

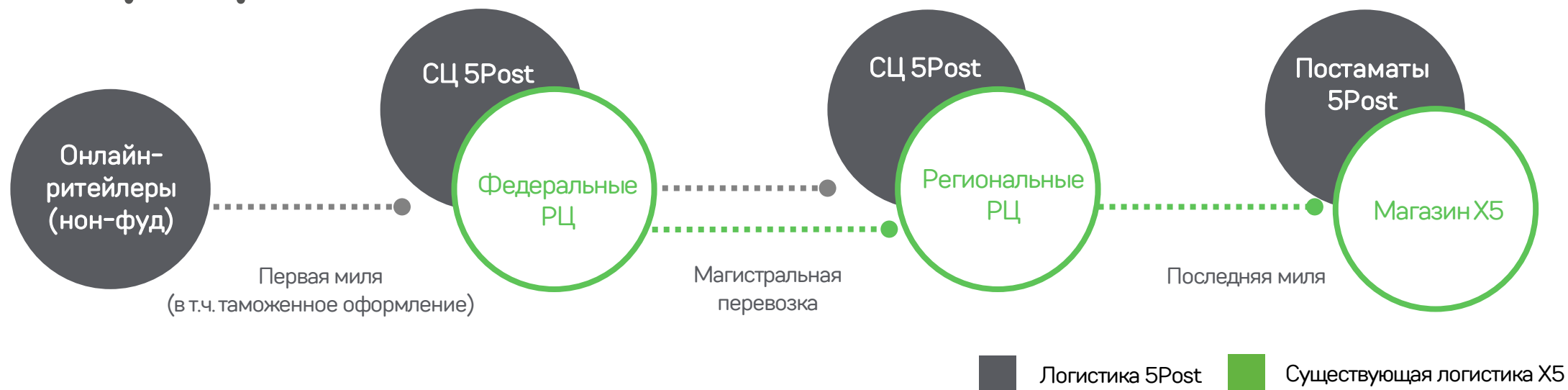


Сыров Петр

Начальник управления развития цифровой платформы

Снижение стоимости обработки текстового и голосового каналов клиентских обращений

Как устроен 5Post



Существующая логистика X5:

- ✓ Использование попутной логистики (3000+ собственный транспорт и 1500+ сторонний)
- ✓ Использование складских комплексов X5 – 33 Распределительных Центра
- ✓ Инфраструктура работает 365 дней в году

Инфраструктура 5Post:

- ✓ Сортировочное оборудование для всех задействованных в операциях РЦ
- ✓ Использование кассового ПО и персонала X5 для выдачи посылок и выдача через собственные постаматы
- ✓ Гибридная модель - использование микса собственного транспорта X5 и наемного транспорта для межфилиальных перевозок и первой мили

Задачи клиентского сервиса

Проблемы:

Анализ и устранение технических проблем с постаматами, кассами, IT-сервисами и тд

Ответы на запросы клиентов про статусы посылок, жалобы на обслуживание, повреждения и тд

Изменения в атрибутов профиля или заказа, например, адреса доставки, телефона, срока хранения и тд

Недостатки:

Различные службы обрабатывают обращения из разных каналов

Нет оценки качества ответов на обращения

Нет SL по времени обработки обращений, обращения обрабатываются долго

Клиент не видит статус обработки обращения

Следствие: низкая удовлетворенность клиентов

Каждая компания, имеющая клиентский сервис, сталкивается с необходимостью нести затраты на клиентскую службу.

Сотрудники, занятые только клиентским сервисом, приносят компании только затраты.

