



Ваш робот Юля. С заботой о клиенте

DPD в России

25.04.2025



Спикеры



Ольга Щербакова

Начальник управления
обслуживания клиентов
DPD в России



Илья Большов

Руководитель направления
по развитию технологий
клиентского центра

DPD в России

Выгодно, надежно, удобно!

34

года на рынке России

35 000+

населенных пунктов РФ и
ЕАЭС

200+

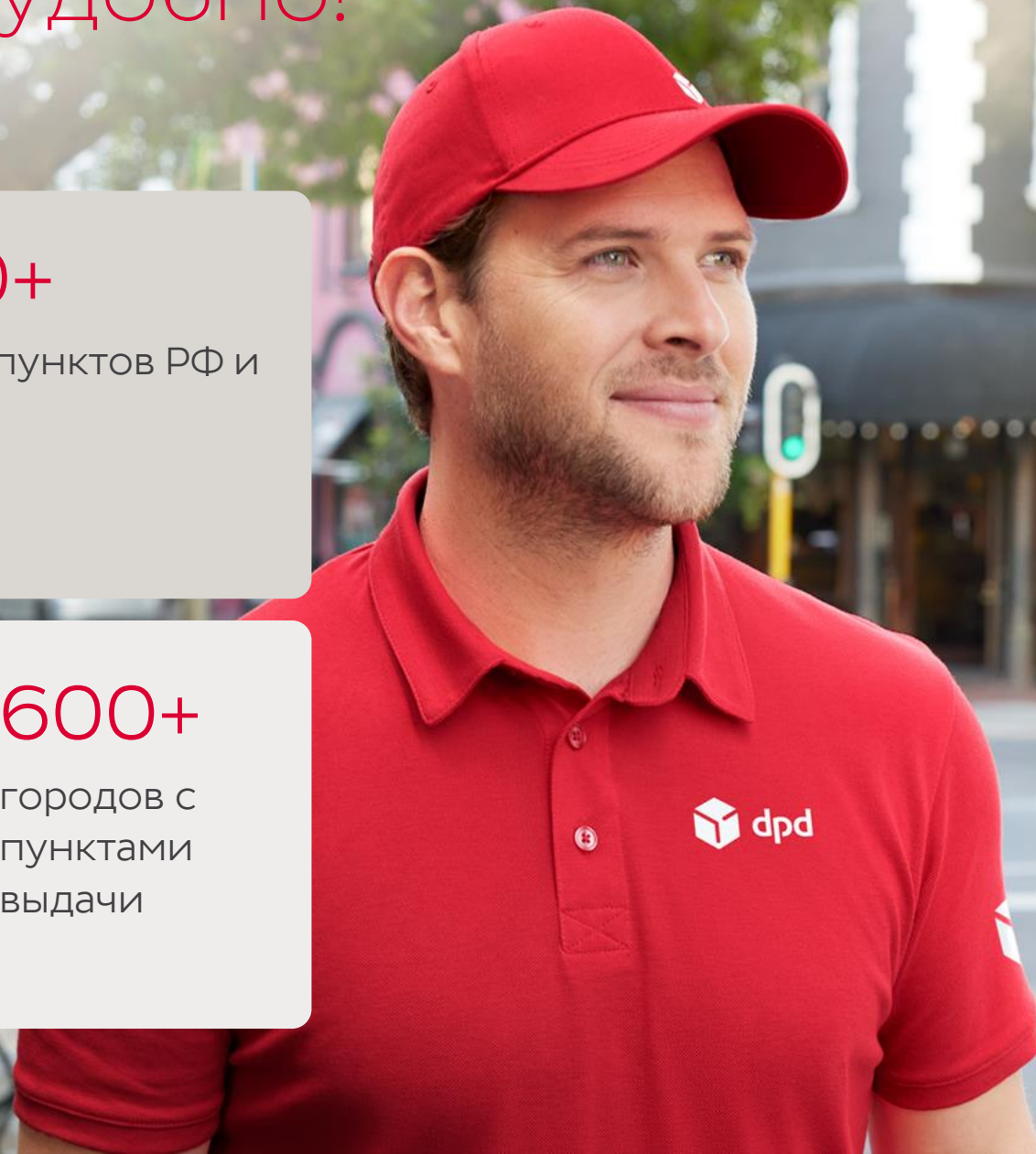
стран с
возможностью
отправки из
России

150+

собственных
терминалов

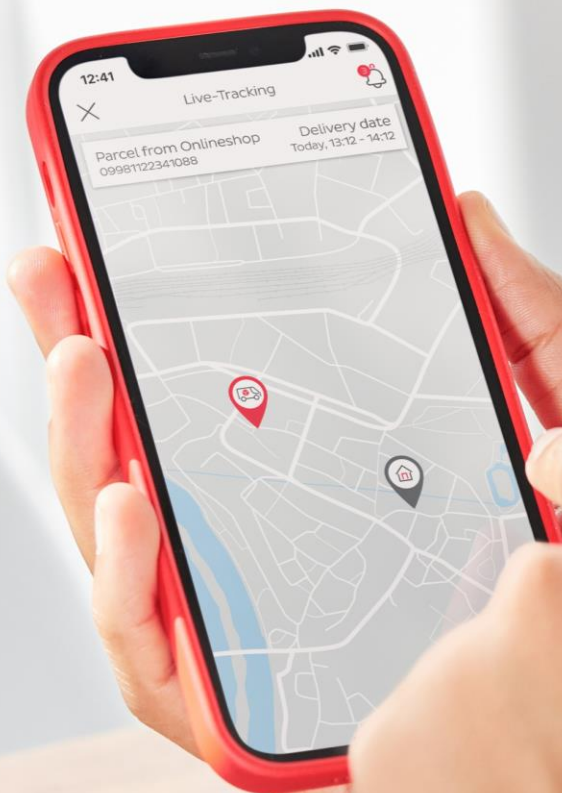
600+

городов с
пунктами
выдачи



DPD в России

Выгодно, надежно, удобно!



Всегда на связи с клиентом!



Входящих
звонков

2 млн

Обращений в
чате

0,5 млн

Письменных
запросов

1 млн

Собственная разработка — робот Юля

