



АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С КЛИЕНТАМИ В DPD



Предпосылки

5,6 млн.

ВХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ В ГОД

8 млн.

ИСХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ В ГОД

1,5 млн.

Писем в год

1 млн.

ЧАТов в год



Этапы



Интегрировали AI с CRM



Получили аналитику



Обучили AI



Настроили бизнес-процессы и запустили в работу



Today
Улучшаем процессы

Отслеживание

Галина, здравствуйте!

По заказу 607200 назначена дата доставки на завтра в период с 9 до 18 часов, по адресу Геленджик, ул Репина, дом 29. 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 30-60 минут до приезда.

Сумма к оплате при получении 3498 руб.

[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](#)

Исходное_сообщение

Добрый день!

Пожалуйста, уточните статус доставки по адресу:

улица Ленина, 29

353475 Геленджик (KRASNODARSKIY KRAY)

RU +7 9287777777

С уважением, Галина

Изменения в заказе

Иван, здравствуйте!

По Вашему запросу доставка заказа RU05518 оформлена до пункта выдачи Московская обл, Истринский р-н, г Дедовск, ул. Больничная, дом 8а.

Как только заказ поступит в пункт и будет готов к выдаче, мы направим получателю уведомление со сроком хранения. Посмотреть схему проезда можно [здесь](#).

График работы пункта: пн-пт 10-20, сб 10-17; вс-вых

Пожалуйста, если Вас не затруднит, оцените мою работу. Буду очень признательна!

[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](#)

Исходное_сообщение

Добрый день!

Прошу сменить пункт выдачи груза по заявке RU05518. Груз сдали Вам сегодня в Спб от ООО «Ро машка».

Старый адрес: г. Красногорск

Телефон: +7 (906) 777-77-77

НОВЫЙ АДРЕС: г. Дедовск, ул. Больничная, д.8А (терминал DPD)

--

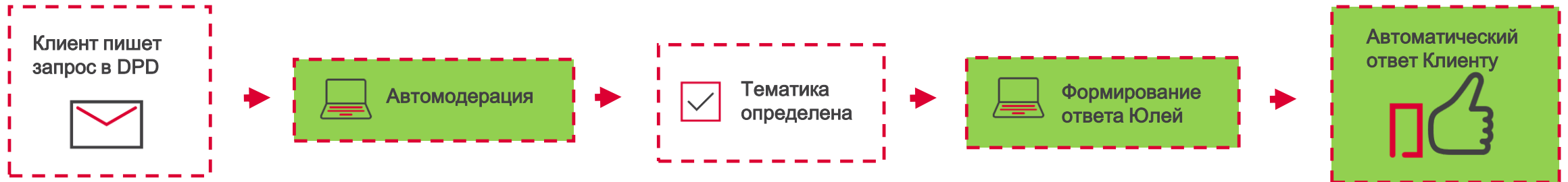
С уважением,

Иванов Иван

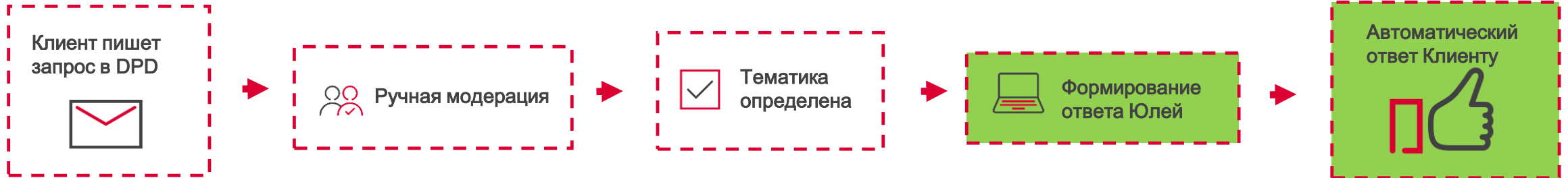
менеджер отдела оптовых продаж

Как выглядит процесс

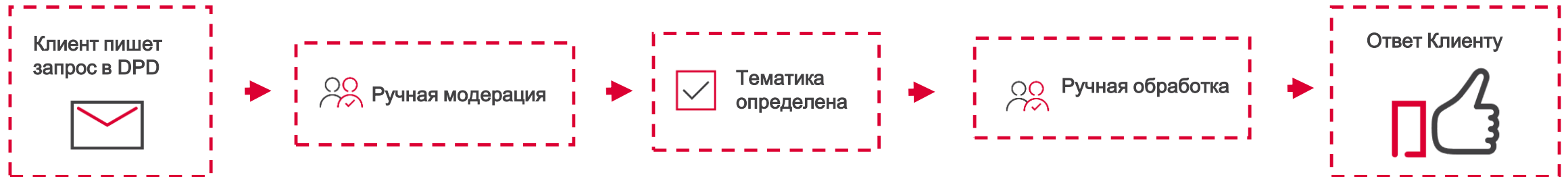
1



2



3



Обучение AI

DPD

модерация ответов ИС

Тематика определенная нейросетью:

Сложность обращения: Простое Сложное Суперсложное

E-mail:

Очередь:

Копия:

Тема письма:

Текст письма:

Добрый день!
Пожалуйста, отмените данный заказ, клиент не заинтересован в получении:
Александра Алексеевна Иванова Ленина 116-й квартал, к2
140002 Люберцы (MOSCOW OBLAST) RU +7 9999777777
Спасибо!
С уважением, Галина
Romashka Customer Support

Имя клиента:

Вложения:

Выберите правильную тематику:

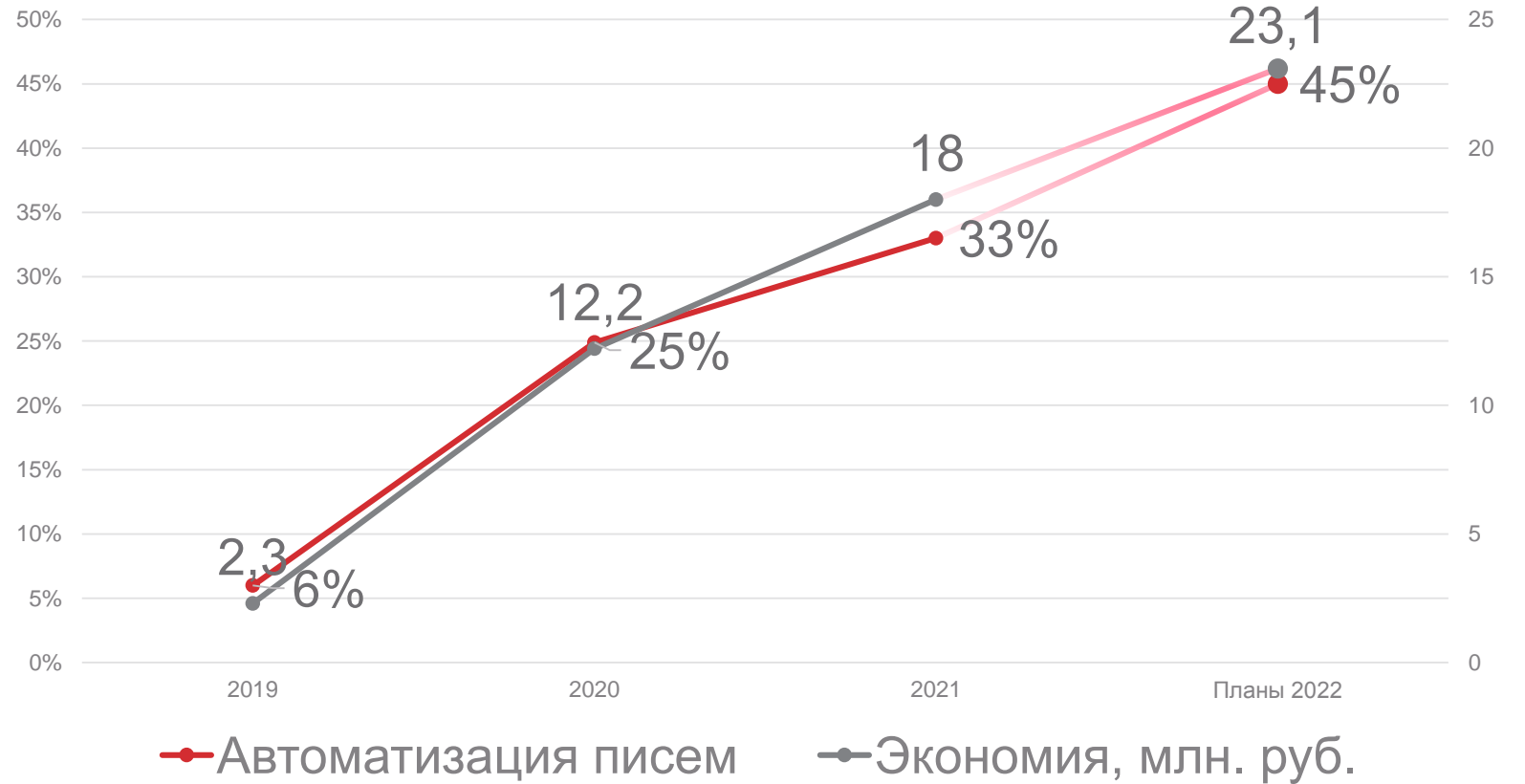
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Результаты

✓ Робот Юля отвечает на простые вопросы **в течение 2х минут** – быстро!

✓ **33%** вопросов клиентов решает Юля

✓  – **88%**



ОТЗЫВЫ

“Глубочайшая благодарность
сотруднику за оперативное
решение
проблемы!!!!Спасибо!!!!!!”

“Консультант Юлия Романова
серьезно отнеслась к моей
проблеме, грамотно и
профессионально решила ее.
Благодарю!”

«Великолепная
работа! Спасибо!»

«Молодец 🙌»

Кирилл

«Блестяще!»

“Какие же супер-консультанты работают в
DPD! Спасибо большое за оперативное
решение вопроса!”

«Молниеносно!»

Оксана

«Все быстро и четко!
Спасибо)»

«очень быстро!»

«Юлия умничка. Удачи ей :*»

Сергей

«спасибо за оперативность!!!! ЛАЙК !!!!»

Елена

