

Соедините с Императором

История о том, как мы
автоматизировали
контакт-центр
"Додо Пиццы"

✉ hello@eora.ru

☎ +7 (800) 500 1686

🌐 eora.ai





Дано:

250 000

ЗВОНКОВ В МЕСЯЦ

30%

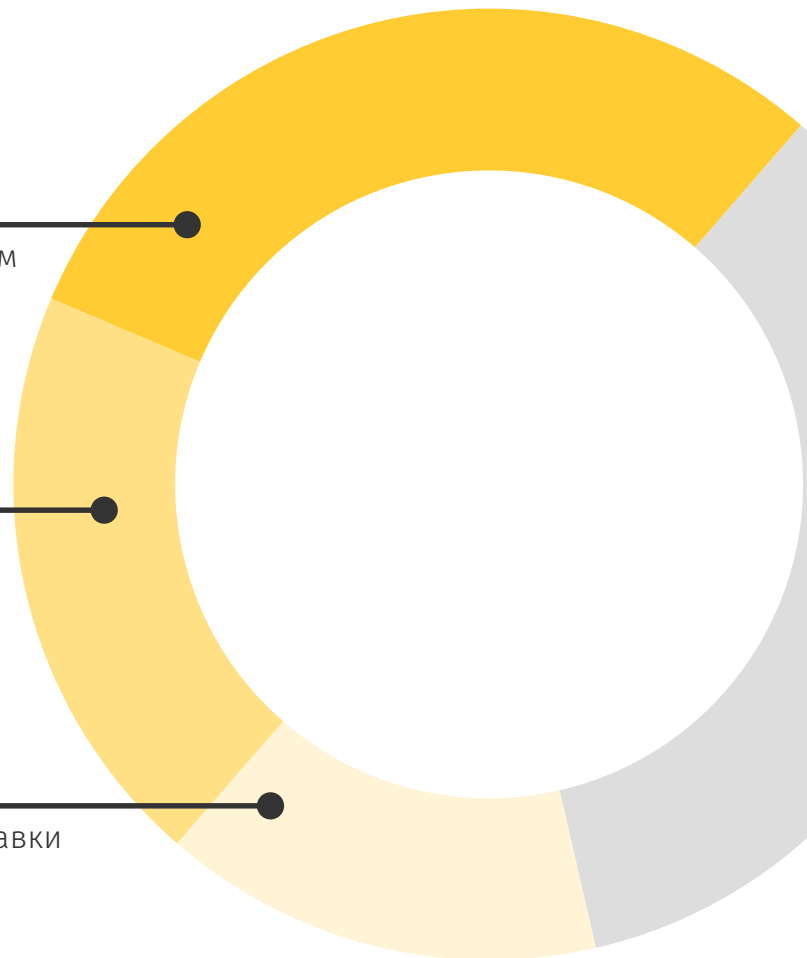
Консультация по пиццериям

20%

Консультация
по текущему заказу

15%

Консультация по зоне доставки





**Додо не знали
о чат-ботах и роботах,
мы — о контакт центрах**

Подготовка к проекту:

1. изучили мануалы для операторов
2. прослушали более 300 звонков
3. структурировали данные и собрали статистику
4. выделили ключевые тематики и согласовали с Додо

