



ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В КЛИЕНТСКОМ СЕРВИСЕ:

комплексный подход к роботизации
поддержки пользователей



Илья Грознов

Руководитель клиентского
сервиса Честный знак



Всеволод Колупаев

Коммерческий директор
AutoFAQ



О компании



национальная система цифровой маркировки и прослеживаемости товаров Центра развития перспективных технологий, созданного для реализации глобальных проектов в цифровой экономике

ОСНОВНАЯ ЗАДАЧА

гарантировать потребителям подлинность и качество приобретаемой продукции. С помощью мобильного приложения потребитель может проверить легальность и узнать всю правду о товаре, чтобы покупать только качественную продукцию.

>900 000

участников
зарегистрированных
в системе

4 500

участников оборота
товаров обращаются
ежедневно

>3 млн

активных пользователей
мобильного приложения
(физические лица)

99%

SLA

>30

товарных групп и
экспериментов

~7 500

обращений в день

Специфика



Нашим клиентам необходимо соблюдать требования законодательства — у них нет альтернативного способа решения вопроса, поэтому задача нашего контактного центра предоставлять точные ответы в кратчайшие сроки и оказывать сервис на высоком уровне



Операторы должны разбираться как в технических, так и юридических вопросах по каждой группе товаров, поскольку обращения пользователей имеют большое количество вариаций (например, в зависимости от товарной группы / типа участника / формы собственности / изменений в законах и т.д.)



Развитие системы маркировки ведет к увеличению пользователей и росту обращений. Поддержание высокого уровня сервиса требует постоянного совершенствования работы операторов и повышения производительность их труда

Ключевые задачи ИИ



ОБЕСПЕЧИТЬ ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО СЕРВИСА

Понимать вопросы клиентов и предоставлять простые и понятные ответы



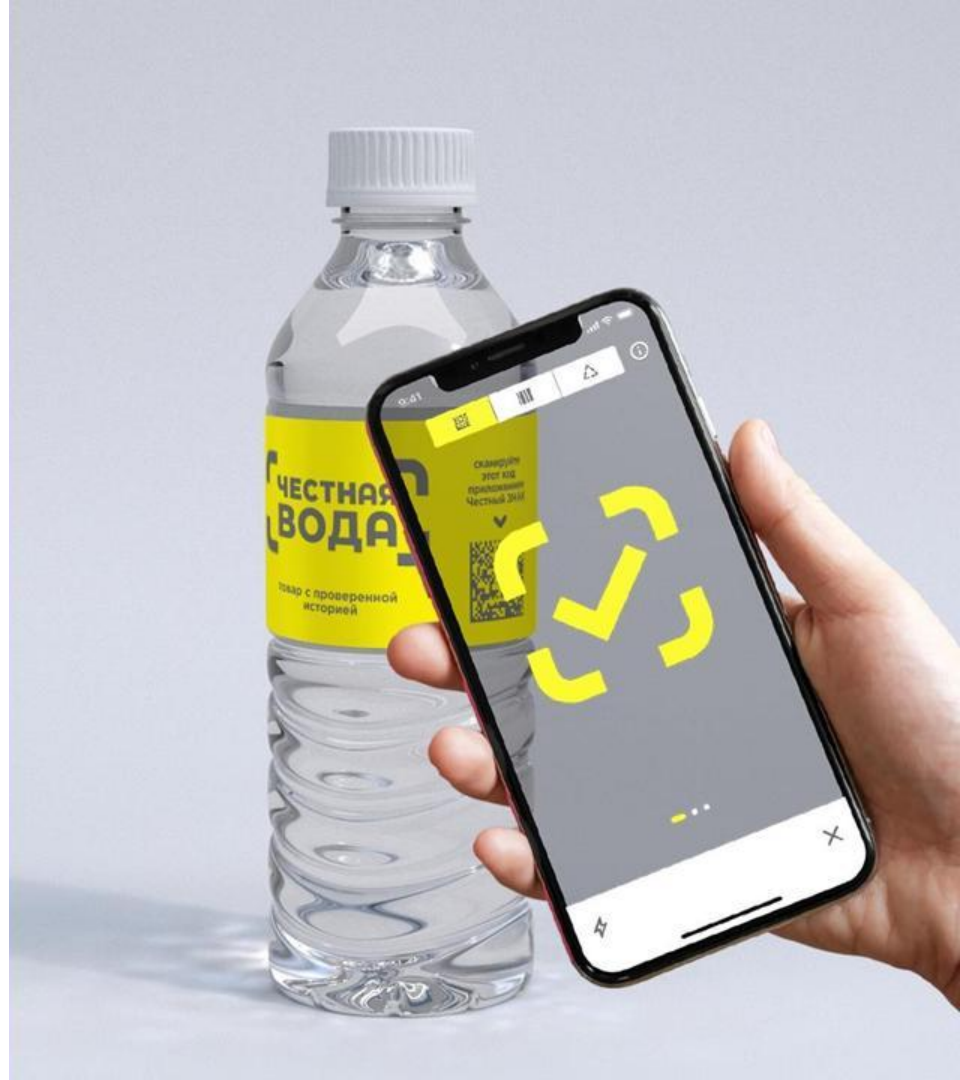
ПОВЫСИТЬ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ ТРУДА

