

Голосовые роботы в Центре Поддержки Клиентов ФГУП «Почта России»

NUMEN

Решаем истинные задачи

Почта России

- **Национальный почтовый оператор.**
- **350 000 + сотрудников**
- **10 макрорегионов**
- **42 000 + отделений связи**
- **1 млн. + посылок в день**
- **6,5 млн. + отправок в день**

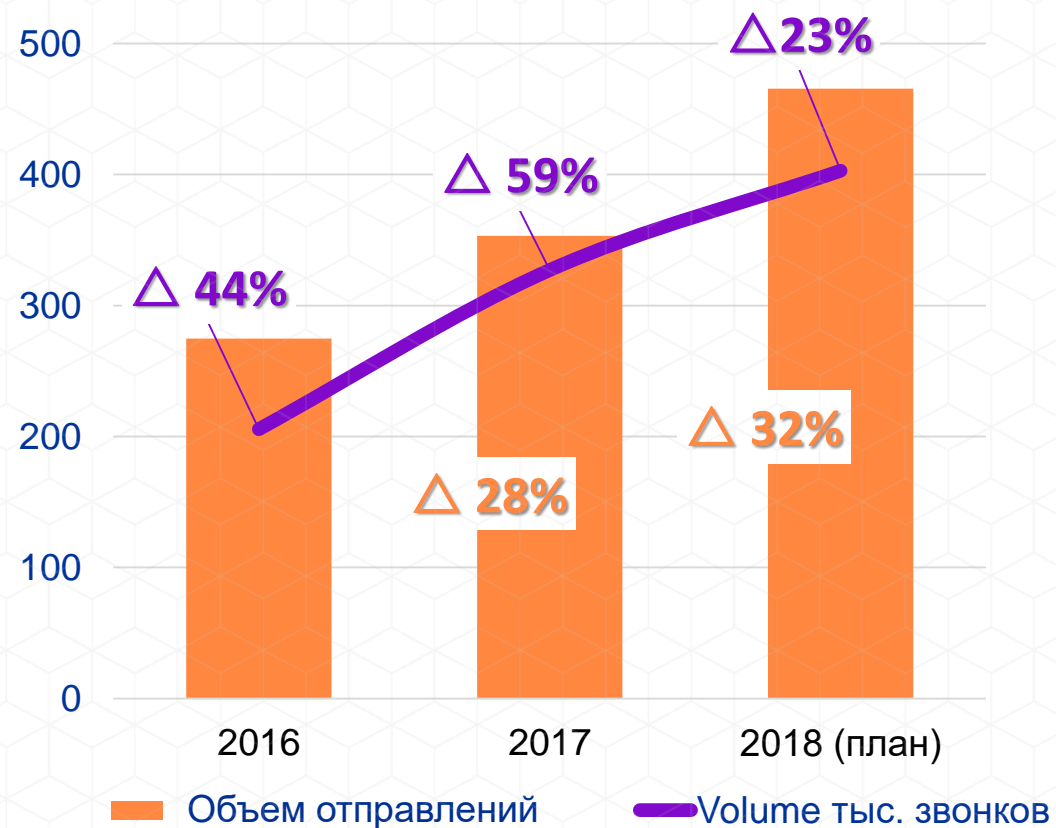


Объемы отправлений растут на 30% в год

1. Ежегодный 30% рост объёма отправлений, влияющих на нагрузку КЦ

2. Ежегодный 50% рост нагрузки на КЦ

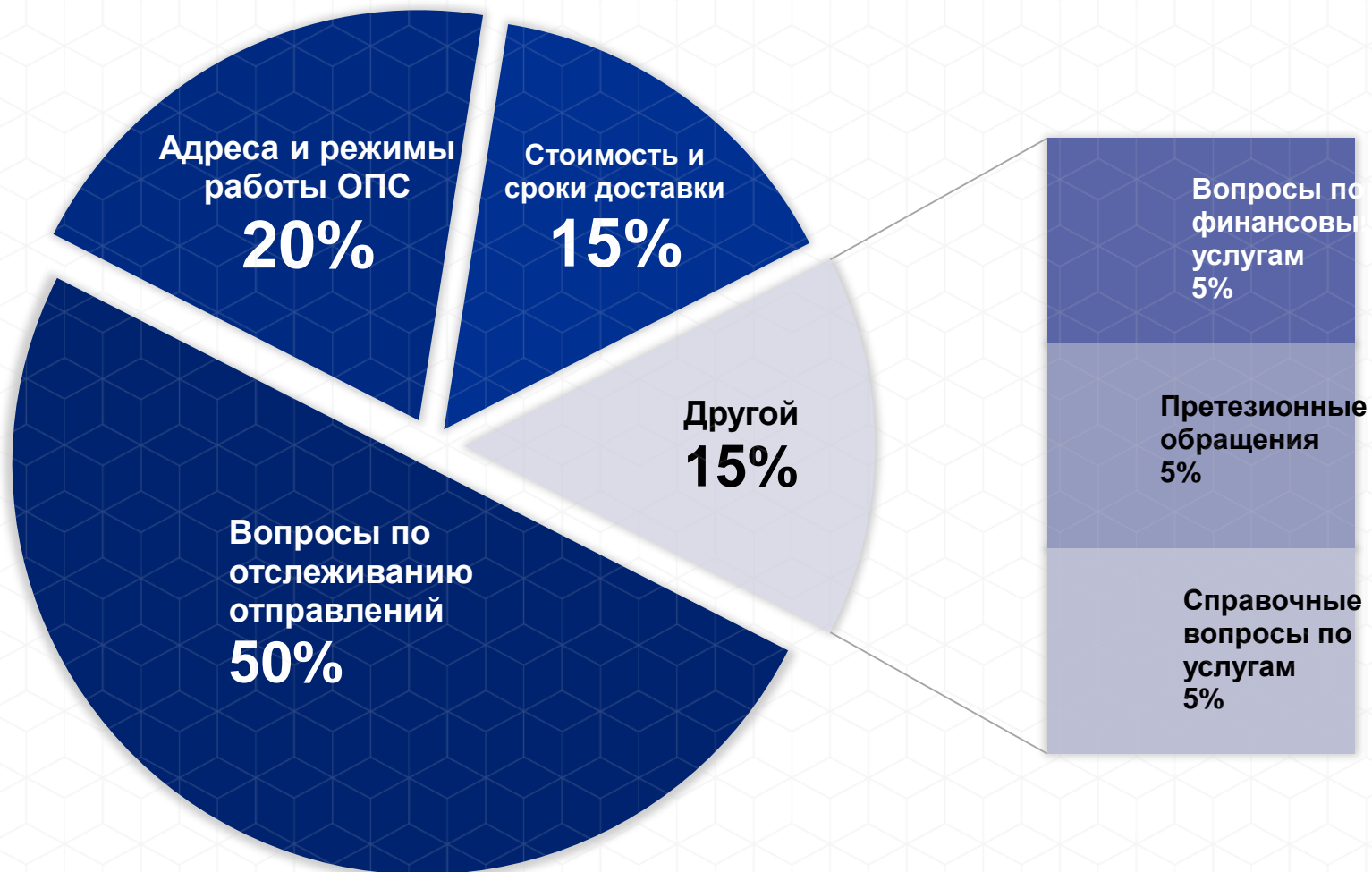
Рост объемов



Рост объемов отправок из Китая



Типовые вопросы Центра Поддержки Клиентов



Внедрение

Извлечение смысла

Задавая вопрос «Где моя посылка?» клиент на самом деле хочет узнать «Как скоро она будет доставлена?»



Вопросы по отслеживанию статусов

Статус в системе трекинга	Типовые причины обращения	Доля от общем количестве обращений
«Покинуло сортировочный центр»/ «Прибыло в сортировочный центр»	Клиенты спрашивают о сроках доставки	34%
«Вручение адресату»	Отправители не понимают, что отправление получено	12%
Прибыло в место вручения	Получатели уточняют статус	11%
Неудачная попытка вручения	Клиенты не понимают смысл статуса	10%
Выпущено таможней	Клиенты спрашивают о сроках доставки	7%

Формализация процесса анализа трека



Оператор

+



Сценарии
работы

+



Сервер API
Почты России

=



Скажите, что
Вас интересует?

Вас интересует
статус Вашего
отправления?

Так-так, мне бы уточнить
время работы... Хотя
нет, давайте узнаем, где
моя посылка?

Да-да, все
верно



Разработка формализованного алгоритма анализа трека

