

03.12.2025

# «ИИ – надежный исполнитель сложных процессов»

Развитие собственной разработки в DPD в России

Наталья Лошкарева

Директор по управлению проектами клиентского сервиса DPD в России



- Потому что всё работает)
- AI – точно, быстро, ожидаемо

DPD в России

# Выгодно, надежно, удобно!

34

года на рынке России

35 000+

населенных пунктов РФ и  
ЕАЭС

200+

стран с  
возможностью  
отправки из  
России

150+

собственных  
терминалов

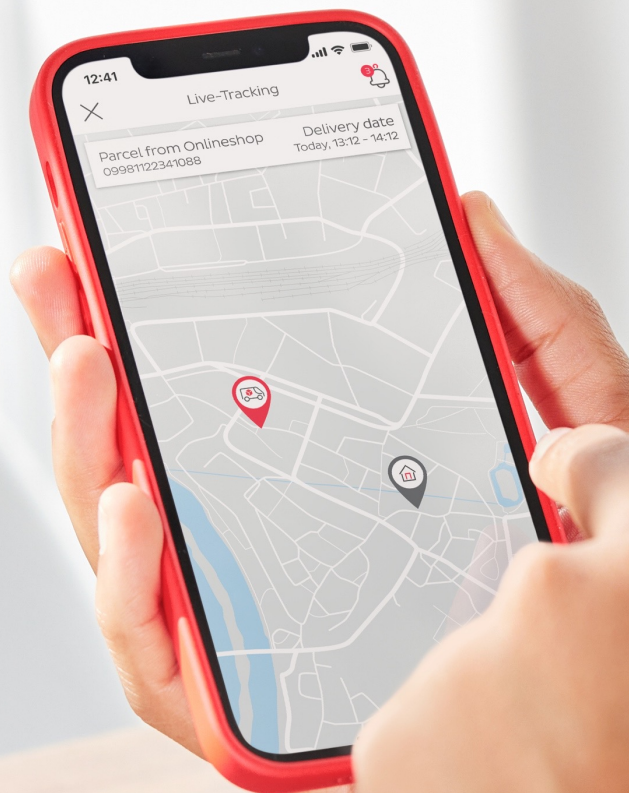
600+

городов с  
пунктами  
выдачи



DPD в России

# Выгодно, надежно, удобно!



Всегда на связи с клиентом!



Входящих звонков

2 млн

Обращений в чате

0,5 млн

Письменных запросов

1 млн

# Собственная разработка – робот Юля

Юля  
обслуживает  
более 60% всех  
обращений в  
клиентский  
отдел!

Входящие  
звонки

57%

Обращения в  
чате

93%

Письменные  
запросы

55%

# Семейство платформ



## Нейросеть Юля

Отвечает на письменные запросы:

- e-mail
- личный кабинет на сайте dpd.ru
- ФОС на сайте dpd.ru

## Голосовой ПОМОЩНИК Юля

Совершает исходящие и обслуживает входящие звонки:

- линия для клиентов
- линия для получателей

## Чат-бот Юля

Отвечает на вопросы в мессенджерах:

- VK
- Telegram

# Полный цикл ВРМ



**Юля замыкает процесс решения вопроса клиента полностью на себе.**

- Юля не просто информирует клиента, а решает даже сложные задачи, внося изменения в операционный процесс работы с заказом
- Глубокая интеграция API: Юля – полноправный «пользователь» CRM и логистических систем.
- Юля собирает модульный ответ индивидуально по каждому запросу в соответствии с метриками конкретного заказа
- Event-driven логика: система реагирует на изменения статуса заказа и инициирует коммуникации сама.

# Мы создаем новые AI-решения, а не автоматизируем ответы

## Идентификация

У робота Юли три варианта коммуникации по каждой ситуации, в зависимости от того, кто к нам обратился:

- клиент,
- получатель,
- неизвестный пользователь.

## Vibe

Для клиентов и для получателей используется **разная** лексика, манера общения и наполняемость ответа.

Применение LLM для вариативности ответов

## Защита персональных данных

Перед отправкой во внешние ИИ персональные данные **маскируются**, а затем подставляются реальные данные при ответе клиенту.

## Гибкие персональные настройки

Наполняемость ответов Юли может быть скорректирована под **потребности** конкретного клиента.

# Робот Юля: развиваем качество ответа

## Обеспечиваем обратную связь

- Клиент **проставляет оценку** от 1 до 5 по трем критериям: скорость ответа, качество ответа, отношение к компании.
- Клиент **оставляет комментарий** к оценке.

## Анализируем обратную связь

- Product Owner **связывается с клиентами** для уточнения деталей.
- Product Owner **оцифровывает** оценки и комментарии.

## Улучшаем Процессы

- Product Owner **формирует бэклог** задач, направленных на повышение клиентской удовлетворенности.
- IT команды **реализуют доработки** в логике ответа робота Юли.
- Product Owner **инициирует улучшения** в смежных функциях на основе обратной связи от клиентов.

# Роботы не эффективны, если не эффективны процессы: оптимальные процессы принятия решений, точность и скорость



2017

Юля принимает **звонки**



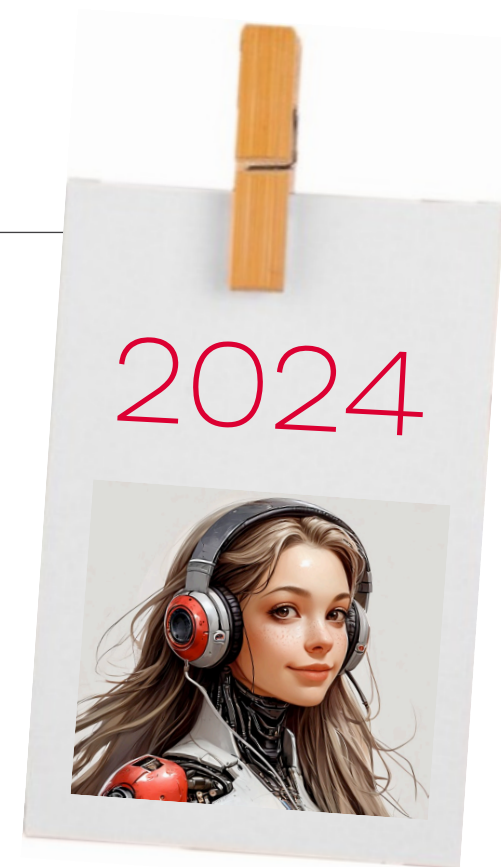
2019

Научили Юлю отвечать  
на простые **письма**



2020

Юля осваивает  
**мессенджеры**



2024

Внедрили  
**персональный подход** к  
каждому клиенту

# CSI AI



«Оперативно был решен важный вопрос.  
Моментальный отклик. Спасибо!»

ООО «Торговый дом ММК»



«Юлия - умница!!! Очень ответственный  
сотрудник!!! Благодарю!!!»

ООО «КОМПАНИЯ БЛОССОМ»

«Благодарность Романовой Юлии за  
оперативную отработку запроса. Спасибо!»

Вымпелком - АБО

«Юлия Романова - профессионал своего дела.  
Все вопросы решает оперативно и качественно.  
Спасибо!»

ООО «Охранная техника»



«Спасибо за оперативный ответ и быстрое решение моей  
проблемы! Лучший сервис на свете

АО Тандер (Администрация Северо-Западный регион)





# DPD

От обычной экономии на штате

К построению идеальной модели CJ

Контакты:  
Наталья Лошкарева  
Директор по управлению  
проектами клиентского сервиса  
DPD в России

