



**Интеллектуальный сервис обработки  
клиентских обращений на основе AI, включая  
обращения из надзорных органов**

# Интеллектуальный сервис обработки клиентских обращений на основе AI, включая обращения из надзорных органов

## Сервис обработки клиентских обращений

Благодаря внедрению передовых технологий для автоматизации поиска и обработки данных в клиентских обращениях, включая обращения, поступившие из надзорных органов, и использованию автоматизированных систем для извлечения и регистрации обращений, а также автоматического интеллектуального формирования ответов для клиентов, удалось **повысить операционную эффективность, минимизировать риски получения предписаний и штрафов за несвоевременную реакцию на них и снизить затраты времени и ресурсов.**

Кроме того, оперативная и прозрачная обработка обращений поспособствовала **повышению доверия клиентов к организации**, что особенно важно в условиях постоянного контроля со стороны надзорных органов.

### Сервис обеспечивает:

- 1 Автоматизация процессов:** обращения, поступающие от клиентов и надзорных органов, автоматически регистрируются в системах учета.
- 2 Сокращение времени обработки:** стандартные процессы обращения занимают значительно меньше времени благодаря автоматизации и упрощению документооборота.
- 3 Улучшение управляемости:** вся информация хранится в одном месте и передается автоматически, что исключает человеческие ошибки. Это позволяет легко отслеживать статус каждого обращения и предоставляет отчетность по запросу.
- 4 Повышение уровня обслуживания клиентов:** подготовка автоответов на обращения повышает информированность клиентов и их удовлетворённость, а также направляет их в случаях, где это допустимо.
- 5 Повышение качества данных:** автоматизированное структурирование распознанных данных из обращений позволяет лучше знать наших клиентов и своевременно предлагать необходимые продукты и услуги.

# Интеллектуальный сервис обработки клиентских обращений на основе AI, включая обращения из надзорных органов

## Почему это важно, какую и чью проблему решает?

Сервис имеет важное значение, поскольку обеспечивает соблюдение законодательства, минимизирует риск штрафов и повышает скорость обработки клиентских обращений. **Автоматизация процессов позволяет снизить затраты времени и ресурсов**, делая работу сотрудников более эффективной. Кроме того, оперативная и прозрачная обработка обращений способствует повышению доверия клиентов к организации, что особенно важно в условиях постоянного контроля со стороны надзорных органов.

## Эффективность этого решения/проекта;

Повышение операционной эффективности за счет автоматизации обработки обращений на сумму **более 5 млн. руб.** Также сервис **минимизирует предписания в размере 700 тыс. рублей за каждый случай** несвоевременного ответа и улучшает клиентский сервис.

## Экономическая отдача в период запуска проекта или перспектива значительного вклада в экономику продукта.

- Эффект от автоматической регистрации обращений надзорных органов – минимизация рисков получения технических предписаний и штрафов за несвоевременный ответ на запрос или предписание (700 тыс. руб. за каждый случай, часть 9 статьи 19.5 КоАП РФ).
- Сервис развивается и в настоящее время обрабатывает запросы от ЦБ и НСИС. В дальнейшем к сервису будет подключена обработка обращений от судебных органов. Недавно мы интегрировали в сервис модуль обработки запросов от ФССП, что принесёт дополнительный эффект по минимизации рисков получения штрафов за нарушение законодательства об исполнительном производстве (для ЮЛ — 100 тыс. руб., для должностных лиц — 20 тыс. руб. за каждый случай) согласно части 3 статьи 17.14 КоАП РФ.
- Операционная эффективность подразделения обрабатывающего обращения на сумму более 5 млн. руб.

# Интеллектуальный сервис обработки клиентских обращений на основе AI, включая обращения из надзорных органов

## Как было

- 1 Обращения от клиентов поступают в разрозненных форматах (эл. почта, личный кабинет, чат-бот, мобильное приложение).
- 2 Регистрация обращений осуществляется вручную, что приводит к осуществлению операционных рисков.
- 3 Информация по обращениям хранится в разных системах или на бумаге, что усложняет анализ и доступ к данным.

## Как стало

- 1 Обращения автоматизированно извлекаются из личных кабинетов, электронной почты, мобильного приложения, чат-бота.
- 2 Регистрация обращений происходит автоматически, исключая человеческий фактор и ускоряя процесс.
- 3 Все обращения хранятся в единой базе данных, доступ к которой упрощен и организован.
- 4 Система обеспечивает подготовку автоответа клиентам и отправляет его в допустимых случаях.
- 5 Статистика и аналитика по обращениям доступны в реальном времени, что упрощает отчетность и контроль.

# Что в нём важного, неординарного, инновационного?

## 01

Внедрение передовых технологий NER (Named Entity Recognition)\Распознавание именованных сущностей), NLU (Natural Language Understanding)\понимание естественного языка), NLP (Natural Language Processing)\обработка естественного языка), OCR (Optical Character Recognition\оптическое распознавание символов) для автоматизации обработки и поиска информации в сложных документах надзорных органов.

## 02

Использование автоматизированных систем для извлечения и регистрации обращений позволяет значительно снизить влияние человеческого фактора, что приводит к повышению точности и скорости обработки информации и документов.

## 03

Автоматическая подготовка ответов в надзорные органы позволяет значительно ускорить их отправку и таким образом минимизировать расходы на предписания за несвоевременную реакцию на них.

## 04

Автоматическая подготовка ответов и их отправка клиентам в допустимых случаях не только улучшают клиентский сервис, но и повышают уровень прозрачности взаимодействия, что способствует доверию и удовлетворённости клиентов.



**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ**