



Прикладное ВОТоводство

или как вырастить бота



Доверьте доставку эксперту!

Крупнейший коммерческий оператор российского рынка экспресс-доставки

1



Клиентов

50 тыс.

Получателей

6 млн.

Доставка по РФ:

15+ тыс.
населенных пунктов

На рынке

27 лет

Охват собственной сетью

100+ млн.
жителей РФ

Доставка в выходные дни

80 городов

IT решения



- Мы используем собственную платформу **ARGIS**, а также WMS, TMS, ERP, Scala, BI Intelligent System, CRM и др.
- **API-интеграция** обеспечивает быстрый обмен данных с системой Клиента (реестр отправок, отчеты и пр.)
- Использование **штрих-кодов клиента** или **DPD** ускоряет обработку посылок
- Онлайн-сервис **MyDPD** позволяет **отслеживать** статус отправки, печатать наклейки/накладные, рассчитывать сроки доставки, формировать отчеты и т.д.
- Каждый курьер оснащен **мобильным терминалом** для мгновенного обмена данными с сервером
- **Нейросеть** помогает оперативно **отвечать на вопросы клиентов**

Что умеет DPD_bot

Subtitle (20pt)

Голосовой ассистент

- Входящие звонки (40%)
- Исходящие звонки (45%)

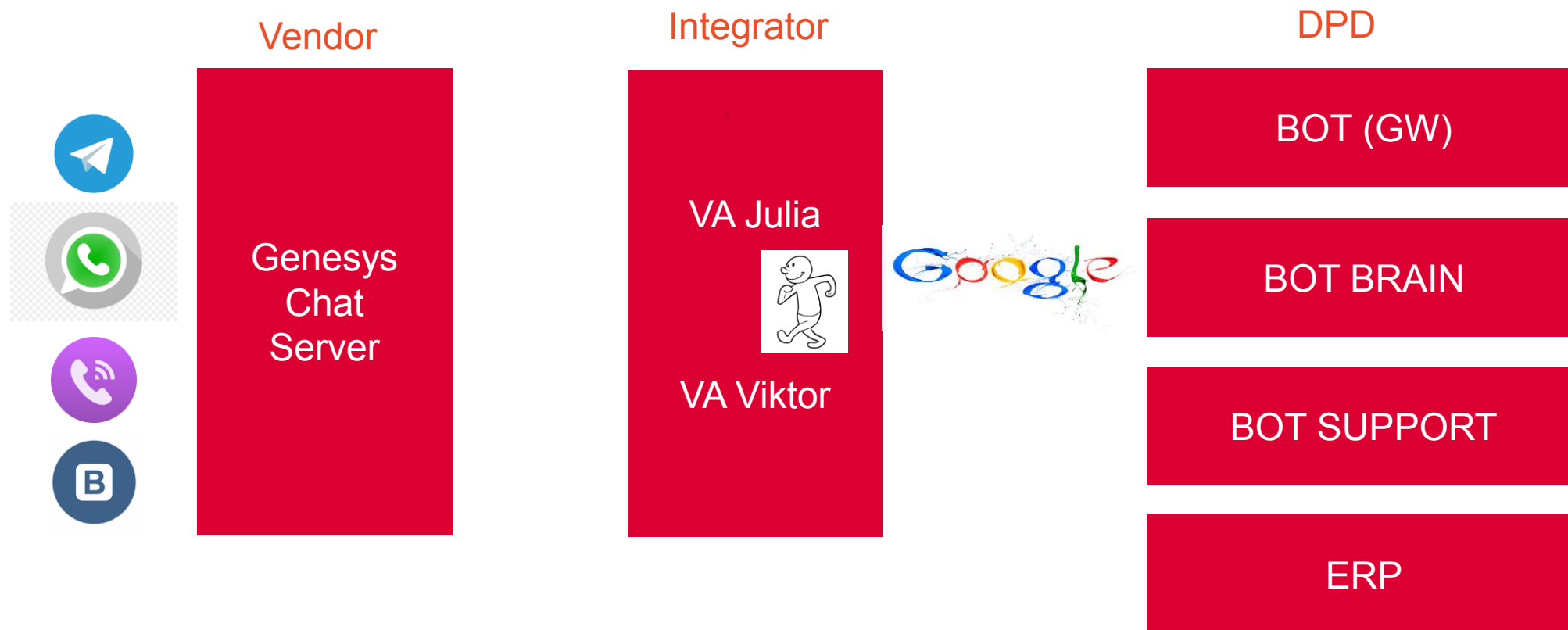
Письменный ассистент:

