giftery

ИИ в поддержке:

без розовых очков

Реальный опыт внедрения



О спикере



Полина Доос

Эксперт по клиентскому опыту

Руководитель **отдела клиентского сервиса** Giftery

Метрики в CX
Оптимизация процессов
Эффективность команд
Инструменты и решения

giftery

О компании

giftery

Giftery — сервис электронных **подарочных сертификатов**, более 700 известных брендов с моментальной доставкой сертификата

География: РФ, РБ, РК

90%
B2B продажи

10%
B2C продажи

31%
Доля рынка

>40%
Рост продаж в акциях

ИИ в поддержке: Вызовы на старте

ИИ для нас - тренд или польза?



ИИ — актуальная тема, но **как именно встроить** его в процессы поддержки

Как сделать, чтобы ИИ действительно **помогал клиентам** и **сокращал рутину**

Цели внедрения ИИ

Сократить операционную нагрузку без потери качества обслуживания

Цели внедрения ИИ

Сократить операционную нагрузку без потери качества обслуживания

Изучить возможности ИИ. Какова практическая польза технологии в поддержке

Цели внедрения ИИ

Решать **типовые** запросы **автоматически**

Цель: 5-10%

Сократить операционную нагрузку без потери качества обслуживания

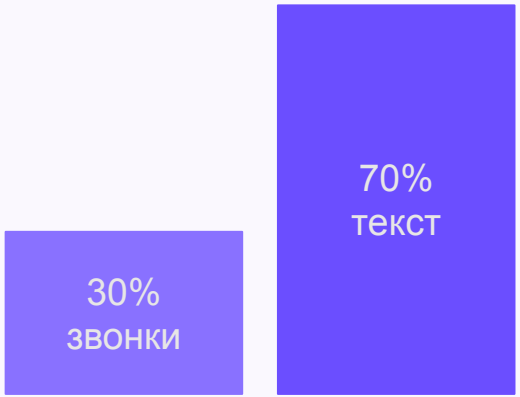
Изучить возможности ИИ. Какова практическая польза технологии в поддержке

Начальные условия

- Работаем в Омнидеск
- Нет внешнего справочного центра
- Часто запросы требуют ручных действий

Начальные условия

- Работаем в Омнидеск
- Нет внешнего справочного центра
- Часто запросы требуют ручных действий

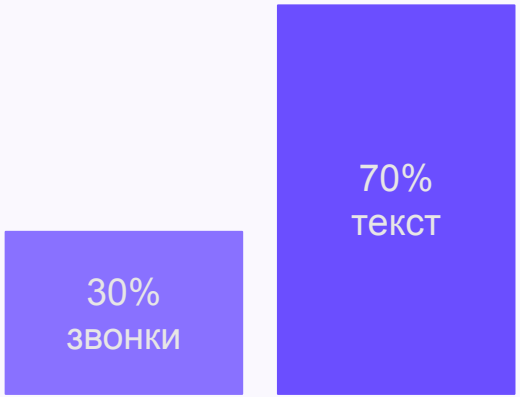


Каналы: звонки, почта, чаты

Начальные условия

- Работаем в Омнидеск
- Нет внешнего справочного центра
- Часто запросы требуют ручных действий

