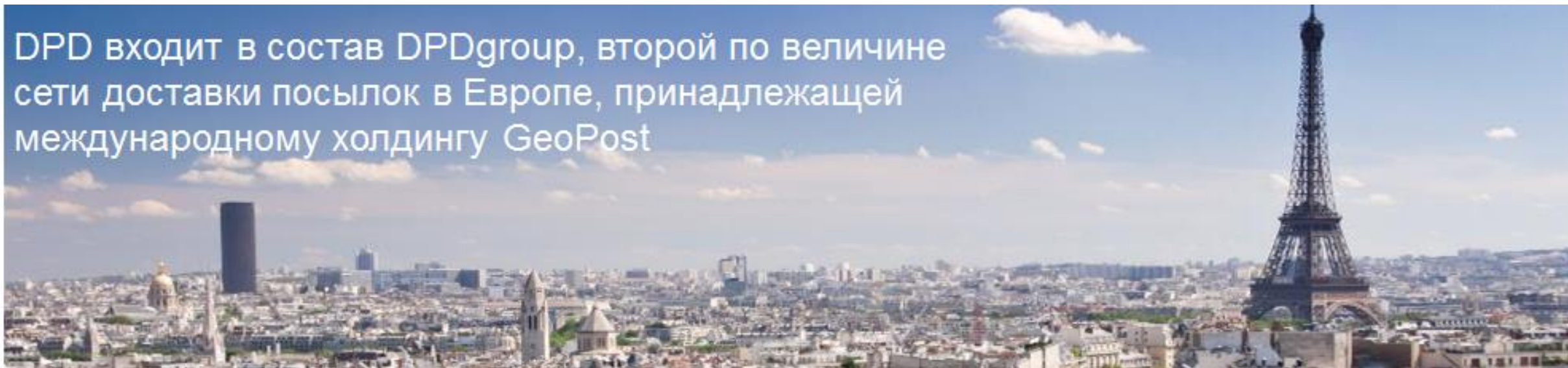
Чат-бот DPD: история автоматизации СЛОЖНОЙ ЛОГИКИ

2021



DPD в России

DPD входит в состав DPDgroup, второй по величине сети доставки посылок в Европе, принадлежащей международному холдингу GeoPost



ЭКСПРЕСС
доставка

КЛАССИЧЕСКАЯ
доставка

**Решения для
E-COMMERCE**

МЕЖДУНАРОДНАЯ
доставка

Все варианты доставки

Доставка
курьером до
двери



35 000 городов и
населенных
пунктов в РФ и
ЕАЭС



Самовывоз из
пункта Pickup



Получение в
постамате



4 500+ точек в
700+ городах РФ

Объем перевозок

> 50 млн

ПОСЫЛОК

> 1 млн

ПОЛУЧАТЕЛЕЙ

Нагрузка на операторов

50 млн

ПОСЫЛОК

> 1 млн

ПОЛУЧАТЕЛЕЙ

Отслеживание

Управление

Оплата

Возвраты

99+ ситуаций

> 1,5 млн
обращений



Чат-бот: начало

50 МЛН

ПОСЫЛОК

> 1 МЛН

ПОЛУЧАТЕЛЕЙ

Отслеживание

Управление

Оплата

Возвраты

99+ ситуаций

> 1,5 МЛН
обращений



Чат-бот: итоги 2020

50 МЛН

ПОСЫЛОК

> 1 МЛН

ПОЛУЧАТЕЛЕЙ

Отслеживание

Управление

Оплата

Возвраты

99+ ситуаций

> 1,5 МЛН

ОБРАЩЕНИЙ



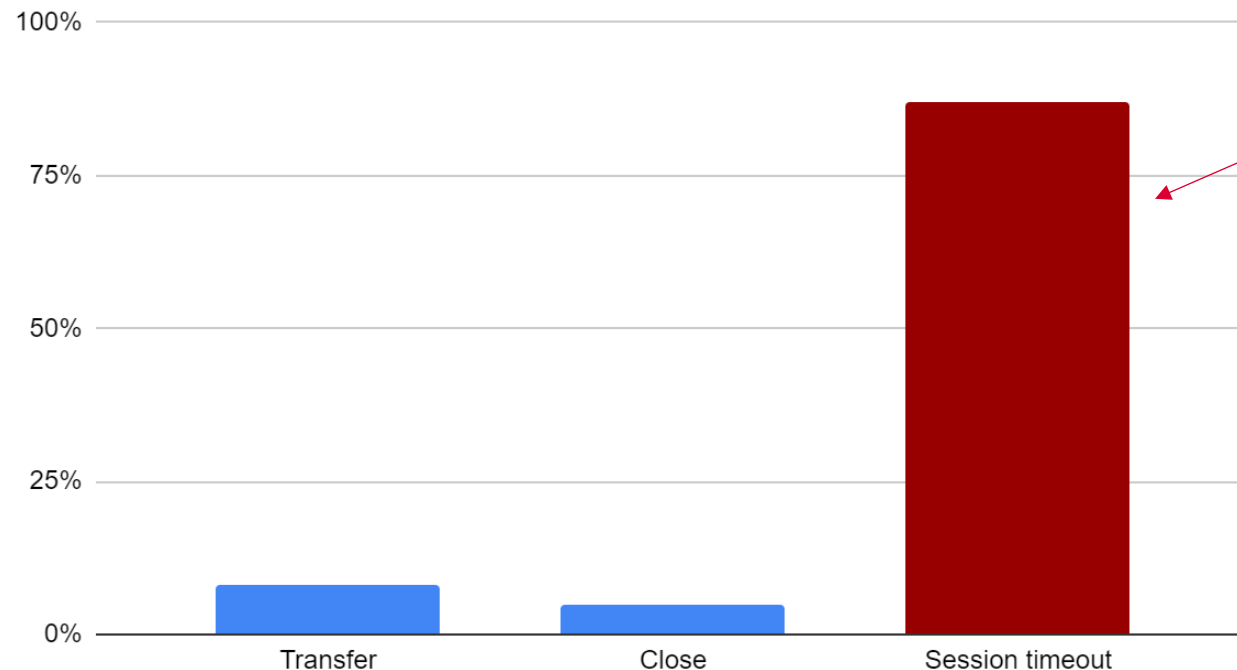
Новый подход к оценке эффективности бота