Классификация и категоризация обращений, поиск статей в базе знаний, подготовка ответов на сложные запросы. Глубокая интеграция с CRM обеспечивает оператору бесшовный рабочий процесс



СНИЗИТЬ НАГРУЗКУ НА КЦ

Робот решает значительную часть обращений при помощи готовых сценариев или генерируя ответы на основании базы знаний



Пример статьи



Документ 911541 **Как повторно ввести в оборот ЛП для возврата поставщику, если оно надлежащего качества?**

Основной вопрос к документу *

Как возвращать товар поставщику после 391 схемы с типом 1 (надлежащего качества)? Повторный ввод в оборот доброкачественного ЛП

Создан : 29 июня 2023, 12:53

Изменен : 14 октября 2024, 09:26

Создан на основе диалога : -

Действует до :

Ответ

Дополнительные формулировки вопроса (32)

Комментарий

Тип ответа



Возврат доброкачественного товара (операция 391 с признаком reason_return 1) допускается для лекарственных препаратов (ЛП), в отношении которых ранее зарегистрированы операции выбытия 335, 441, 461, 552.

После подачи **схемы 335** "Регистрация в ИС МДЛП сведений о результатах таможенного оформления" с типом 10 - "Экспорт" (custom_procedure_code 10) применяется 391 схема с типом 10 (withdrawal_reason 10) - "Выведен из оборота в результате экспорта".

Статус ЛП будет изменен на тот, который был до операции 335/10 – «Ввезен на территорию РФ» (arrived), «В обороте» (in_circulation);

Примечание: С релиза 4.50 при контрактном производстве в случае осуществления ошибочного повторного ввода в оборот после оформления экспорта возможно снова подать документ экспорта 335/10.

После подачи **схемы 335** "Регистрация в ИС МДЛП сведений о результатах таможенного оформления" с типом 31 - "Реэкспорт" (custom_procedure_code 31) применяется схема 391 с типом вывода 2 (withdrawal_reason 2) – «Выведен из оборота в результате реэкспорта».

Статус ЛП будет изменен на один из следующих (в зависимости от того, где производилась маркировка) – «Ожидает отгрузки в РФ» / «Маркирован в ЗТК» (released_foreign);

После подачи **схемы 441** "Регистрация в ИС МДЛП сведений об отгрузке лекарственных препаратов на незарегистрированное место деятельности" применяется схема 391

Пример формулировок



📁 Формулировка вопроса

Повторный ввод лекарственного препарата после реэкспорта

Подскажите, если ошибочно применена схема 552 с типом 13, то как ввести в оборот повторно лекарственные пре...

Подскажите, пожалуйста, если по ошибке лекарственный препарат был списан по 552 схеме с типом 13, возможно...

После каких операций можно вернуть в оборот доброкачественный лекарственный препарат?

После схемы 335 с каким типом загружать схему 391?

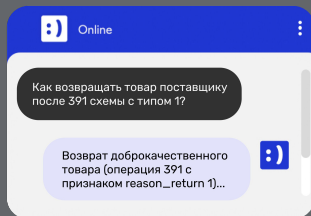
Случайно отправила не те КиЗы уведомлением о выбытии «Списание без передачи на уничтожение» - 552 с типом ...

Случайно списали лекарственный препарат по схеме 552. Возможен ли ввод в оборот по 391 схеме с последующе...