Принятие решения о старте разработки

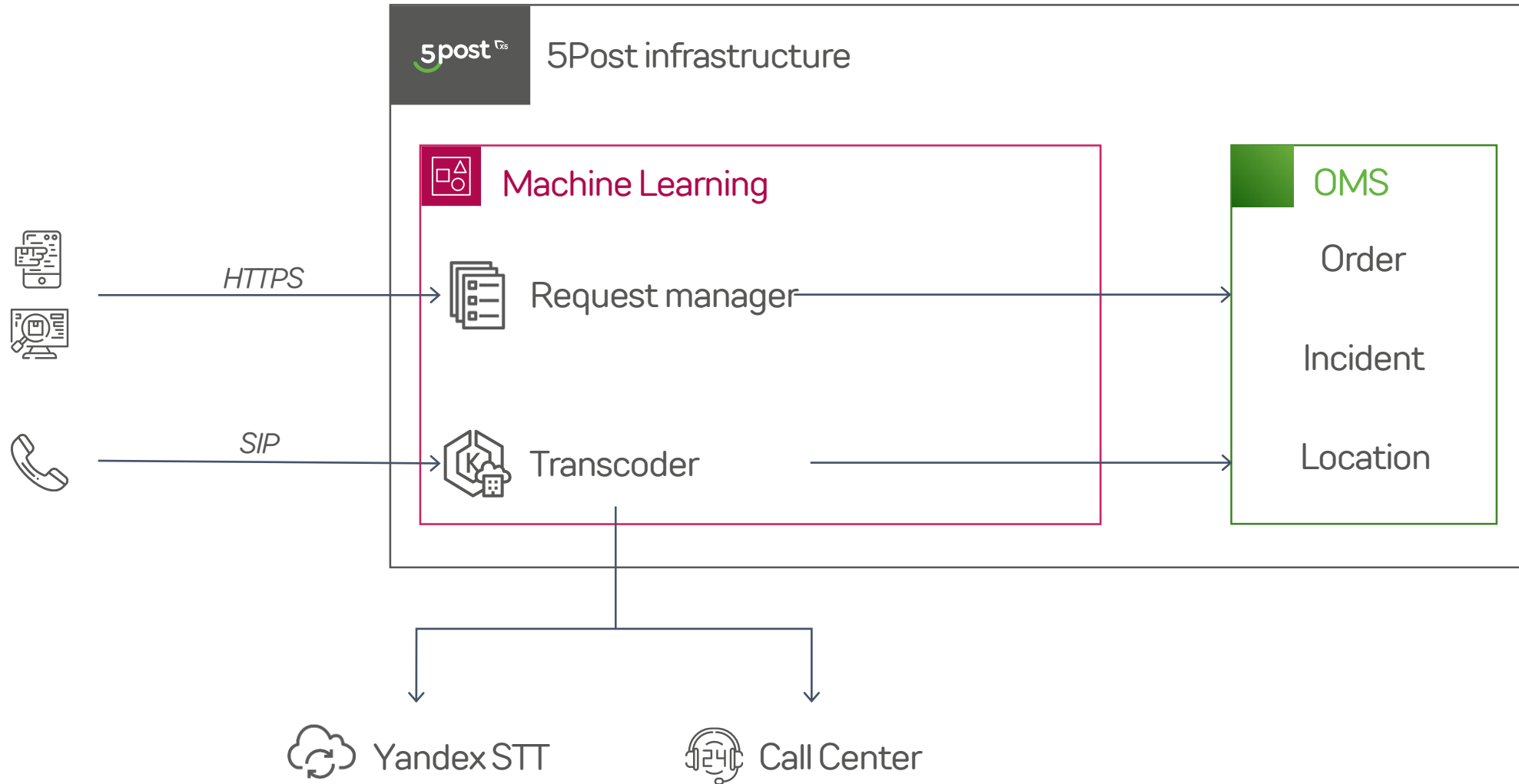
Выбор собственного решения

- Переиспользование наработок в рамках X5 Group
- Нет лицензионных отчислений
- Контроль и приоритезация доработок
- Минимизация риска зависимости от вендорского ПО

MVP

- Разделение понятий обращения и сценария
- Определение порядка автоматизации
- Введение метрик и целевых показателей
- Разработка архитектуры решений

Архитектура



Проблемы при разработке

- Недостаточное количество документации собственных наработок
- Отсутствие опыта построения архитектуры
- Возможность масштабирования решения
- Разворачивание необходимой инфраструктуры
- Тестирование

Проблемы при разработки ML:

- Первичный сбор данных для разметки
- Перевод словесного представления заказа в символьно-числовой
- Модель да/нет
- Регулярная актуализация моделей классов

Аналитика

Задачи

- Отслеживание влияния вносимых изменений
- Поиск точек роста в автоматизации обработки обращений
- Проведение A/B тестов
- Уточнение ML моделей
- Приоритезация доработок



Динамика ключевых показателей

Год	Всего звонков	Успешные звонки	Успешные звонки, %	Неуспешные звонки	Неуспешные звонки, %	Ошибки	Ошибки, %	Переведены на оператора	Успешные уникальные контакты	Успешные уникальные контакты, %	FCR, %	Минуты	Успешные минуты	Неуспешные минуты
2023	141512	74668	52.76 %	66844	47.24 %	1050	0.74 %	65794	49428	34.93 %	57.61 %	186452	94603	
12	10471	5410	51.67 %	5061	48.33 %	61	0.58 %	5000	4002	38.22 %	66.49 %	13208	6738	
Saturday, March 25, 2023	1599	807	50.47 %	792	49.53 %	8	0.50 %	784	641	40.09 %	68.26 %	1962	985	
Friday, March 24, 2023	2058	1078	52.38 %	980	47.62 %	12	0.58 %	968	823	39.99 %	74.28 %	2484	1250	
Thursday, March 23, 2023	1726	896	51.91 %	830	48.09 %	7	0.41 %	823	738	42.76 %	73.73 %	2122	1113	
Wednesday, March 22, 2023	1649	871	52.82 %	778	47.18 %	11	0.67 %	767	664	40.27 %	68.24 %	2162	1109	
Tuesday, March 21, 2023	1659	873	52.62 %	786	47.38 %	10	0.60 %	776	666	40.14 %	67.14 %	2145	1132	
Monday, March 20, 2023	1780	885	49.72 %	895	50.28 %	13	0.73 %	882	698	39.21 %	69.38 %	2333	1149	
11	11974	6215	51.90 %	5759	48.10 %	50	0.42 %	5709	4463	37.27 %	63.42 %	15083	7694	
Sunday, March 19, 2023	1328	679	51.13 %	649	48.87 %	4	0.30 %	645	530	39.91 %	68.12 %	1679	894	
Saturday, March 18, 2023	1476	785	53.18 %	691	46.82 %	9	0.61 %	682	627	42.48 %	71.41 %	2008	990	
Friday, March 17, 2023	1800	998	55.44 %	802	44.56 %	3	0.17 %	799	775	43.06 %	70.20 %	2189	1206	
Thursday, March 16, 2023	2031	1046	51.50 %	985	48.50 %	9	0.44 %	976	773	38.06 %	65.96 %	2482	1256	
Wednesday, March 15, 2023	1821	911	50.03 %	910	49.97 %	16	0.88 %	894	685	37.62 %	66.06 %	2449	1119	
Tuesday, March 14, 2023	1872	940	50.21 %	932	49.79 %	5	0.27 %	927	699	37.34 %	65.76 %	2260	1138	
Monday, March 13, 2023	1646	856	52.00 %	790	48.00 %	4	0.24 %	786	691	41.98 %	68.76 %	2016	1091	
10	11942	6284	52.62 %	5658	47.38 %	101	0.85 %	5557	4459	37.34 %	62.97 %	15989	7902	
Всего	141512	74668	52.76 %	66844	47.24 %	1050	0.74 %	65794	49428	34.93 %	57.61 %	186452	94603	

Ключевые показатели

Классы распознавания

23%	Запрос кода выдачи
17%	Где моя посылка
12%	Запрос оператора
8%	Проблема с выдачей
3%	Изменение адреса доставки
2%	Увеличение срока хранения
1%	Повторная доставка
1%	Изменение данных клиента
0,5%	Отмена заказа
	и тд.

Ежемесячные показатели

23к	Текстовых обращений
40%	Успешно обработано автоматически
45к	Голосовых обращений
52%	Успешно завершённых звонка

Инфраструктура

50	Трубок
40+	Количество классов
10+	Ежемесячных релизов