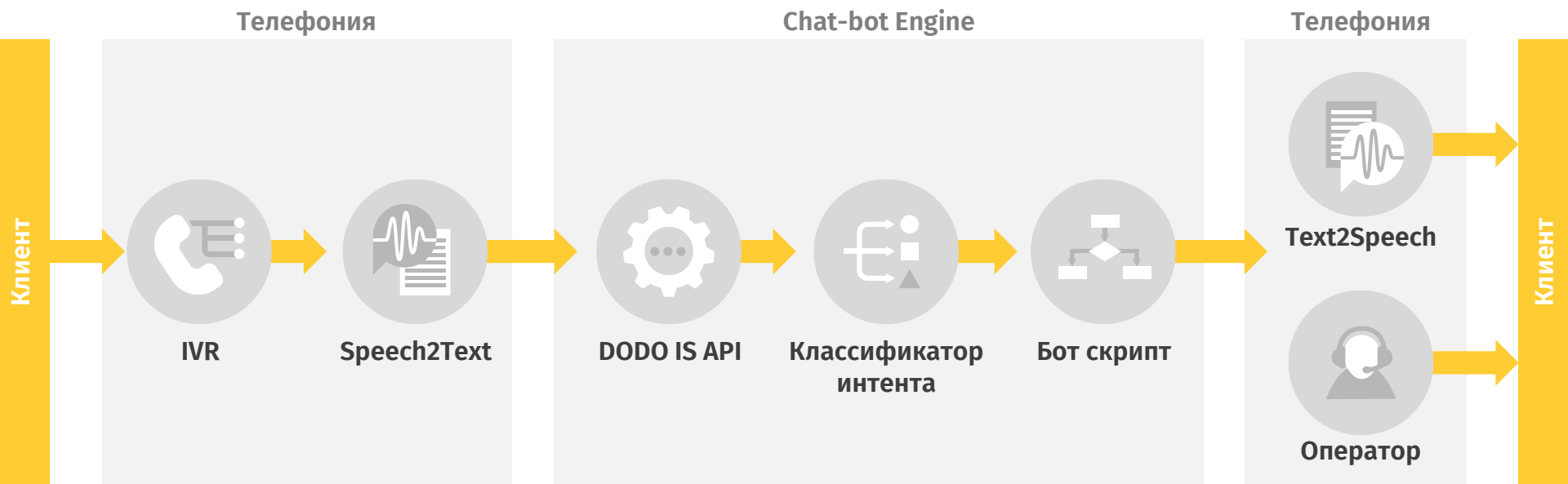
Ключевые тематики:

1. Жалоба на опоздание
2. Изменить способ оплаты
3. Изменить способ доставки
4. Отмена заказа
5. Жалоба на заказ

Основные направления разработки:

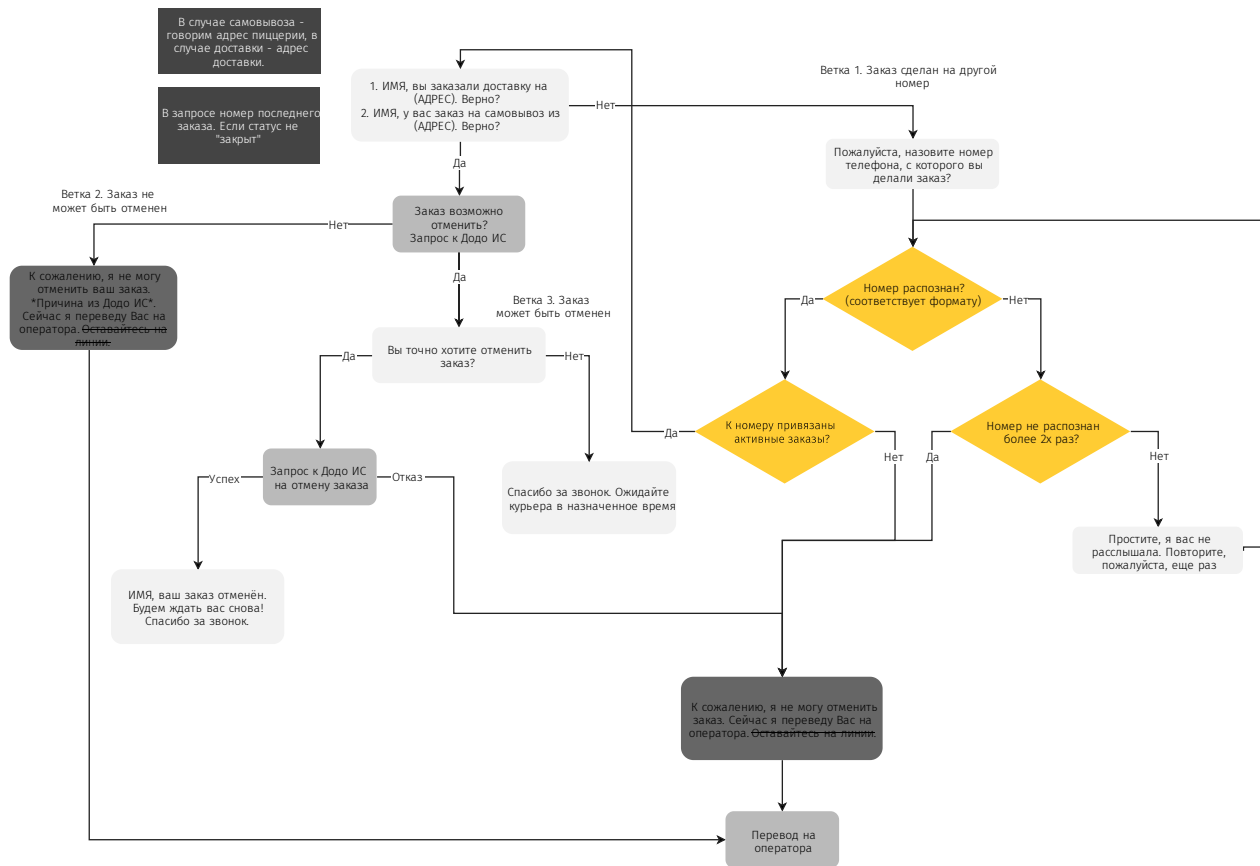
1. Классификатор интенгов
2. Сценарии диалогов
3. Интеграция с Додо ИС и телефонией