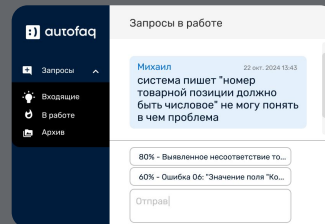
Комплексный подход к роботизации поддержки с помощью **AutoFAQ Xplain**



ИИ-ассистент



Оператор и AI Copilot

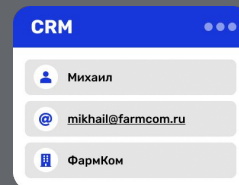


Цифровой
помощник на базе
GPT

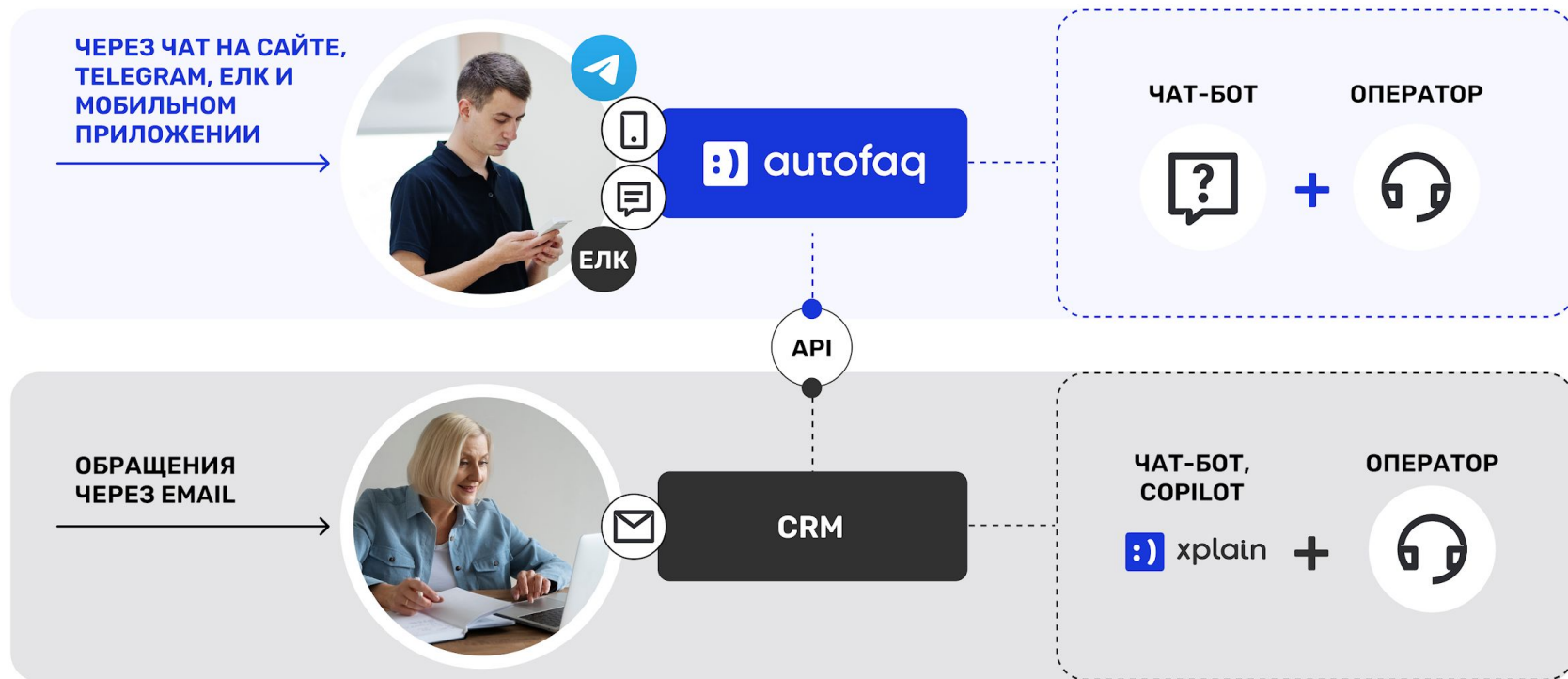
База знаний



Глубокая интеграция с CRM



Как это работает



Суфлер на базе AutoFAQ Xplain



Обращение пользователя

Подсказки с процентом
уверенности системы в ответе

Окно для ввода ответа
оператором

Начат новый диалог 17 сентября 2025, 15:58:15

Неизвестный 17 сентября 2025, 15:58:40
как маркировать пиво?

