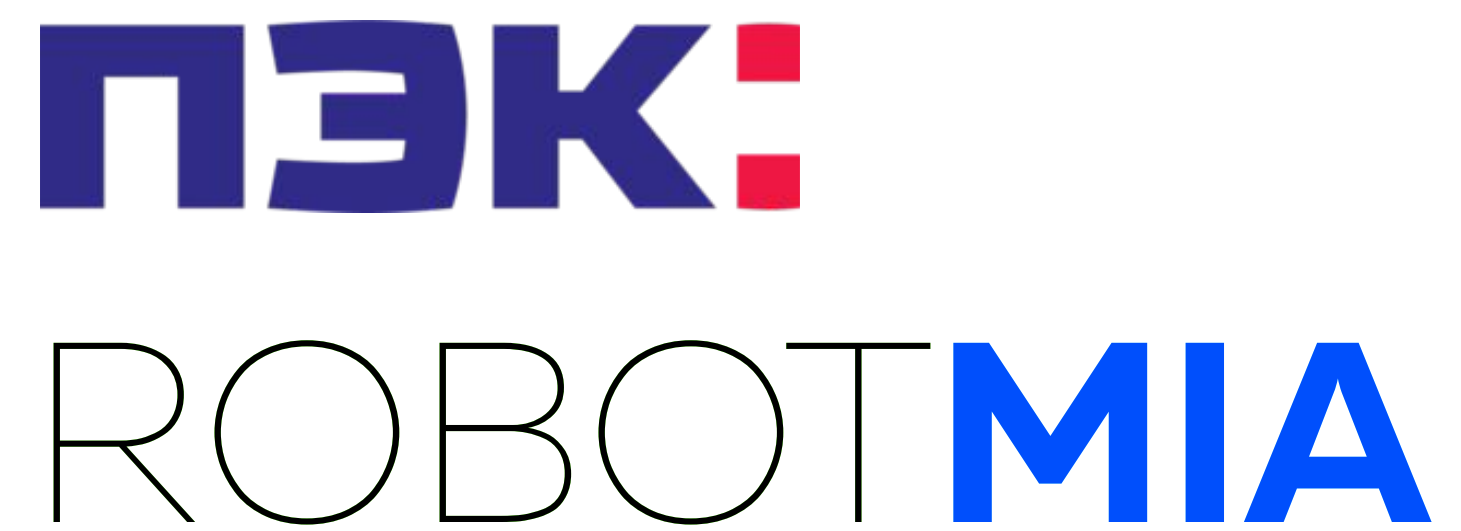




Последняя миля без операторов: как Робот Мия планирует доставки в ПЭК

Голосовой ассистент, который вовремя планирует, продает и не болеет



РАДЫ ЗНАКОМСТВУ!



Игорь Коптев

Директор клиентского сервиса
ООО ТК «ПЭК»
koptev.iv@pescot.ru



Кристина Муха

Менеджер по работе с ключевыми клиентами
ООО «Робот Мия»
k.mulha@robotmia.ru

КОГДА ЗВОНКОВ БОЛЬШЕ, ЧЕМ ЛЮДЕЙ

До автоматизации последней мили:

Ручное согласование

Огромный объем звонков перегружал операторов

Бухгалтеры на телефоне

Нецелевое использование ресурсов, отвлечение от основных задач

Ошибки, простои, расстроенные клиенты

Человеческий фактор приводил к ошибкам, задержкам и негативу.

70% вопросов – типовые

Большинство вопросов были однотипными: дата, время, этаж, лифт. Утомительный сценарий для операторов



ДОСТИГНУТЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И МЕТРИКИ

ДО 70%

Доставок
запланировано без
участия человека

В 4 РАЗА

Ниже стоимость
заявки, обработанной
Роботом

+ 7%

К своевременной
обработке заявок
(даже в пиковые часы!)