Схема работы системы:



Пример дерева обработки интента:

Клиент хочет отменить заказ





**Проект делался
почти год.**

**Проект делался
почти год.**

**Запускаем
в прод.**





Подводные камни:

Не знали, как будет говорить клиент. Просили операторов генерировать фразы для базы данных. Это заняло около двух месяцев

Подводные камни:

Не знали, как будет говорить клиент. Просили операторов генерировать фразы для базы данных. Это заняло около двух месяцев

Итог:

Получили абсолютно другие фразы, потому что человек с роботом общается по-другому

Подводные камни:

В 46% процентах звонков были ошибки в распознавании речи. В 15% эти ошибки приводили к полной потере смысла

-
- Здравствуйте! я голосовой робот-помощник Додо пиццы. Скажите чем я могу вам помочь и что вы хотите сделать?
 - Я хочу Пермь
 - Поняла. на ваш вопрос ответит оператор, оставайтесь на линии

Подводные камни:

В 46% процентах звонков были ошибки в распознавании речи. В 15% эти ошибки приводили к полной потере смысла

-
- Здравствуйте! я голосовой робот-помощник Додо пиццы. Скажите чем я могу вам помочь и что вы хотите сделать?
 - Я хочу Пермь
 - Поняла. на ваш вопрос ответит оператор, оставайтесь на линии

Итог:

Общая метрика
очень просела

Подводные камни:

Выбрали Синтезатор Оксана,
который очень похож
на Алису

-
- Здравствуйте! я голосовой робот-помощник Додо пиццы. Скажите чем я могу вам помочь и что вы хотите сделать?
 - Алиса открыла что там певица слава богу дождалась
 - Поняла. на ваш вопрос ответит оператор, оставайтесь на линии

Подводные камни:

Выбрали Синтезатор Оксана,
который очень похож
на Алису

- Здравствуйте! я голосовой робот-помощник Додо пиццы. Скажите чем я могу вам помочь и что вы хотите сделать?
- Алиса открыла что там певица слава богу дождалась
- Поняла. на ваш вопрос ответит оператор, оставайтесь на линии