Алгоритм используется в системах:

- IVR w ASR
- Бот в мессенджерах
- Чат-бот
- Скрипт операторов

Задачи, решенные с использованием искусственного интеллекта

- **Определение тематики обращения клиента из свободных фраз на естественном разговорном языке**
- **Распознавание различных вариантов произношения латинских и кириллических символов в трек-номерах почтовых отправлений**
- **Распознавание слитного и отдельного произношения чисел в потовых индексах**
- **Определение местоположения клиента и ближайшего почтового отделения по названному адресу**
- **Дополнительная валидация адресов местоположения клиентов, распознанных трек-номеров и индексов**
- **Автоматический запрос уточняющей информации, если уровень распознавания невысокий**

Что умеют делать наши роботы?

- **Классификация тематик обращений**
- **Информирование о местонахождении ближайших отделений почтовой связи**
- **Информирование о статусах почтовых отправлений**
- **Прием сообщений об очередях в отделениях почтовой связи**



Результаты

ПОЧТА
РОССИИ



Голосовой робот классифицирует звонки и помогает найти ближайшее отделение почтовой связи

- Предобработка порядка 500 000 входящих звонков в месяц, 85% из них успешно классифицируются роботом

ПОЧТА
РОССИИ



Робот информирует о статусах
потовых отправок по
телефону 8 800 2005 888

- 100 000 + звонков в месяц
обслуживаются роботом



- **Пример использования AI в компании федерального значения**
- **Удобный интерфейс позволяющий настраивать работа без привлечения программистов и лингвистов**
- **Реальный бизнес-эффект с момента запуска в эксплуатацию**