2017



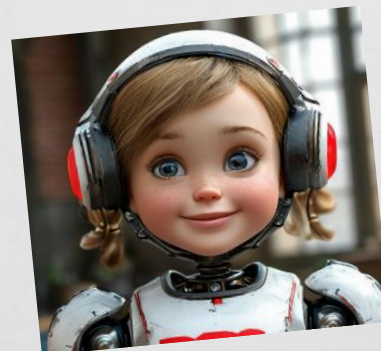
Юля принимает **звонки**

2019



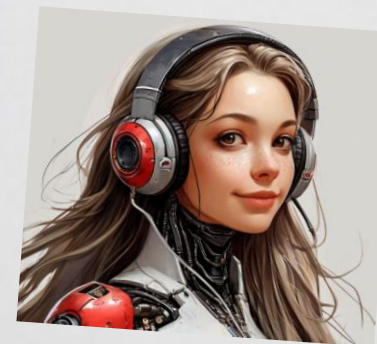
Научили Юлю отвечать
на **письма**

2020



Юля осваивает
мессенджеры

2024



Юля находит
персональный подход к
каждому клиенту

Собственная разработка — робот Юля



Нейросеть Юля

Отвечает на письменные запросы:

- e-mail
- личный кабинет на сайте dpd.ru
- ФОС на сайте dpd.ru

Голосовой помощник Юля

Совершает исходящие и обслуживает входящие звонки:

- линия для клиентов
- линия для получателей

Чат-бот Юля

Отвечает на вопросы в мессенджерах:

- VK
- Telegram
- Viber

Робот Юля включена в основные процессы

Юля
обслуживает
более 60% всех
обращений в
клиентский
отдел!

