



AI-ассистент для поддержки клиентов и автоматизации процессов

Скорость

Масштаб

Поддержка систем

Качество обслуживания

Вызовы современного клиентского сервиса



Рост обращений в ЖКХ, ритейле, банковском секторе и госуслугах



Повышенные требования клиентов к скорости ответов, 24/7 доступности и персонализации сервиса



Критические проблемы обслуживания: перегрузка операторов, рост затрат, ошибки в ответах и непоследовательное качество сервиса

AI, ERP, Big Data

Big Data

HRM

Решение

Интеллектуальный AI-ассистент

Единый цифровой помощник,
работающий во всех каналах:
сайт, чат, мессенджеры

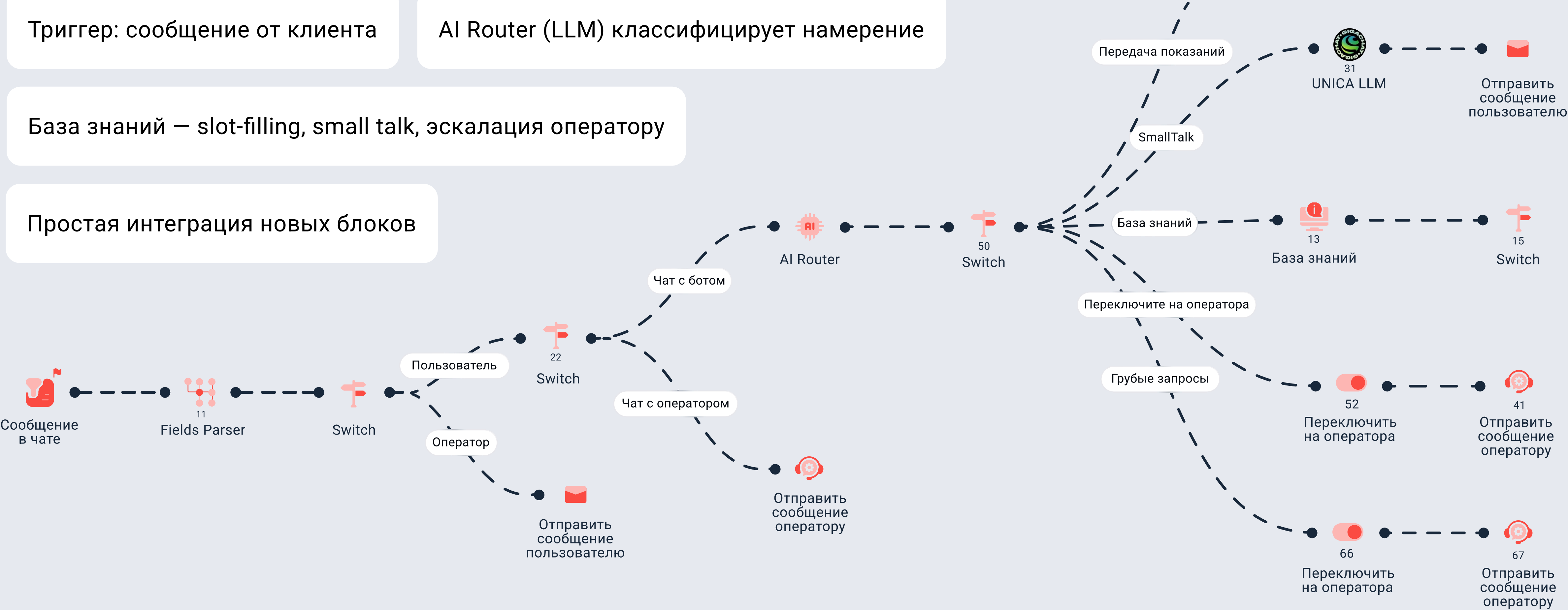
No-code архитектура →
мгновенная адаптация под
задачи бизнеса: внедрение
нового сценария за 2–3 дня

Масштабируемость: до тысяч
сессий параллельно

Как работает решение

(архитектурно-функциональный взгляд)