0 БУХГАЛТЕРОВ

Задействованы в обзвонах
после запуска Робота

РОСТ ЧЕКА

За счет ПРР и своевременной
обработки звонков



ЭТАПЫ АВТОМАТИЗАЦИИ: ОТ БАЗОВОГО РОБОТА ДО LLM

Этап 1: начало 2024

Мия предлагает дату и интервал доставки.
Объясняет про документы и оплату.

1

2

3

4

5

Этап 2: середина 2024

Голос Александры создает WOW-эффект.
Мия отвечает на FAQ, устойчива к нестандартным вопросам.
Внедрена функция Расчет ПРР в реальном времени

Этап 3: начало 2025

Мия работает и на входящих звонках.
Понимает суть запроса абонента за счет внедрения смарт-интентов.
При изменении адреса клиентом Робот сам пересчитывает цену.

Этап 4: весна 2025

Мы подключили LLM.
Мия отвечает на любой вопрос клиента на любом этапе. Она учитывает контекст, груз, бизнес-процессы.
Возвращает в сценарий без потерь.

Этап 5: середина 2024

Начинаем обучать Робота продавать последнюю милю

“ЛИФТ ЕСТЬ? А ЭТАЖ?”

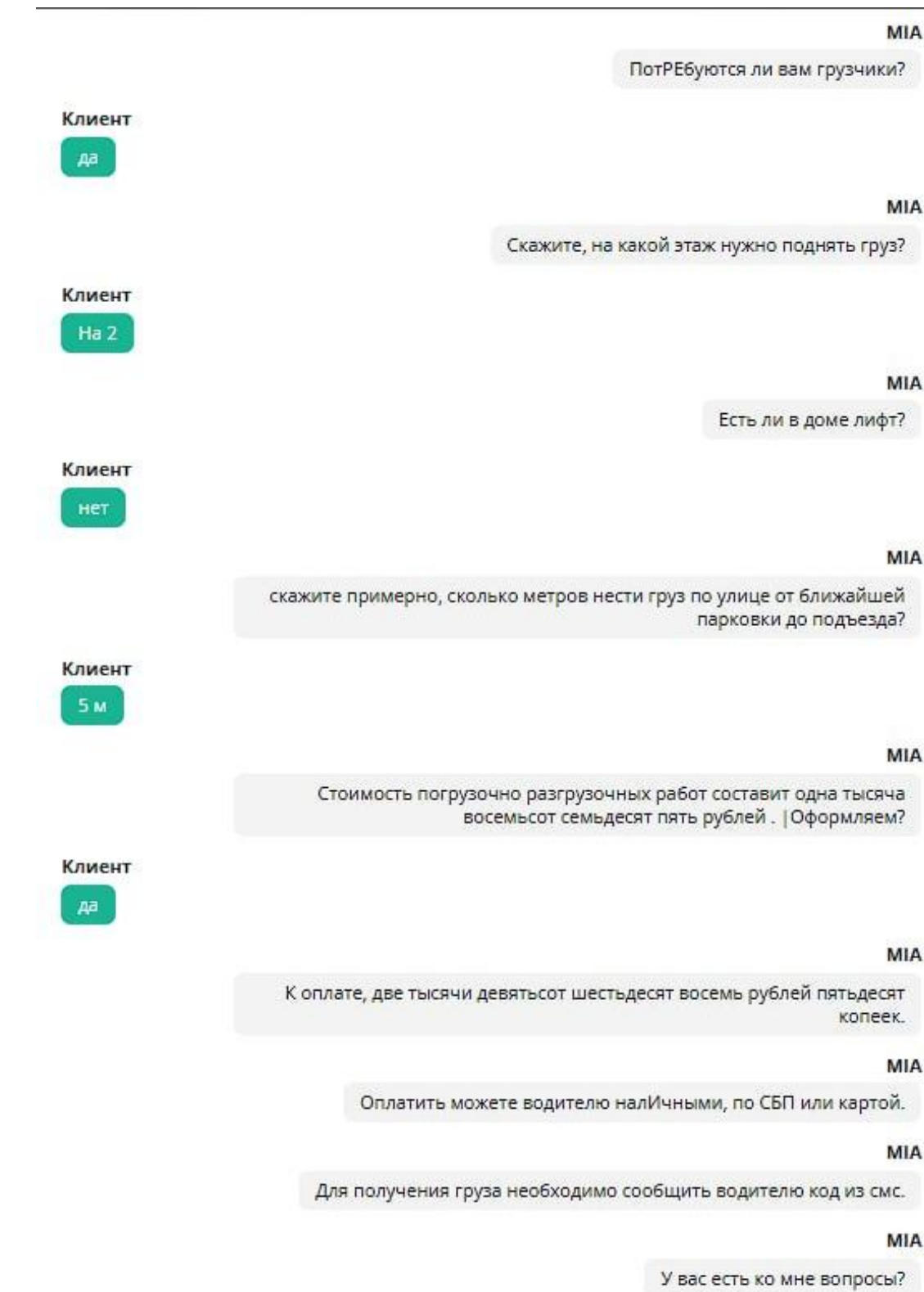
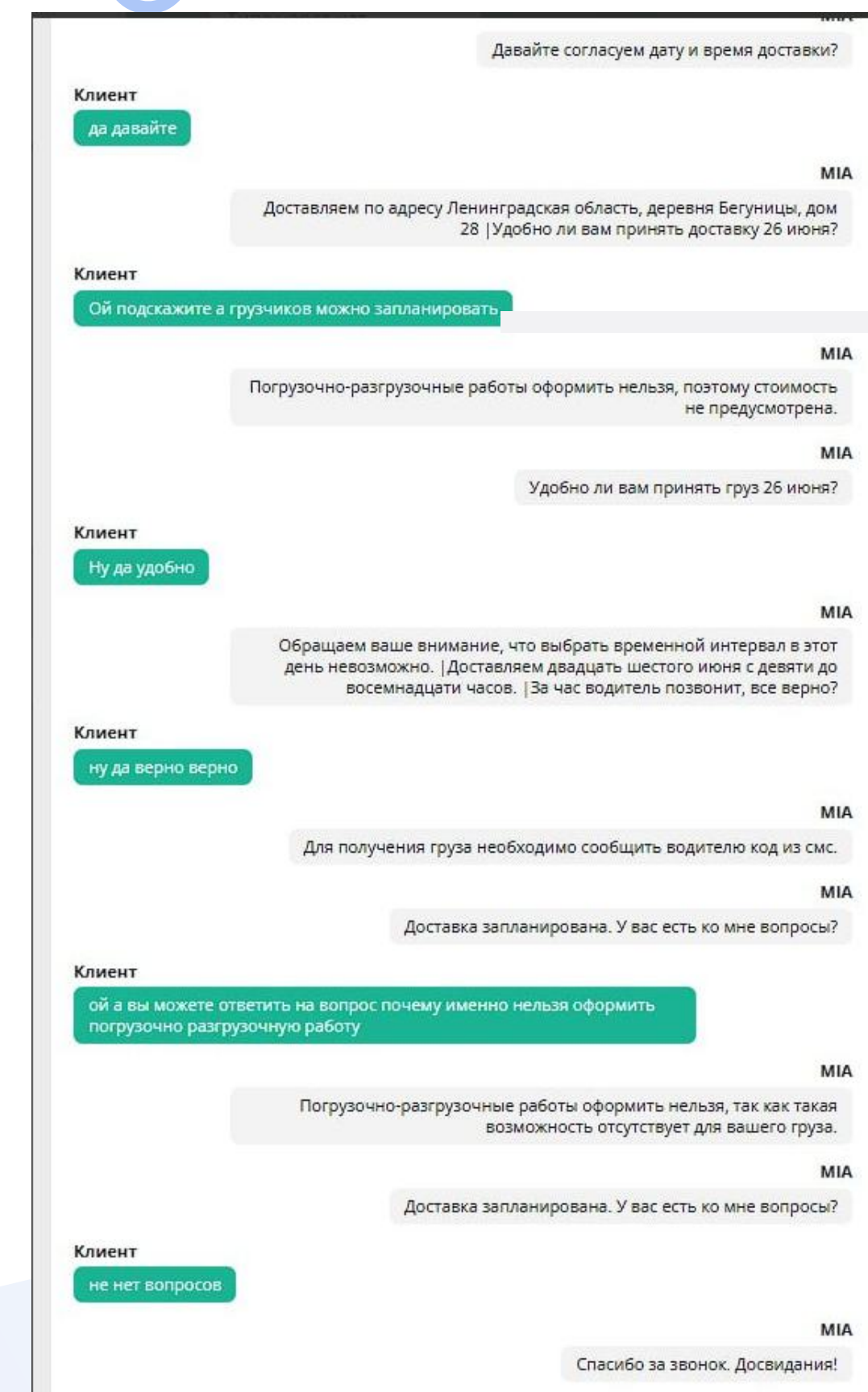
Все — без участия оператора. Ответ — за секунды.