Входящие
звонки

57%

Обращения в
чате

93%

Письменные
запросы

55%

CSI Юли: спрашиваем оценку у клиентов

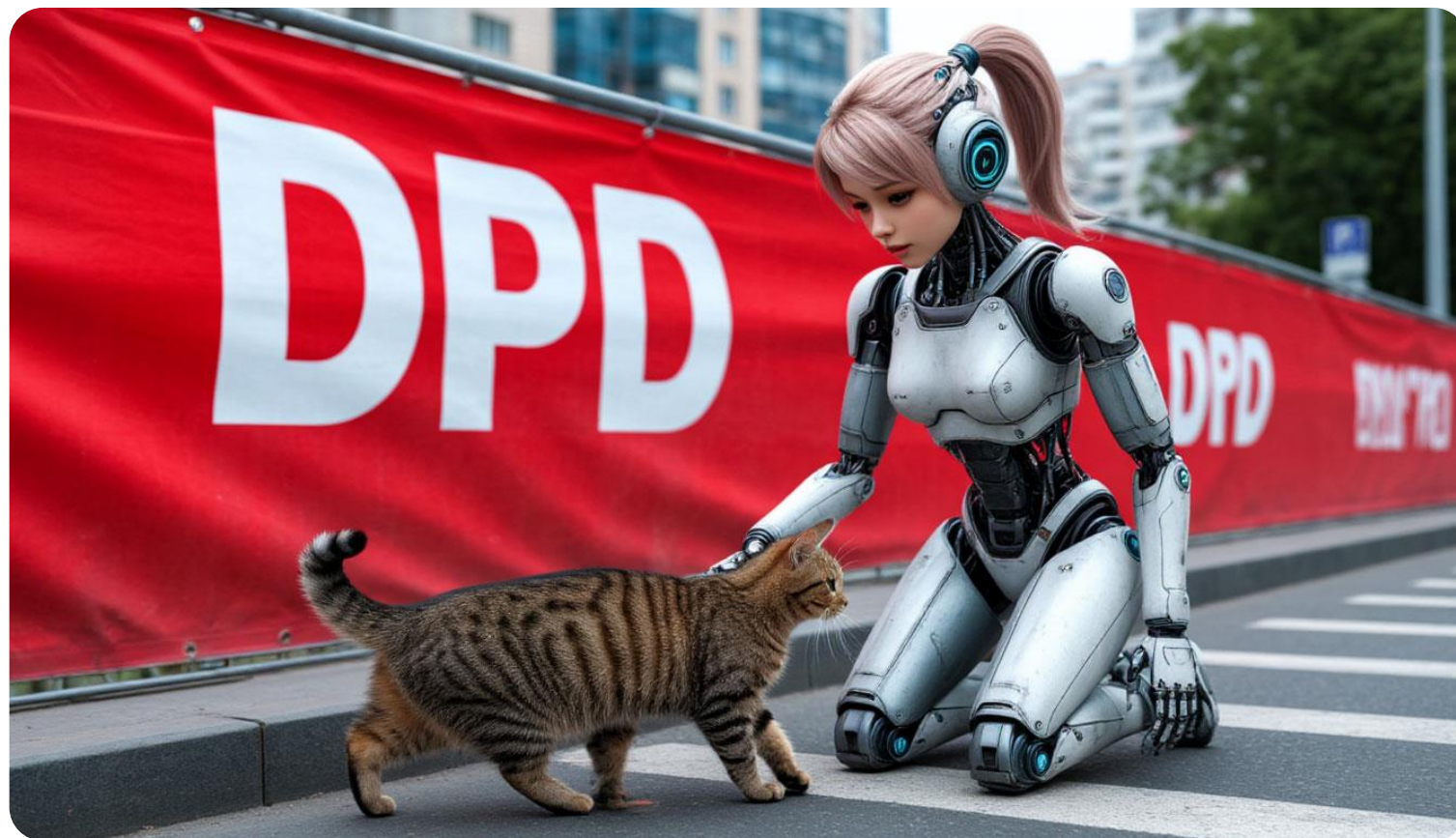
4,7

в 2024 г.



4,1

в 2023 г.



Верим в качество : робот Юля не умеет ошибаться



Юля замыкает процесс решения вопроса клиента полностью на себе.

- Юля глубоко интегрирована со всеми внутренними системами компании
- Юля не просто информирует клиента, а решает даже сложные задачи, внося изменения в операционный процесс работы с заказом
- Юля собирает модульный ответ индивидуально по каждому запросу в соответствии с метриками конкретного заказа



Робот Юля — фокус на то, что важно для клиентов

Как работает Юля?

Чат-бот и нейросеть построены на технологии искусственного интеллекта (AI) и постоянно обучаются. Для обучения используются аналитические алгоритмы на основе больших данных.

В основе голосового робота — Text-To-Speech (TTS), технология синтеза речи, предназначенная для обслуживания клиентов в автоматическом режиме без участия оператора.



Оперативность решений

На 2 млн обращений в год Юля отвечает мгновенно

Развитие персонала

Консультанты могут посвятить время творческим задачам

Экономия

Юля на всех каналах экономит компании >200 млн руб. в год

Счастливый клиент!

Быстрое и качественное решение любого вопроса

Робот Юля: персонализация в каждом ответе



Нейросеть Юля генерирует **уникальный** текст ответа на каждое обращение



Нейросеть Юля обращается **по имени** к клиенту, если имя указано в подписи



Нейросеть Юля **подстраивается** семантически под клиента



Нейросеть Юля предоставляет клиенту **промежуточную** обратную связь

Робот Юля: персонализация в каждом ответе

Голосовой помощник Юля обращается **по имени** к клиенту, тональность фраз дружелюбная

Голосовой помощник Юля направляет запросы в транспортный отдел и **эскалирует** их

Голосовой помощник Юля помогает клиенту решить без оператора **максимум вопросов**: от изменения даты доставки до переадресации в удобный пункт выдачи



