

5.12.2023



**Умный робот-консультант на первой линии: как мы  
сделали его частью нашего клиентского сервиса**



# Сергей Чертов

## Руководитель клиентского сервиса hh.ru

- В hh.ru с 2010 года
- В компании прошел путь от специалиста техподдержки до руководителя клиентского сервиса
- Руководжу 8-ю подразделениями(100+ человек), живущих от Москвы до Владивостока
- Сертифицировал клиентский сервис по ISO 18295
- Обеспечиваю культуры высоких отношений внутри службы, что дает текучесть менее 1%
- Реализуем инициативу по CX и улучшению бэк-офис
- Координирую работу сервисных служб в страновых офисах
- И много всего интересного))))))



# Плюсы и минусы робота-консультанта на первой линии.

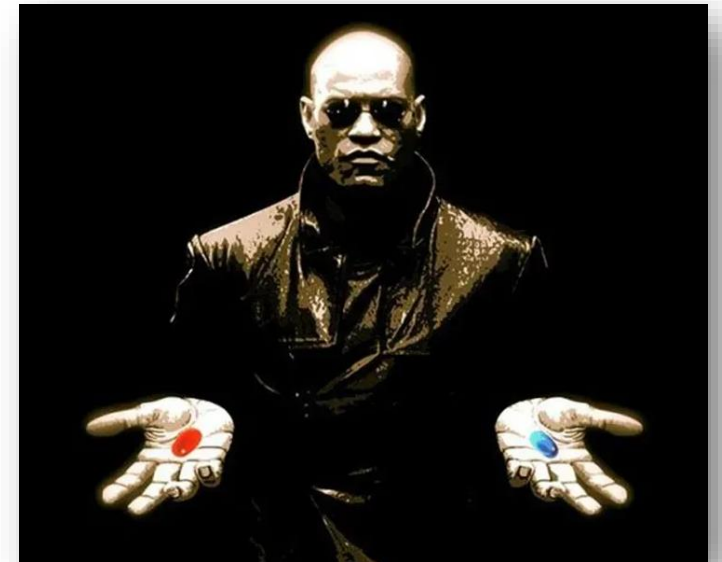


## Плюсы:

- **Быстрота реагирования.** Робот-консультант способен мгновенно реагировать на запросы клиентов, что значительно сокращает время ожидания ответа
- **Доступность 24/7.** Робот-консультант доступен 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, что обеспечивает клиентам круглосуточную поддержку
- **Точность ответов.** Робот способен быстро анализировать запросы и давать точные и понятные ответы
- **Снижает нагрузку на операторов.** Робот может обрабатывать большое количество запросов, освобождая операторов для более сложных задач(если настроить его правильно)

## Минусы:

- **Негативное отношение клиентов.** Некоторые клиенты могут негативно относиться к общению с роботом, считая его менее персонализированным и менее дружелюбным
- **Невозможность учета индивидуальных потребностей клиента.** Робот не способен учитывать индивидуальные потребности каждого клиента, поэтому может потребоваться дополнительная консультация оператора
- **Ограниченный набор функций.** Робот-консультант может иметь ограниченный набор функций и не всегда способен решить сложные проблемы
- **Без эмоциональность.** Робот это набор знаний и четко запрограммированных последовательностей действий, он не знает что такое эмоции и не умеет их проявлять
- **Сложность обновления информации.** С ростом базы ответов растет сложность их обновления. Любое обновление в продукте несет N-е кол-во правок в базе ответов



# Как мы разрабатывали и внедряли нашего робота Хэдди



- Проект по внедрению робота консультанта Хэдди стартовал в 2014 году
- Доступен для соискателей и работодателей на Web
- Самостоятельный канал помощи, без интеграций
- Метрики успеха:
  - Рост обращаемости(по отношению к другим каналам)
  - Оценка диалогов (CDSAT<10%)
  - Распознаваемость вопросов(>90%)
- Отложенная маркетинговая поддержка запуска

The screenshot displays the 'Помощь' (Help) section of the hh.ru website. It includes a 'Виртуальный консультант' (Virtual consultant) button, a 'Вопросы и ответы' (Questions and answers) section, and a 'Пишите нам' (Write to us) section. Below these are contact details for Moscow (+7 495 974-64-...), Saint-Petersburg (+7 812 458-45-...), and other regions (8 800 100-64-2...). Four chat windows are overlaid on the page, each featuring the Haddi robot icon and the text 'Виртуальный консультант Хэдди' and 'Ответы на вопросы в режиме 24/7'. The chat windows show the following interactions:

- Chat 1: User asks 'Привет Хэдди! Поможешь мне найти новую работу на вашем сайте?'. The assistant responds with a message about visibility settings and a link to change them.
- Chat 2: User asks 'Помог ли вам ответ? Да Нет'. The assistant provides three options: 'Я спрашивал(-а) про другое', 'Я не менял(-а) ответ', and 'Ответ не решил проблему'.
- Chat 3: User says 'Спасибо. Всегда рад помочь!'. The assistant responds with 'Спасибо. Всегда рад помочь!'.
- Chat 4: User says 'Жаль, что я не смог Вам помочь. Задайте, пожалуйста, свой вопрос здесь'. The assistant responds with 'Жаль, что я не смог Вам помочь. Задайте, пожалуйста, свой вопрос [здесь](#)'.