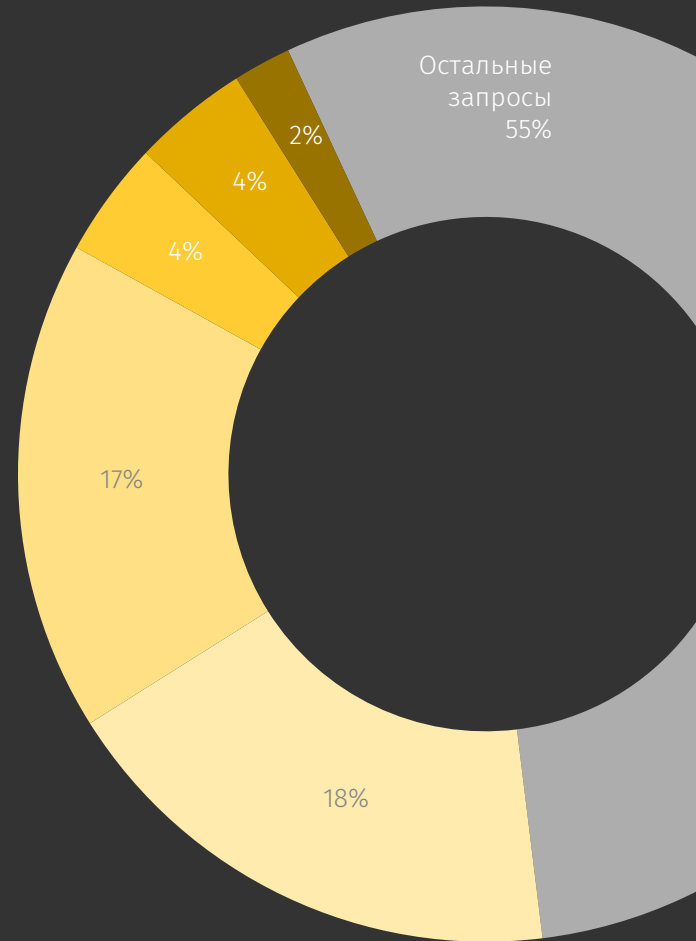
Итог:

Люди стали
разговаривать
с сапорт ботом
как с Алисой

Подводные камни:

Выбранные тематики автоматизации:

- Изменение способа доставки: 0%
- Изменение способа оплаты: 2%
- Жалоба на заказ: 4%
- Отмена заказа: 4%
- Жалоба на курьера/Статус доставки: 17%
- Перевод на оператора: 18%



Подводные камни:

Выбранные тематики автоматизации:

- Изменение способа доставки: 0%
- Изменение способа оплаты: 2%
- Жалоба на заказ: 4%
- Отмена заказа: 4%
- Жалоба на курьера/Статус доставки: 17%
- Перевод на оператора: 18%

Итог:

Потратили много времени на тематики с низким количеством запросов



Инсайты

Инсайт 1.

В 20% вопросов клиент сразу просил перевести на оператора

Инсайт 2.

Несмотря на то, что бот включался только для клиентов, у которых есть заказ, даже в этом случае были сценарии, которые мы не могли отработать даже на уровне информационной системы. Например, клиенты звонят и просят добавить товар к заказу, но это невозможно даже на уровне ИС.

Инсайт 3.

При плохом СТТ сложно войти в интент.
Но если текст распознанся правильно,
то скрипт отработывался в 90% случаев.

Общие итоги:

Несмотря на пессимистичный настрой, итоговая метрика оказалась выше ожиданий

Итоги в цифрах:

Цель обращения
клиента была определена

В 67%

среди всех попавших
под сценарий звонков

Всего в итоговом тесте
обработано **887** звонков

398 семь из них попало
под сценарий

В **267** из них корректно
распознан интент



Итоги в цифрах:

Сценарий был
успешно завершен

В 97%

среди обращений
с распознанным интендом

Всего в итоговом тесте
обработано **887** звонков

398 семь из них попало
под сценарий

В **267** из них корректно
распознан интендом

259 сценариев было
удачно доведено до
завершения



С удовольствием ответим на ваши вопросы

✉ hello@eora.ru

f [/romaeora](#)

☎ +7 (800) 500 1686

🌐 [eora.ai](#)