LLM-ответы на любые вопросы клиентов (по базе знаний ПЭК):

- Срок хранения?
- Сколько весит груз?
- Как оплатить доставку?
- Кто получатель?
- Вы можете позвонить за час? и др.

Возможность изменить адрес доставки прямо в звонке

Теперь мы можем "дозаказывать услугу с нуля" и предлагать ее клиенту



НЕ ЗАКАЗАЛИ ДОСТАВКУ? РОБОТ ПРЕДЛОЖИТ САМ

Следующий шаг: Робот-продажник последней мили

Цель: превратить робота из продвинутого диспетчера в проактивного менеджера по продажам.

Мы начинаем обучать ассистента предлагать доставку клиентам, которые её не заказывали, но которым она нужна.

Например:

- Прибыл тяжелый груз;
- Клиенту будет сложно добраться до терминала самостоятельно;
- Робот звонит клиенту: «Хотите, рассчитаю для вас доставку?»

БОТ НАУЧИЛСЯ НА ОШИБКАХ. МЫ ТОЖЕ

Наш путь к успеху не был безболезненным. Мы столкнулись с трудностями, но извлекли ценные уроки.



Да, сначала Мия просто озвучивала доступные слоты.
Мы поняли, что нужен диалог.

Да, сначала мы перегрузили свою логистику.
Теперь учитываем свои возможности и ресурсы.

Да, люди не верили, что "робот может сам".
Мы доказали обратное.

Что сейчас:

Мы растем быстрее, чем ожидали. Ассистент стал частью бизнес-процесса. И мы не планируем останавливаться на этом.

ЧТО МОЖНО ПРИМЕНИТЬ УЖЕ СЕГОДНЯ



Автоматизируйте типовые процессы

Освободите ресурсы для развития бизнеса



API – ключ к успеху

Без данных бот "слеп", данные – его зрение.



Учите бота диалогу

Создавайте живой, а не скриптовый контекст.



LLM – не мода, а мышление

Используйте большие языковые модели для гибкости, понимания нюансов и контекста.



Продажи – это не только про товары или услуги

Продажи – это про сервис. И Голосовой ассистент может и должен продавать.

РОБОТ, КОТОРЫЙ НЕ БОИТСЯ РАСШИРЯТЬ ЗОНУ СВОЕЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Не просто автоматизирует рутину, а развивает ваш бизнес!



Игорь Коптев

Директор клиентского сервиса
ООО ТК «ПЭК»
koptev.iv@pecom.ru



Кристина Муха

Менеджер по работе с ключевыми
клиентами ООО «Робот Мия»
k.mulha@robotmia.ru