# Как мы разрабатывали и внедряли нашего робота Хэдди



Что умеет Хэдди:

- Отвечать на вопросы
- Переключать на оператора
- Передавать диалоги в CRM
- Анкетировать «новых клиентов» (Анкета Хэдди) с передачей информации в CRM
- Присылать стикеры в виде эмоций к клиентам
- Проактивные ответы на частотные вопросы на страницах заказа звонка и карточки ПМ
- Квесты для клиентов
- И д.р.

## Заказ звонка

Выберите тип звонка

- Техподдержка.** Вопросы и консультации по работе с сайтом, техническая поддержка и предложения по улучшению сайта и сервисов.
- Консультация по услугам и ценам.** Помощь в подборе и покупке продуктов и сервисов, выставление счета. Вопросы по объединению счетов.
- Бухгалтерские документы.** Вопросы по актам сверки, закрывающим документам, смене реквизитов, переделке и доставке закрывающих документов.
- Другая тема звонка.** Опишите ваш вопрос в поле комментария. Это поможет нам быстрее решить его.

Комментарий

Напишите комментарий. Он позволит нам точнее понять запрос и адресовать его нужному специалисту

## Вы можете сами

[Посмотреть какие услуги подключены](#)

[Скачать закрывающие документы](#)

[Повторно заказать услугу](#)

Сф  **Виртуальный консультант Хэдди**

Ответы на вопросы в режиме 24/7

По

Как

док

Ког

Как

Как

Как

Добрый день! Я виртуальный помощник Хэдди. Возможно, я смогу ответить на ваш вопрос. Обычно меня спрашивают:

- [Как разместить вакансию](#)
- [Как проверить состояние счета](#)
- [Какие сроки поступления оплаты](#)
- [Как активировать услуги](#)
- [Как заказать закрывающие документы](#)

Ваш вопрос...



# Подготовка к "мягкому" включению бота на первой линии.



Создание доверительной среды – Хэдди, твой дружелюбный сосед и верный помощник. Квизы, рассылки, экосистема, праздники.

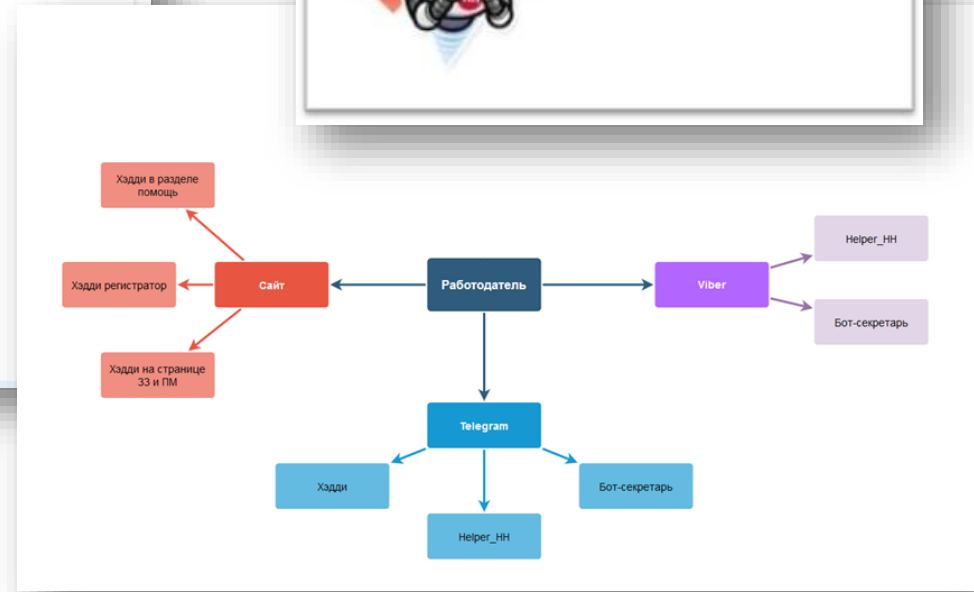
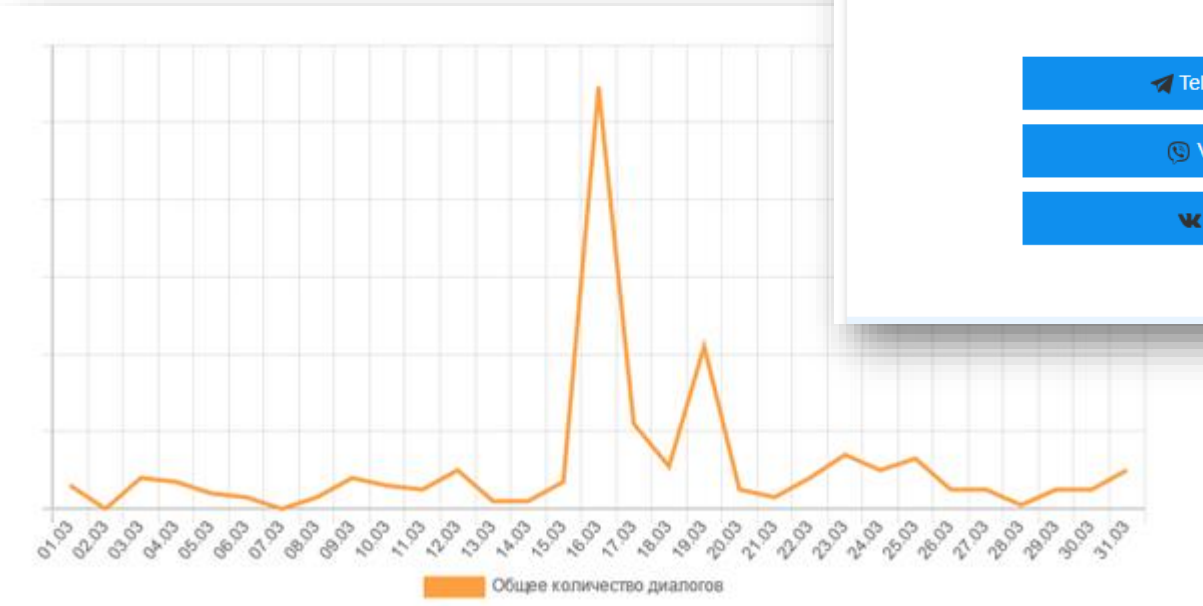
Чат-бот – помощник в поиске работы на hh.ru