Transfer - переключение диалога с бота на человека по просьбе клиента или по скрипту

Close - клиент попрощался с ботом

Session timeout - сессия не была закрыта клиентом, не была переведена на чат с человеком, а закрылась по таймеру ожидания


Статистика по интентам




Проблема сбора данных по таймеру состоит в том, что она не дает однозначного ответа - пользователь решил свою задачу или нет?

Паттерны ошибок бота внутри сессий с событием Session timeout

Не распознает опечатки


 **Иван** 17:45
изменить адре доставки


 **DPD в России** 17:45
Оформить самовывоз заказа из пункта выдачи или терминала DPD можно здесь:
<https://www.dpd.ru/ols/trace2/eshop.do2?predict=chang...> . После выбора нового пункта на сайте, Вы увидите дату, когда заказ можно будет забрать. Посмотреть список пунктов, графики работы, схемы проезда и способы оплаты в пунктах также можно здесь: <https://www.dpd.ru/dpd/chooser.do2>


Дополнительные паттерны:


- Склеивает номер заказа с телефоном
- Принимает в себя фразу в качестве номера заказа после выражения "Привет!"
- Не распознает формулировки
- Не распознает интенты с выбором
- Не распознает сложные длинные формулировки
- Не распознает новые интенты
- Не дает уточнений/пояснений

Не распознает сокращенные команды


 **Иван** 17:47
привет


 **DPD в России** 17:47
Здравствуйте! Давайте уточним, что бы Вы хотели сделать:
- **узнать дату доставки;**
- согласовать самовывоз заказа из пункта выдачи;
- согласовать/перенести доставку;
- изменить адрес доставки;
- отменить заказ;
- рассчитать стоимость перевозки;
- оформить заказ;
- стать клиентом DPD (для юр.лиц).


 **Иван** 17:47
узнать дату

 **DPD в России** 17:47
Давайте уточним, чем я могу Вам помочь:
[redacted]
- согласовать/перенести доставку;
- сообщить срок доставки заказа;
- изменить адрес доставки;
- отменить заказ;
- рассчитать стоимость перевозки;
- оформить заказ;
- стать клиентом DPD (для юр.лиц).

Проблемы в скриптах

 **DPD в России** 16:54
Спасибо. Также прошу Вас указать габариты (длина*ширина*высота) и вес отправления

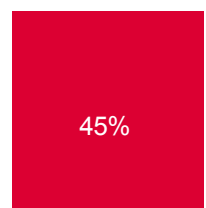
 **Иван** 16:54
30 на 30 30, 1

 **DPD в России** 16:54
Давайте уточним, что бы Вы хотели сделать:
- **узнать дату доставки;**
- согласовать самовывоз заказа из пункта выдачи;
- согласовать/перенести доставку;
- изменить адрес доставки;
- отменить заказ;
- рассчитать стоимость перевозки;
- оформить заказ;
- стать клиентом DPD (для юр.лиц).

Проблема и решение по сбору данных об эффективности бота внутри диалогов завершённых с событием Session timeout

Основная проблема состоит в том, что эффективность бота сложно обложить событиями в системах аналитики, т.к. диалоги строятся на живом общении, а не нажатии кнопок или просмотре экранов. Поэтому необходим комплексный подход к сбору данных.

Session timeout



Паттерны ошибок

45%

В диалогах из 2 / 3 / 4 фраз - 95% случаев задача решена

A

10%

Диалог закончен интендом default

B

10%

В диалоге из 6-14 фраз трижды подряд всплыл интендом default

C

10%

Диалоги из 6 фраз с интендом "изменить адрес доставки"

D

25%

Диалоги из 20 и более фраз

E

**ВСЕ
СЛИШКОМ
СЛОЖНО**



Чат-бот: изящное решение



Переводы на операторов (8-9%)

Вопрос клиента не решен (~30%)

+ Модератор
+ Дизайнер диалогов



Чат-бот: цели 2021

50 млн

ПОСЫЛОК

> 1 млн

получателей

Отслеживание

Управление

Оплата

Возвраты

99+ ситуаций

> 1,5 млн
обращений