- Email (12%)
- Бот (пока в тестировании ~ 40%)



Архитектура решения

Vendor + Integrator + In house development



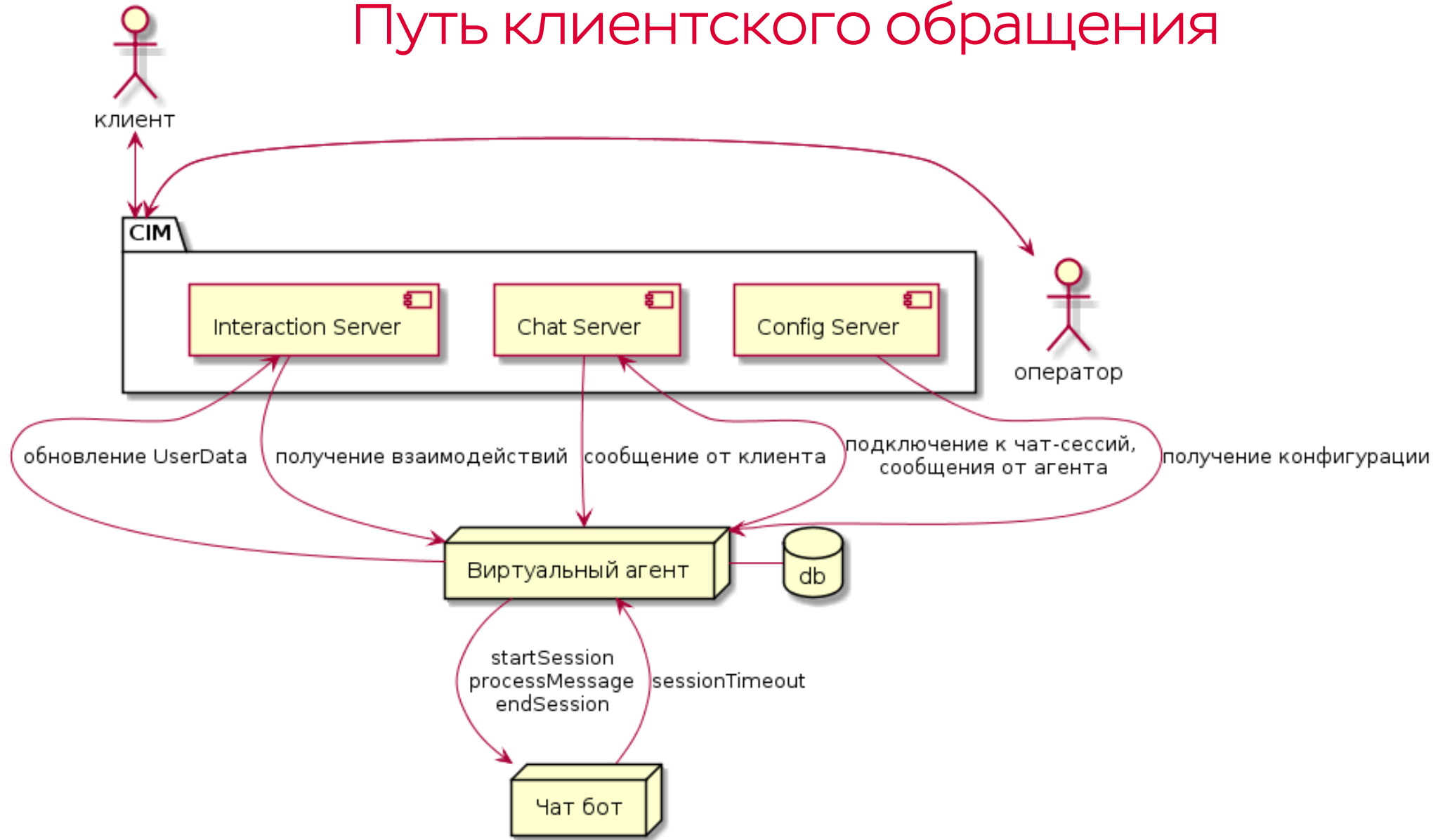
Логика

Оmnиканальность и бот

1. Технология, по которой работает бот: **распознавание намерений**
2. Общее число намерений **50 +**
3. Максимальная глубина графа - **4 фразы**
4. Единое окно мониторинга Агентов и роботов
5. Полная omnиканальность включая голос, емейл, смс, бота
6. Сквозная аналитика