DPD в России

Робот Юля: результаты

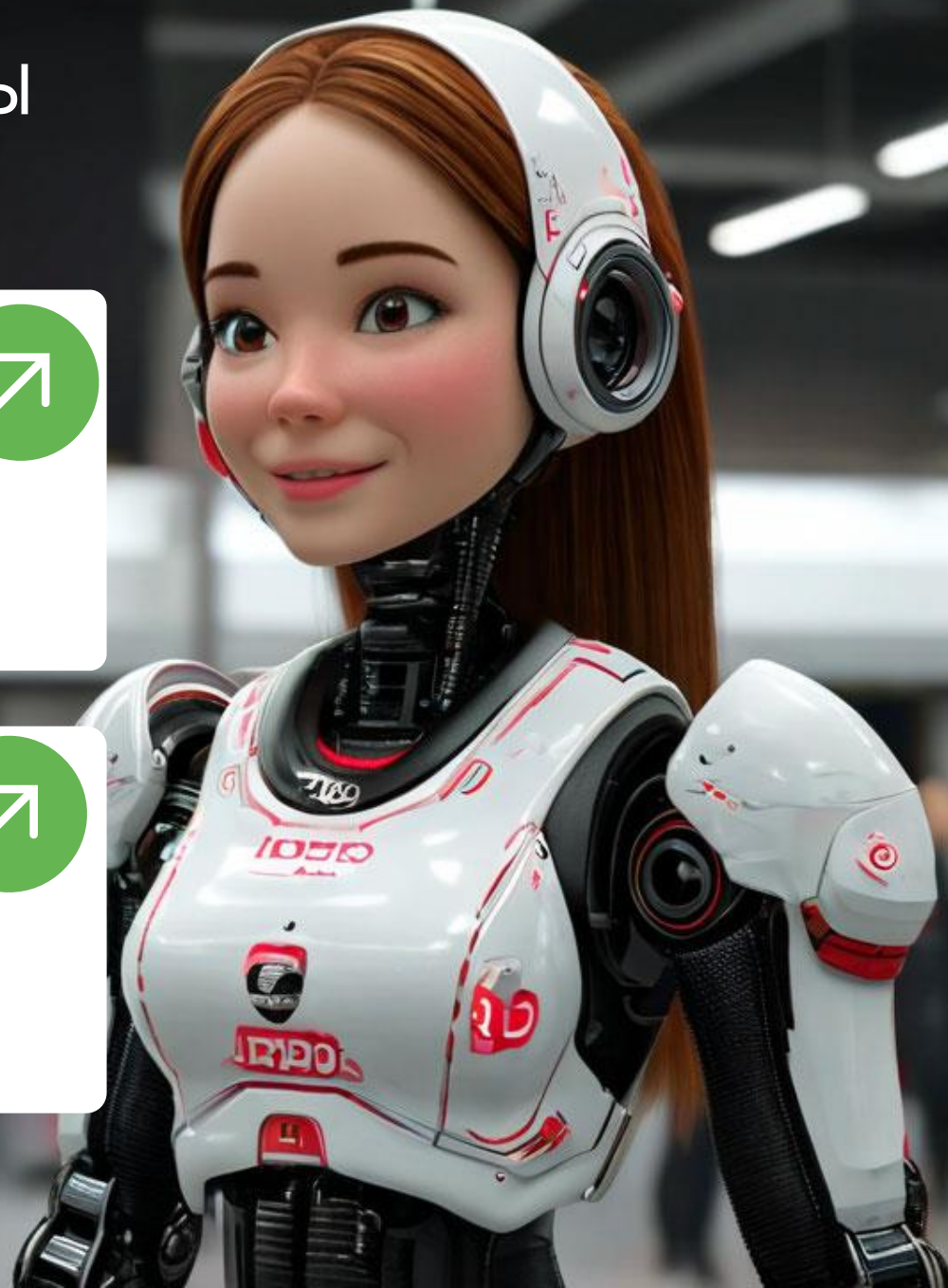
Клиентская
удовлетворенность

4,7 — средняя оценка ответов Юли от
клиентов в 2024 году



Сокращение
расходов

>200 млн руб. — экономия в 2024 году



Робот Юля: результаты

“

Большое спасибо Юлии Романовой за оперативный развернутый ответ по отправлению 2238XXXXXXX. Приношу извинения, я не знала, что клиент сам не выходит на связь и заминка из-за него самого.

Еще раз спасибо и прекрасного дня!

Л***а Анастасия**

Ассистент менеджера по работе с VIP клиентами
ЦУМ *** Online

“

Очень быстро и доходчиво ответили.

Спасибо огромное!

Марета Т***ова**

Получатель заказа «З***е я****о»