- Триггер: сообщение от клиента
- AI Router (LLM) классифицирует намерение
- База знаний — slot-filling, small talk, эскалация оператору
- Простая интеграция новых блоков



Бизнес-задача 1:

Повышение скорости ответа



Мгновенные ответы
клиентам — секунды вместо
минут



Доступность 24/7



Снижение числа повторных
обращений



–90% среднее время ответа

До внедрения

- Среднее время ответа: 3-5 минут
- Доступность: 9:00-21:00 (рабочие дни)
- Повторные обращения: 25% от общего числа
- Время реакции на срочные запросы: до 15 минут

После внедрения

- Среднее время ответа: 2-3 секунды (-90%)
- Доступность: 24/7/365 без перерывов
- Повторные обращения: 5% от общего числа
- Мгновенная реакция на все запросы

Бизнес-задача 2:

Снижение нагрузки на операторов

Автоматизация до
60–80% типовых
запросов



Операторы
занимаются только
сложными
обращениями



Масштабируемость
без найма новых
сотрудников



–15–20% звонков



–30% обращений к
операторам



Бизнес-задача 3:

Повышение качества и консистентности ответов



Единый стандарт ответов,
актуальность информации



Снижение ошибок из-за
человеческого фактора



Возможность персонализации
по профилю клиента



Рост точности ответов
до 90–95%



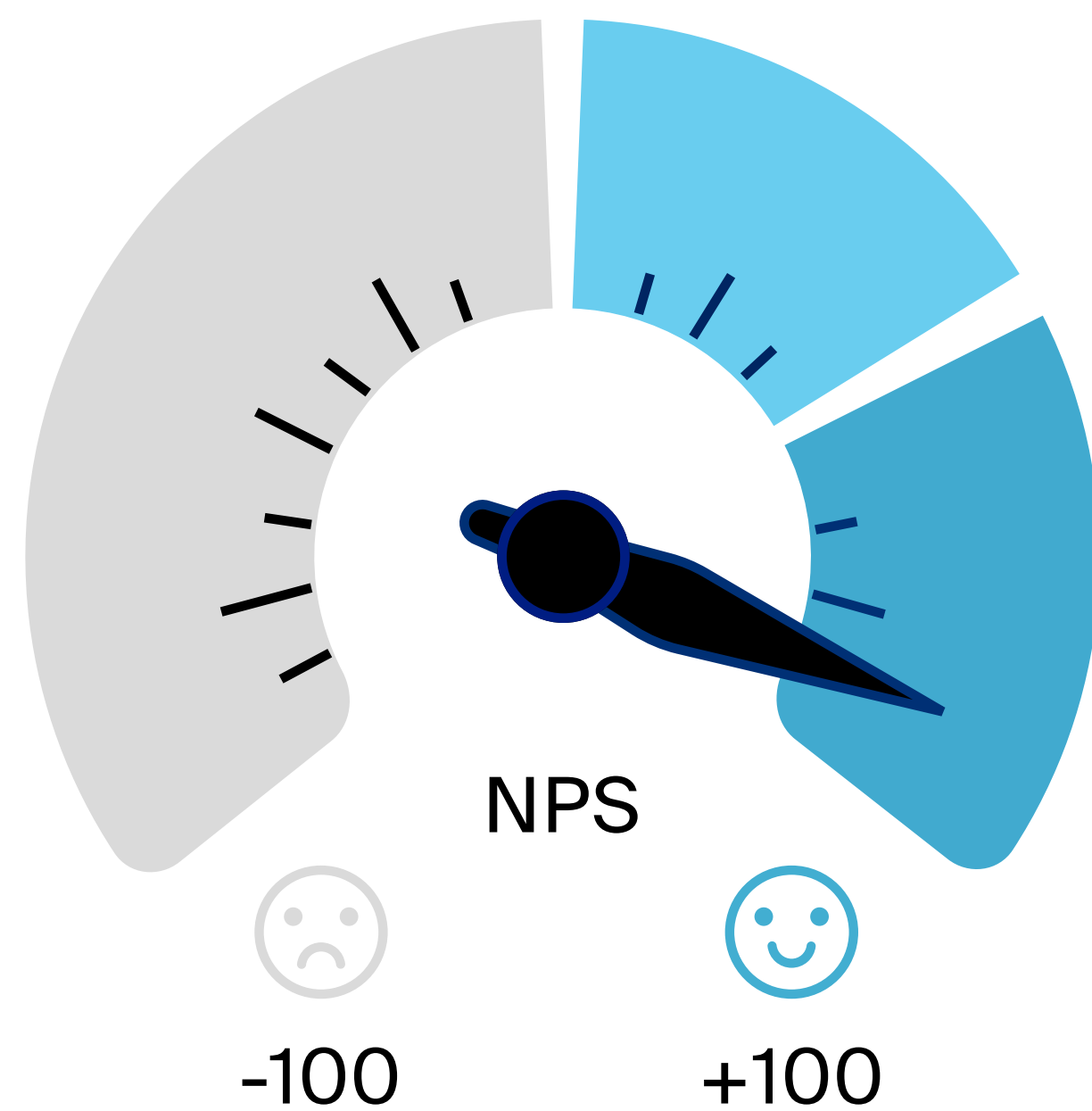
Удовлетворённость и лояльность клиентов

Рост CSAT и NPS

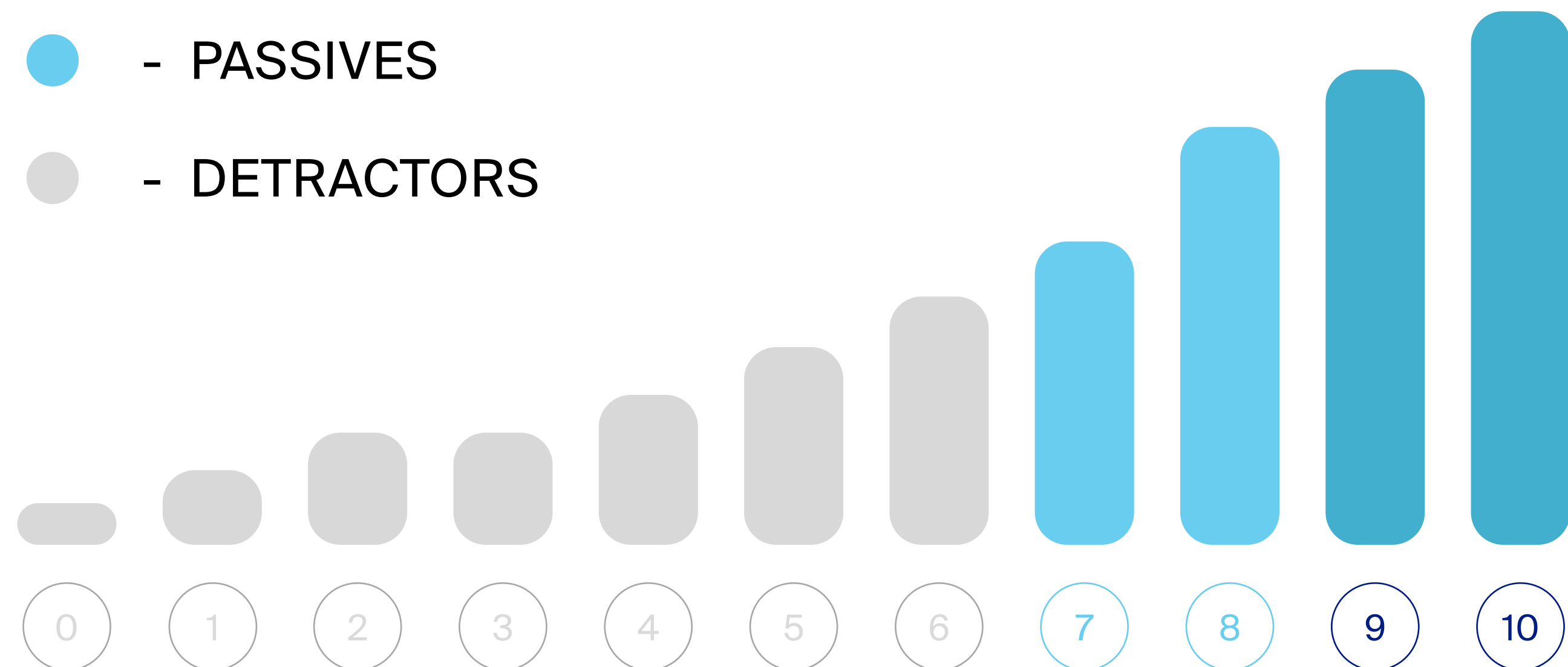
Ключевыми факторами являются скорость, доступность и понятный язык общения

Клиентский опыт как фактор снижения жалоб

Позитивная коммуникация уменьшает количество негативных отзывов



- - PROMOTERS
- - PASSIVES
- - DETRACTORS



Расширение самообслуживания



Передача показаний, оплата счетов, оформление заявок, статус обслуживания



Запросы по тарифам, справки, запись в офис/МФЦ



Бот = «единое окно» для всех операций

Дополнительные выгоды



Сокращение Time-to-Market
новых услуг с месяцев до
дней



Существенное снижение
затрат на интеграции
благодаря no-code подходу



Единая аналитика: статистика
вопросов, автоматические
отчёты

Безопасность и надёжность



Шифрование данных,
разграничение доступа



Контент-фильтры и аудит
логов



Соответствие требованиям
ИБ и ФЗ-152 «О персональных
данных»

Дорожная карта внедрения



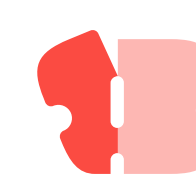
Пилотный запуск MVP (1–2 месяца)

внедрение базового функционала,
тестирование ключевых сценариев,
обучение команды



Масштабирование (3–6 месяцев)

расширение функционала, интеграция с
системами, оптимизация процессов



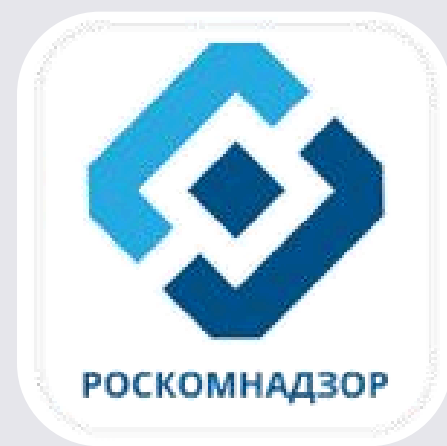
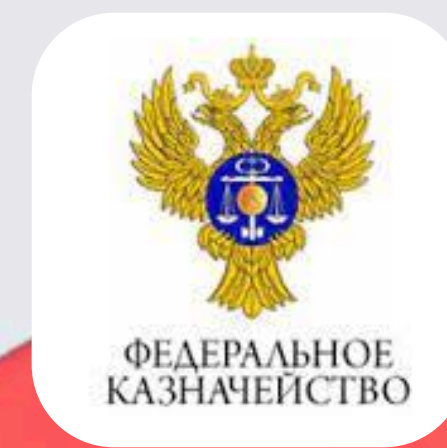
Развитие (6–12 месяцев)

внедрение новых сценариев, улучшение
качества, добавление персонализации

**AI-ассистент — ваш инструмент для
ускорения обслуживания, снижения
затрат и повышения качества**



РОСПАРТНЕР – надёжный партнёр в цифровизации бизнеса



18+

Лет опыта работы

50+

Экспертов в команде

100+

Успешных проектов

24/7

Поддержка

Запишитесь на консультацию и демонстрацию решений



Иван Фролов

frolov@hopper-it.ru

Директор по развитию AI-систем