Бот должен работать из **Омнидеск** для **текстовых** каналов



Каналы: звонки, почта, чаты

Внедрение ИИ

1 месяц на внедрение

Внедрение ИИ

1 месяц на внедрение

Выбрали генеративный ИИ-бот

Внедрение ИИ

1 месяц на внедрение

Выбрали генеративный ИИ-бот

Подготовили массив тикетов

Внедрение ИИ

1 месяц на внедрение

Выбрали генеративный ИИ-бот

Подготовили массив тикетов

Обучили бот на тикетах и регламентах

Внедрение ИИ

1 месяц на внедрение

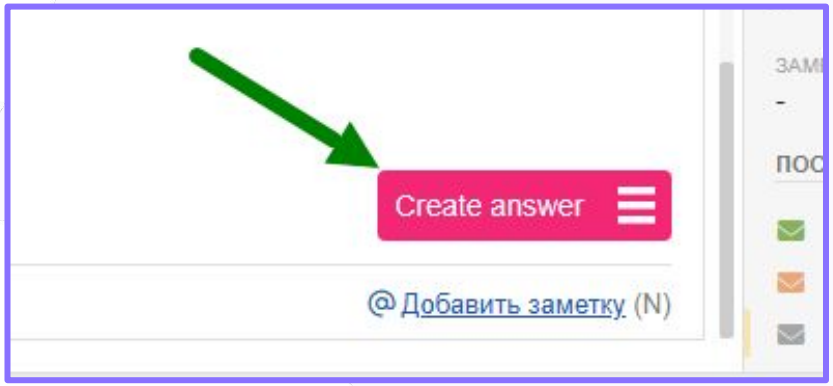
Выбрали генеративный ИИ-бот

Подготовили массив тикетов

Обучили бот на тикетах и регламентах

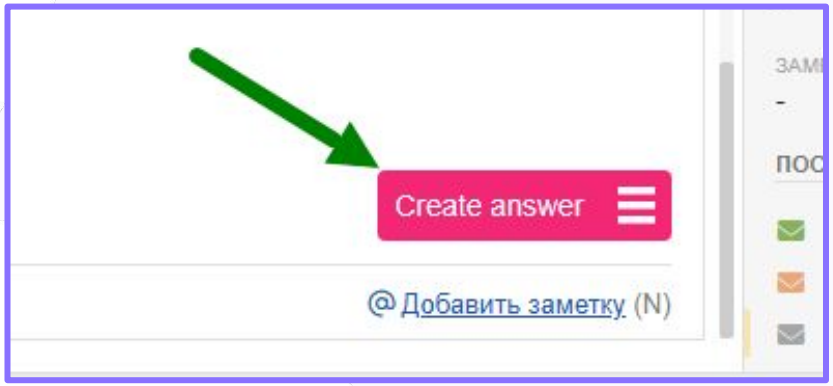
Добавили бот в Омнидеск в режиме **суфлера**