100% Заказ КМ/КИЗ

78% Передача и приёмка товаров

78% Маркировка российских и зарубежных товаров

Для заказа кодов маркировки (КМ)/средств идентификации (СИ) участникам оборота товаров необходимо:

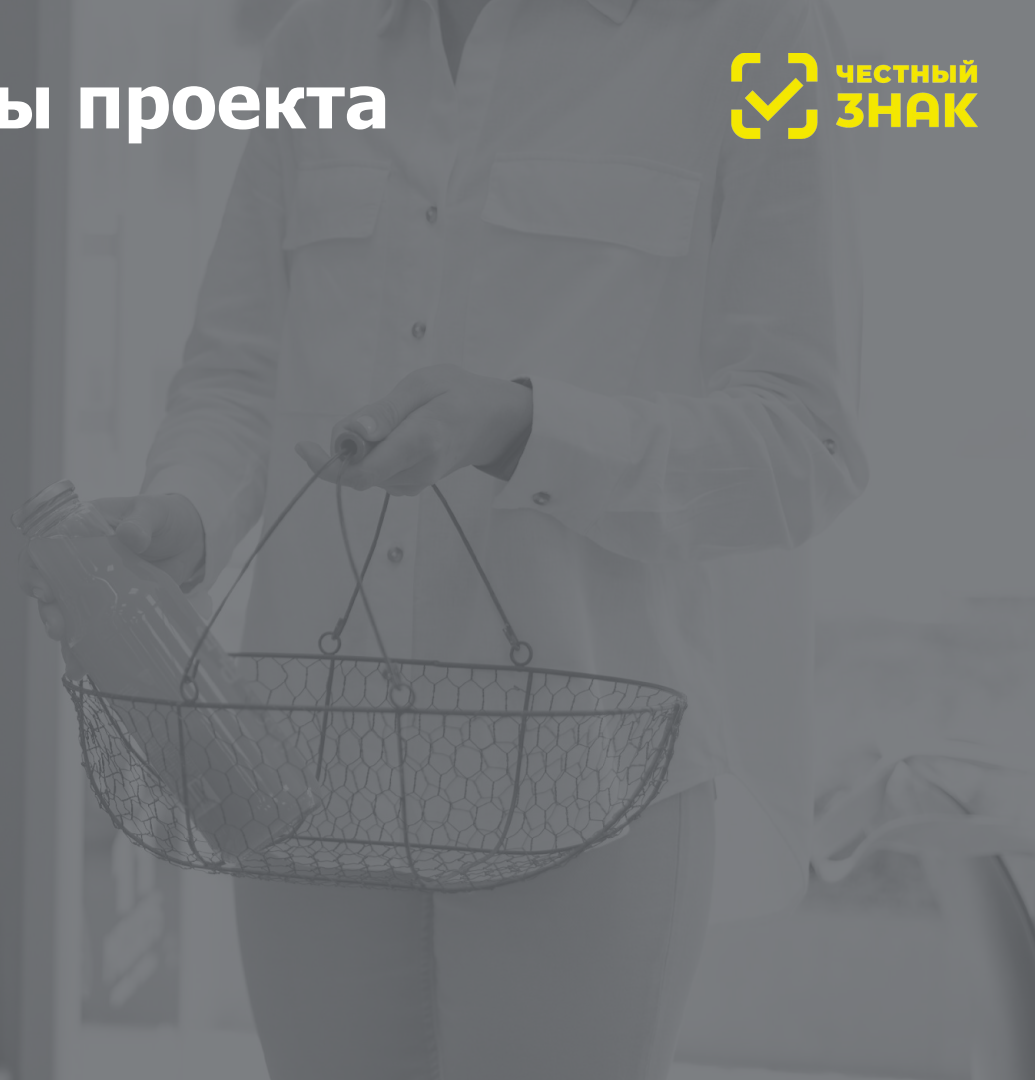
1. Зарегистрировать, описать продукцию и получить коды товаров (GTIN) в Национальном каталоге (НК): [Инструкция по работе в «Национальном каталоге»](#);
2. Пополнить баланс лицевого счета товарной группы на необходимую сумму для осуществления предоплаты за оказание услуги по предоставлению КМ из расчёта 60 копеек (с учётом НДС 20%) за один КМ: [Работа с документами от Оператора. Оплата кодов маркировки](#);