Выберите удобный для вас мессенджер

- Telegram
- Viber
- VK

Огромное спасибо!

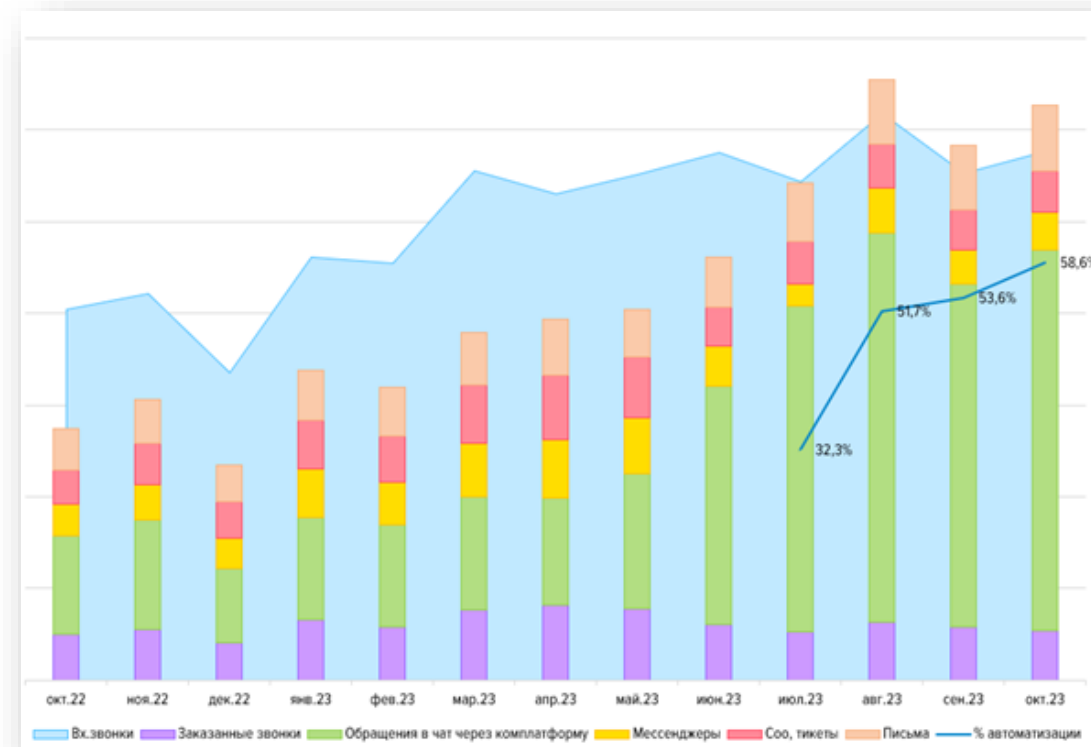
Всегда рад оказаться полезным!



# Результаты внедрения: рост удовлетворенности клиентов и экономия ресурсов.



- Средний % **автоматизации** по всем точкам – **68,48%**(анализируем каждую)
- % **Нераспознанных** реплик – **10,39%**(сложные формулировки, не ответа на вопрос, эксперименты)
- Удовлетворённость на уровне **89,13%**
- Экономия зависит от того как считать: **в объемах** – экономия порядка **15** человек, **в доступности** – **4**



# Перспективы развития: интеграция с другими сервисами и автоматизация процессов



- Сервис, дающий всю необходимую информацию о клиенте
- Понимание контекста клиента и персонализированная коммуникация
- Не просто ответ, а проактивная консультация
- Применение GenAI (специализированные LLM)







# Спасибо за внимание

