

07.07.2022

Робот Юля спешит на помощь

Автоматизация ответов на письменные обращения с помощью нейросети.

Новая логистика в новом ритейле

Спикер



Ольга Силанова

Руководитель группы обслуживания клиентов

DPD в России

Робот Юля спешит на помощь

Повестка

1. Всегда на связи с клиентом
2. Глазами клиента
3. Результат
4. Ответы на вопросы

Всегда на связи с клиентом

Всегда на связи с клиентом

Собственная разработка – робот Юля

На базе искусственного интеллекта выполняет функции специалиста контактного центра, отвечает на письменные обращения клиентов. В основе сервиса – технология синтеза речи для обработки частых вопросов в автоматическом режиме.

85%

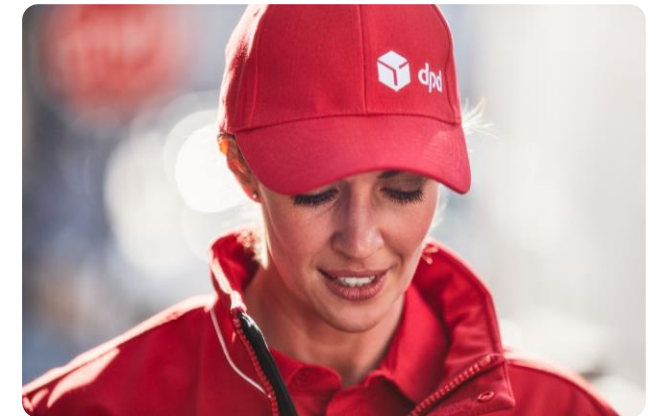
ИСХОДЯЩИХ
ЗВОНКОВ

57%

ВХОДЯЩИХ
ЗВОНКОВ

42%

ПИСЬМЕННЫХ
ОБРАЩЕНИЙ



Всегда на связи с клиентом

«Юля» в цифрах за первое полугодие 2022

Количество писем,
поступивших в
клиентский
отдел DPD

850.000

Доля
автоматических
ответов

42%



Доля
положительных
оценок от
клиентов

88%

Скорость автоматического
ответа на простой запрос

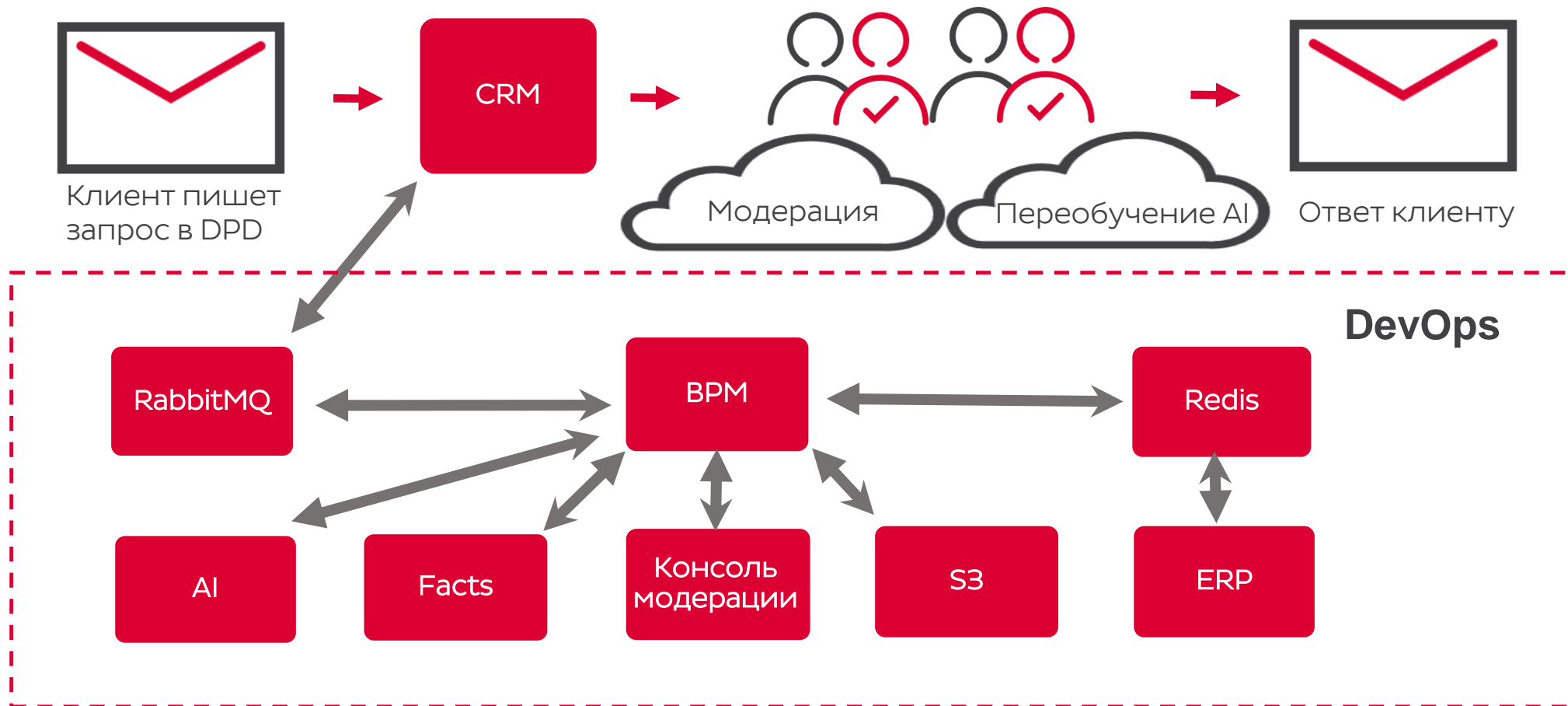
2 минуты

Экономия на ФОТ

11 млн руб

Всегда на связи с клиентом

«Юля» в цифрах за первое полугодие 2022



Глазами клиента

Пример диалога

Доброе утро.
Я жду доставку шкафа, не могу понять дату привоза груза.
Когда можно ожидать груз?
Чтобы мне как-то планировать наём грузчиков.
И за сколько часов до приезда мне сообщат о привозе груза к подъезду дома?