Как работали



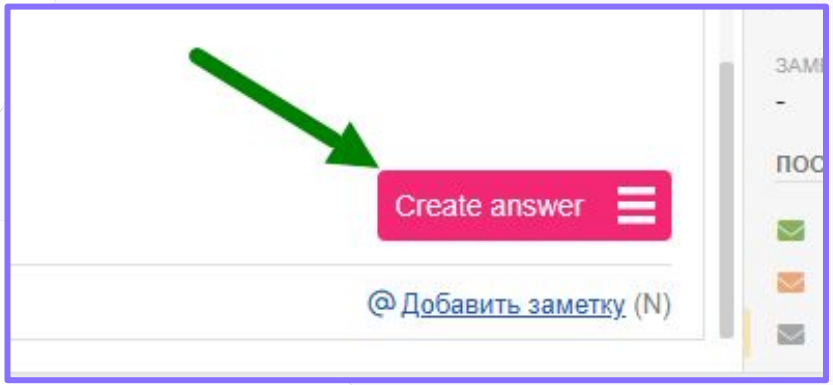
Как работали

Оператор **кнопкой** генерирует ответ



Как работали

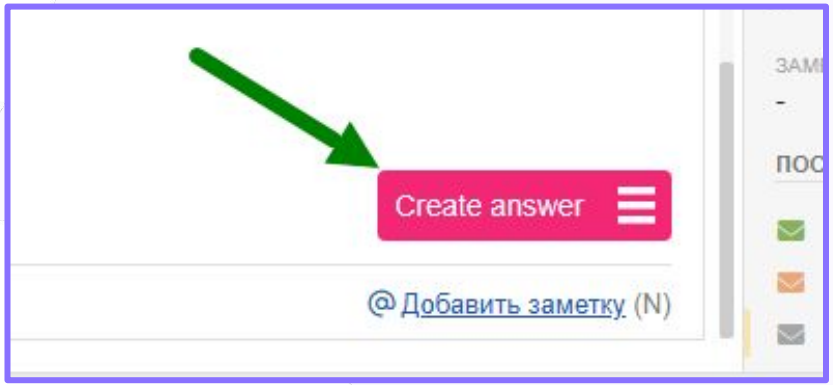
Оператор **кнопкой** генерирует ответ



Оператор **оценивает** ответ: лайк/дизлайк

Как работали

Оператор
кнопкой
генерирует ответ



Оператор **оценивает**
ответ: лайк/дизлайк

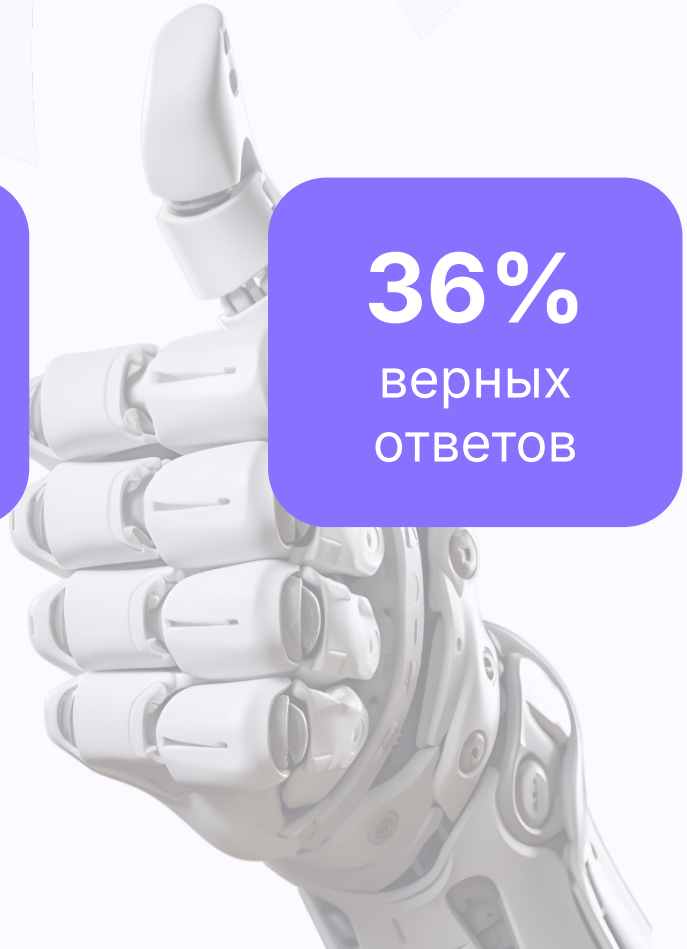
Оператор
отправляет ответ.
С правками или без