Клиент	Кол-во звонков	Кол-во запросов	Кол-во чатов	% закрытых ботом	Кол-во отправленных смс	\$ потрачено
Ромашка	200	300	150	70%	150	1 000
Незабудка	500	900	1600	60%	600	25 000
Василек	1800	100	60	20%	700	50 000

Путь клиентского обращения


































Dialog Flow

бесплатный сервис Google , позволяющий создавать чат-ботов для разных платформ.

- ✓ Работает не со всеми мессенджерами
- ✓ Знает более 20 языков
- ✓ Понимает настройку пользователя
- ✓ Дает возможность работать с **входящим контекстом** и **создавать исходящий контекст**
- ✓ Имеет библиотеки для всех популярных языков программирования;

One-click integrations

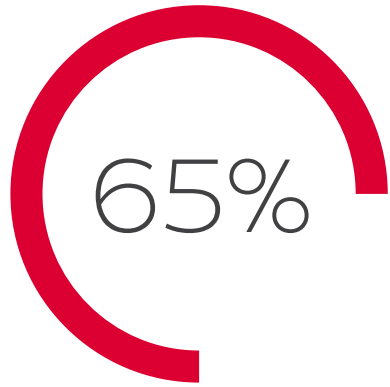
 Google Assistant  SETTINGS	 Web Demo 	 Facebook Messenger  SETTINGS	 Slack 
 Viber  SETTINGS	 Twitter 	 Twilio IP 	 Twilio (Text messaging) 
 Skype 	 Tropo (Text messaging) 	 Telegram  SETTINGS	 Kik 
 LINE 	 Cisco Spark 	 Amazon Alexa	 Microsoft Cortana 

Возможности мессенджеров

Функциональность / ограничение	Telegram	Viber	VK messenger	WhatsApp
Общие				
Отправка сообщений Клиенту в мессенджер (сообщений в секунду)	30, также до 20 сообщений/мин в один чат	Нет данных	Для пользователя 3 Для группы 20	20 для аккаунта
Максимальный размер сообщения (символы)	4000	8000	4000	2000
Получение уведомления о доставке сообщения в мессенджер	да	да	да	нет
Получение уведомления о доставке сообщения Клиенту	нет	да	нет	нет
Получение уведомления о прочтении сообщения Клиентом	нет	да	нет	нет
Возможность отправки исходящих сообщений (инициатором сообщения является ПО)	Клиент является активным подписчиком бота	Клиент является активным подписчиком бота	Если Клиент уже был инициатором личного сообщения группе	Если Клиент уже был инициатором личного сообщения в аккаунт
Дополнительная функциональность чата				
Запрос и получение геолокации Клиента	да	Да (из приложения на компьютере нельзя отправить геолокацию кнопкой)	да	да
Передача своего контакта	да	Да (из приложения на компьютере нельзя отправить контакт кнопкой)	нет	нет
Получение пересылаемого Клиентом сообщения	да	нет	да	да
Возможность отображения дополнительных (кастомных) клавиатур - произвольные кнопки в клавиатуре Клиента	да	Да (ограничения использования кнопок для компьютерного приложения)	нет	нет
Возможность отображения кнопок в тексте чата	да	нет	Нет	Нет
Передача файлов				
Максимальный размер видео	50 MB	50 MB	200 MB	64 MB
Максимальный размер фото	10 MB	1 MB	50 MB	64 MB
Максимальный размер произвольного файла	50 MB	50 MB	200 MB	64 MB
Возможность передачи и получения файлов по типам				
Аудио	В обе стороны	нет	нет	В обе стороны
Аудиосообщение	В обе стороны	нет	В обе стороны	В обе стороны
Видео	В обе стороны	В обе стороны	В обе стороны	В обе стороны

AI DPD

Отдел коммуникаций и искусственного интеллекта



Цель

Julia voice

Изменение даты, адреса доставки,
отслеживание



Цель

Mail

Вопросы от клиентов на эл.почту



Цель

Чат-бот

Чаты в соцсетях и мессенджерах