С уважением
Ирина Наймарк
Номер заказа: RU069269703

Ирина, здравствуйте!

По заказу RU069269703/12052202 назначена дата доставки на 20 июня 2022 г. в период с 9 до 18 часов, по адресу: Линево, Ветеранов Войны, дом 12, кв. 12.
На нашем сайте [здесь](#) можно изменить дату доставки, если указанная выше дата не подходит.
Также на сайте можно изменить адрес или выбрать удобный пункт выдачи.
В день доставки мы отправим получателю уведомление на телефон, а также курьер свяжется за полчаса до приезда.
Сумма к оплате при получении 12715.13 руб.
Я передала информацию коллегам транспортного отдела – они взяли на контроль доставку Вашего заказа.

[Оцените, решил ли консультант Ваш вопрос?](#)



С уважением,
Юлия Романова
Консультант | Департамент обслуживания клиентов
8 (910) 440 44 34 | custserv@dpd.ru

АО «ДПД РУС»
ул. Электrozаводская, д.27 стр.8, 107023 Москва, Россия | dpd.ru

[Управление доставкой](#)

[Личный кабинет ЮР.ЛИЦА](#)

Глазами клиента

Оценка сервиса

88%

Информативность и
полнота ответов

2 мин

Скорость реакции

5 баллов

«Клиентский сервис на высоком уровне. Вопрос
решили быстро. Спасибо!»

Ирина Наймарк

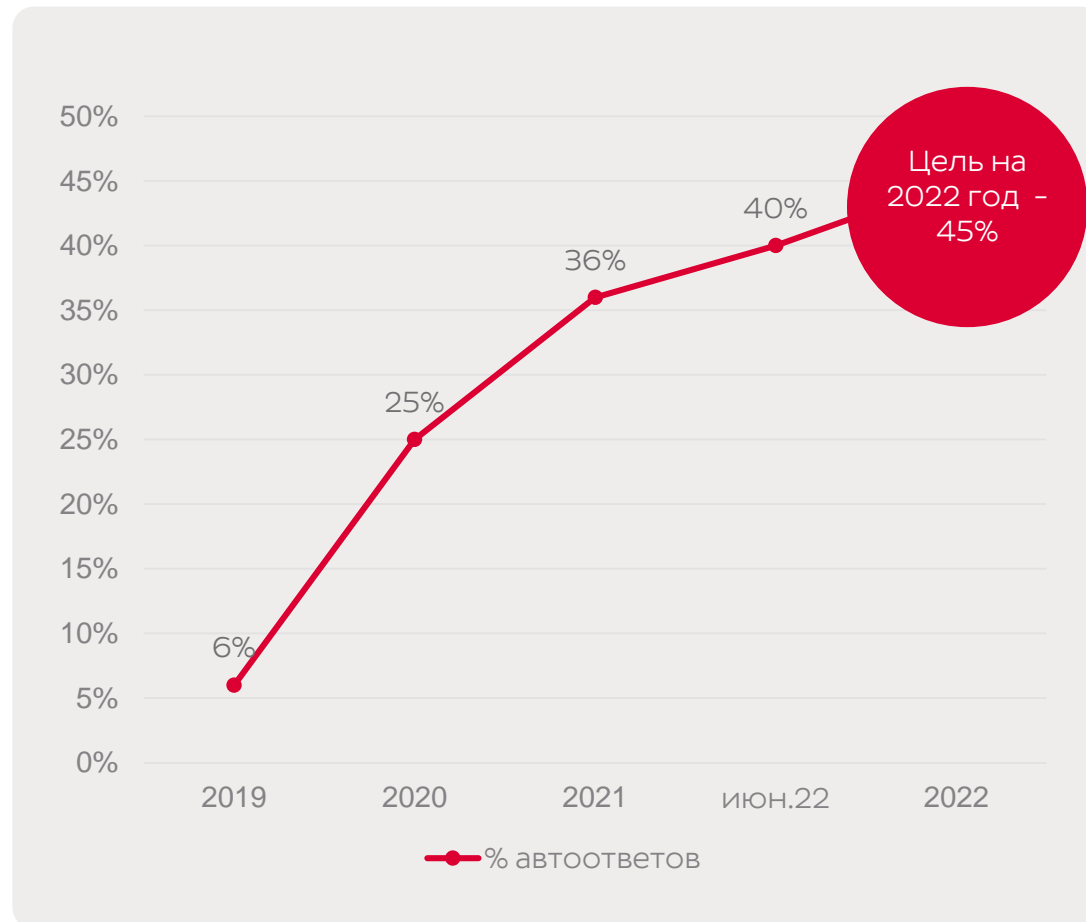


Результат

Результат

АВТОМАТИЗАЦИЯ

- ✓ Автоматически решаются 40% вопросов клиентов



Результат

ЭКОНОМИЯ

- ✓ Себестоимость решения 1 вопроса в письме снизили на 33% по итогам 2021 года
- ✓ Экономия в 2021 году составила 19,5 млн руб, за первые два квартала 2022 года – 11 млн рублей