Вызовы проекта



СОБРАТЬ И РЕГУЛЯРНО ОБНОВЛЯТЬ БАЗУ ЗНАНИЙ ДЛЯ РАБОТЫ ИИ

решается за счет постоянного дообучения
на основе работы операторов + контроль
качества



Вызовы проекта



СОБРАТЬ И РЕГУЛЯРНО ОБНОВЛЯТЬ БАЗУ ЗНАНИЙ ДЛЯ РАБОТЫ ИИ

решается за счет постоянного дообучения
на основе работы операторов + контроль
качества



ДОБИТЬСЯ ТОЧНОСТИ И КАЧЕСТВА ОТВЕТОВ ГЕНЕРАТИВНОГО ИИ

качественные данные для старта, очистка
писем и серия экспериментов с порогами
уверенности и покрытием данных

Вызовы проекта



СОБРАТЬ И РЕГУЛЯРНО ОБНОВЛЯТЬ БАЗУ ЗНАНИЙ ДЛЯ РАБОТЫ ИИ

решается за счет постоянного дообучения
на основе работы операторов + контроль
качества



ДОБИТЬСЯ ТОЧНОСТИ И КАЧЕСТВА ОТВЕТОВ ГЕНЕРАТИВНОГО ИИ

качественные данные для старта, очистка
писем и серия экспериментов с порогами
уверенности и покрытием данных



ОБЕСПЕЧИТЬ ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ И ПОСТОЯННОЕ ПЕРЕОБУЧЕНИЕ БАЗ ЗНАНИЙ ДЛЯ ИИ

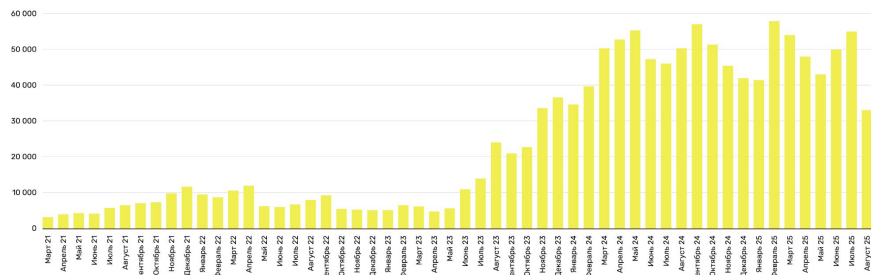
инженерные улучшения ядра под высокую
нагрузку в течение 4 лет

Динамика изменений

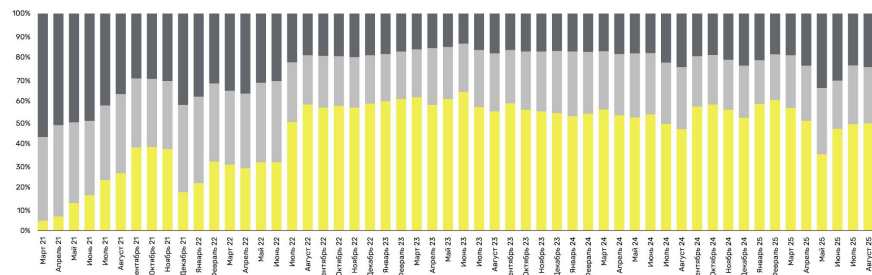


Данные эффекты являются не разовыми, а перманентными
и дальнейший накопительный эффект будет только увеличиваться

Количество диалогов



Процент роботизации ответов в диалогах



— количество
запросов



— ответы
робота



— ответы с
рекомендациями



— ответы
оператора

Результаты внедрения



 **85%**

уровень роботизации в чатах на сайте, ЕЛК, мобильном приложении и Telegram

 **40%**

обращений закрыто ботом в электронной почте

 **20%**

рост производительности труда операторов

 **4.9 из 5**

общая удовлетворенность пользователей полученными ответами

 **100 FTE**

экономия ресурсов КЦ за счет снижения нагрузки и повышения производительности труда



Илья Грознов

Руководитель клиентского
сервиса Честный знак

 i.groznov@crpt.ru



Всеволод Колупаев

Коммерческий директор
AutoFAQ

 vsevolod@autofaq.ai