Первые результаты

1 мес
в работе

24%
от текстовых обращений

36%
верных ответов

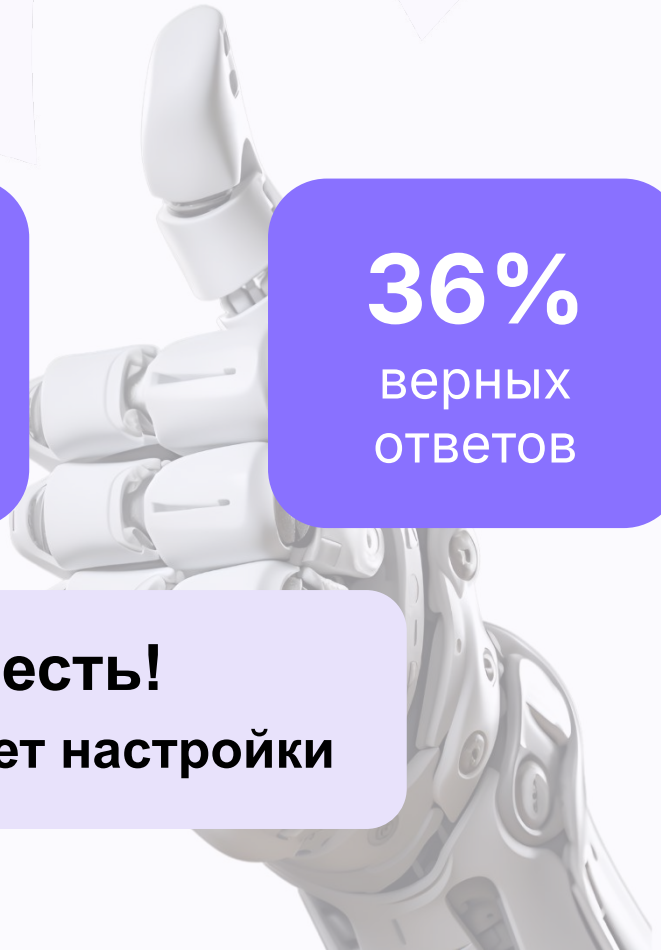


Первые результаты

1 мес
в работе

24%
от текстовых обращений

36%
верных ответов



🎉 **Перспектива есть!**

Бот уже помогает, но **требует настройки**

Как оценивали

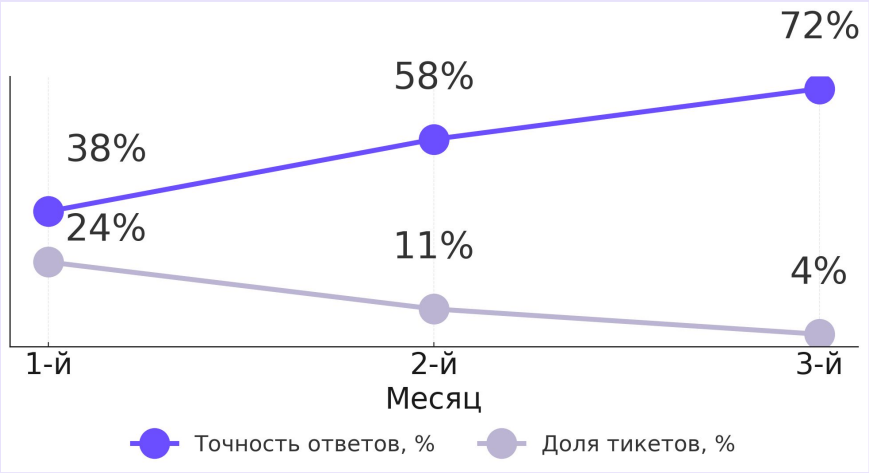
- Всего **отправлено** в бот
- На сколько тикетов бот **ответил**
- На сколько **не ответил**
- % **верных** ответов
- % **неверных** ответов
- % без оценки - **контрольный**
- **% верных от отправленных в бот**

Метрика	Процент
Всего тикетов	
% верных от общего числа	**36,3%**
Бот ответил	92,1%
Бот не ответил	7,91%
Верные ответы	39,4%
Неверные ответы	60,6%
Ответы без оценки (контроль)	0%

Корректировка работы ИИ

- Разобрались, на **какие тематики** бот отвечает лучше всего
- Операторы вызывают бота **только** для подходящих тематик
- Вносим **правки** в Базу знаний бота
- Дообучаем бота на **шаблонах** ответов

После корректировки



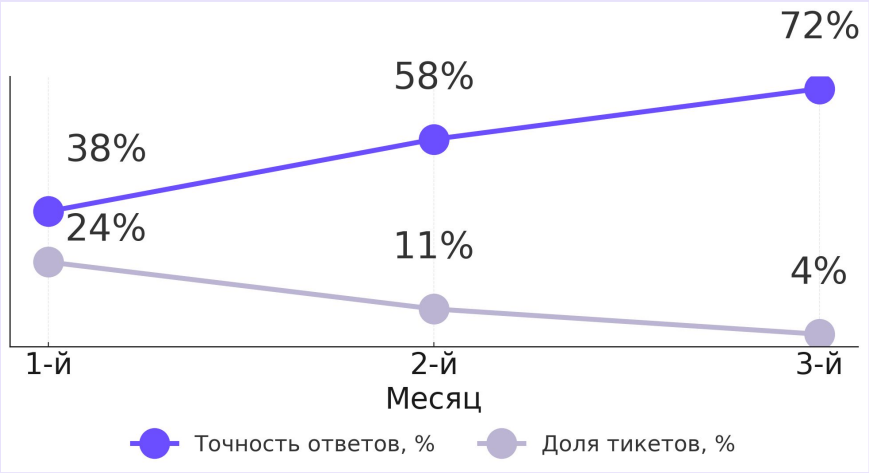
Цель: 5%

4%
от текстовых обращений

72%
верных ответов

2 мес в работе

После корректировки



Цель: 5%

4%
от текстовых обращений

72%
верных ответов

2 мес в работе

🦾 Решили включать **автономной режим**

Автоматические ответы

Задача: направлять **подходящие** тикеты боту **автоматически**



Автоматические ответы

Задача: направлять **подходящие** тикеты боту **автоматически**

Риск: Ухудшение клиентского опыта при ошибке маршрутизации



Автоматические ответы

Задача: направлять **подходящие** тикеты боту **автоматически**

Риск: Ухудшение клиентского опыта при ошибке маршрутизации

Риск: Перерасход токенов при фильтрации всех тикетов через ИИ



Сложности

Лучше всего бот отвечает на **«пустые» запросы**

запрос требует уточнения: «с чем нужна помощь?»

Сложности

Лучше всего бот отвечает на **«пустые» запросы**

запрос требует уточнения: «с чем нужна помощь?»

🤔

Как **автоматически** направлять в бота **только** «пустые» тикеты?

Наше решение

Научились **фильтровать** «пустые» запросы инструментами **Омнидеска**

Наше решение

Научились **фильтровать** «пустые» запросы инструментами **Омнидеска**

Эти 4% тикетов решаем **штатными автоматизациями**

Наше решение

Научились **фильтровать** «пустые» запросы инструментами **Омнидеска**

Эти 4% тикетов решаем **штатными автоматизациями**

Для бота не осталось пригодных задач

Наше решение

Научились **фильтровать** «пустые» запросы инструментами **Омнидеска**

Эти 4% тикетов решаем **штатными автоматизациями**

Для бота не осталось пригодных задач

Отказались от генеративного бота в текущем формате

Инсайты

Генеративный **ИИ** хорошо работает на **«плоских» запросах**
→ ответ можно найти в справочном центре

Маршрутизация — важна:
→ Без неё бот будет отвечать на неподходящие запросы
→ Это может ухудшить клиентский опыт и увеличить затраты

ИИ — не волшебная таблетка.
Без настройки — это только технология



Главный вывод

Если для ответа
нужны действия
в **админке** или **CRM**,

→ Генеративного ИИ
недостаточно

Главный вывод

Если для ответа нужны действия в **админке** или **CRM**,

→ Генеративного ИИ **недостаточно**

💡 Здесь стоит рассмотреть решения с **NLU** и **сценариями**:

→ Покрывают больше тематик и дают меньше ошибок

→ Внедрение дольше и дороже

RAG? NLU? 🤯

🔍 RAG (Retrieval-Augmented Generation)

Ищет **ответ в базе знаний** и **генерирует** ответ на его основе.

- Работает на базе знаний бота
- Не требует сложной настройки.
- Отвечает естественным языком, как человек.
- Подходит для частых и стандартных запросов (где ответ — текст из справки).

🟣 «Как получить сертификат?» → бот находит статью → отвечает на ее основе

🧠 NLU (Natural Language Understanding) + сценарии

Распознаёт намерение пользователя и направляет в нужный **сценарий**.

- Бот определяет: что хочет клиент → запускает подходящий флоу.
- Внутри флоу можно запрашивать данные, выполнять действия через API.
- Подходит для сложных задач.

🟣 «Хочу вернуть товар» → бот понимает цель → запускает сценарий возврата с проверками

Советы себе: до внедрения ИИ

Определить долю **«плоских» запросов**

→ Если 20%+ тикетов решаются через справку, RAG даст эффект

Советы себе: до внедрения ИИ

Определить долю **«плоских» запросов**

→ Если 20%+ тикетов решаются через справку, RAG даст эффект

Оценить **интеграционные** возможности

→ Какие действия оператора в админке можно сделать по API и как

Советы себе: до внедрения ИИ

Определить долю **«плоских» запросов**

→ Если 20%+ тикетов решаются через справку, RAG даст эффект

Оценить **интеграционные** возможности

→ Какие действия оператора в админке можно сделать по API и как

Заложить **ресурсы на настройку**

→ бот говорит уверенно, но без настройки — не по делу

Хорошие новости!

- Генеративные боты на RAG недорогие и **доступны в РФ**
- ИИ на RAG – **лучший способ** познакомиться с возможностями ИИ в поддержке
- Обучение бота на базе знаний занимает **считанные часы**
- **ИИ можно внедрить без IT-специалиста** – силами команды клиентского сервиса

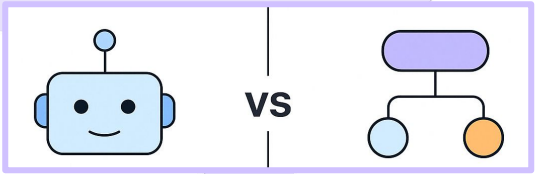


🧭 Что мы будем дальше?

🤖 NLU + Сценарный бот

Зачем: чтобы точно понимать запрос и направлять в полезный сценарий

Как работает: бот понимает тематику и запускает цепочку действий



Что даёт:

- Больше покрытие
- Больше контроля
- Меньше галлюцинаций

Благодарю за внимание!

Полина Доос
Эксперт по клиентскому опыту

@ doospolina@gmail.com
@Barsukova_P
Telegram-канал: @polinacares



giftery

+7 499 444 73 62
www.giftery.ru