



# "Как Яндекс Нейросаппорт помогает оптимизировать затраты на клиентскую поддержку"

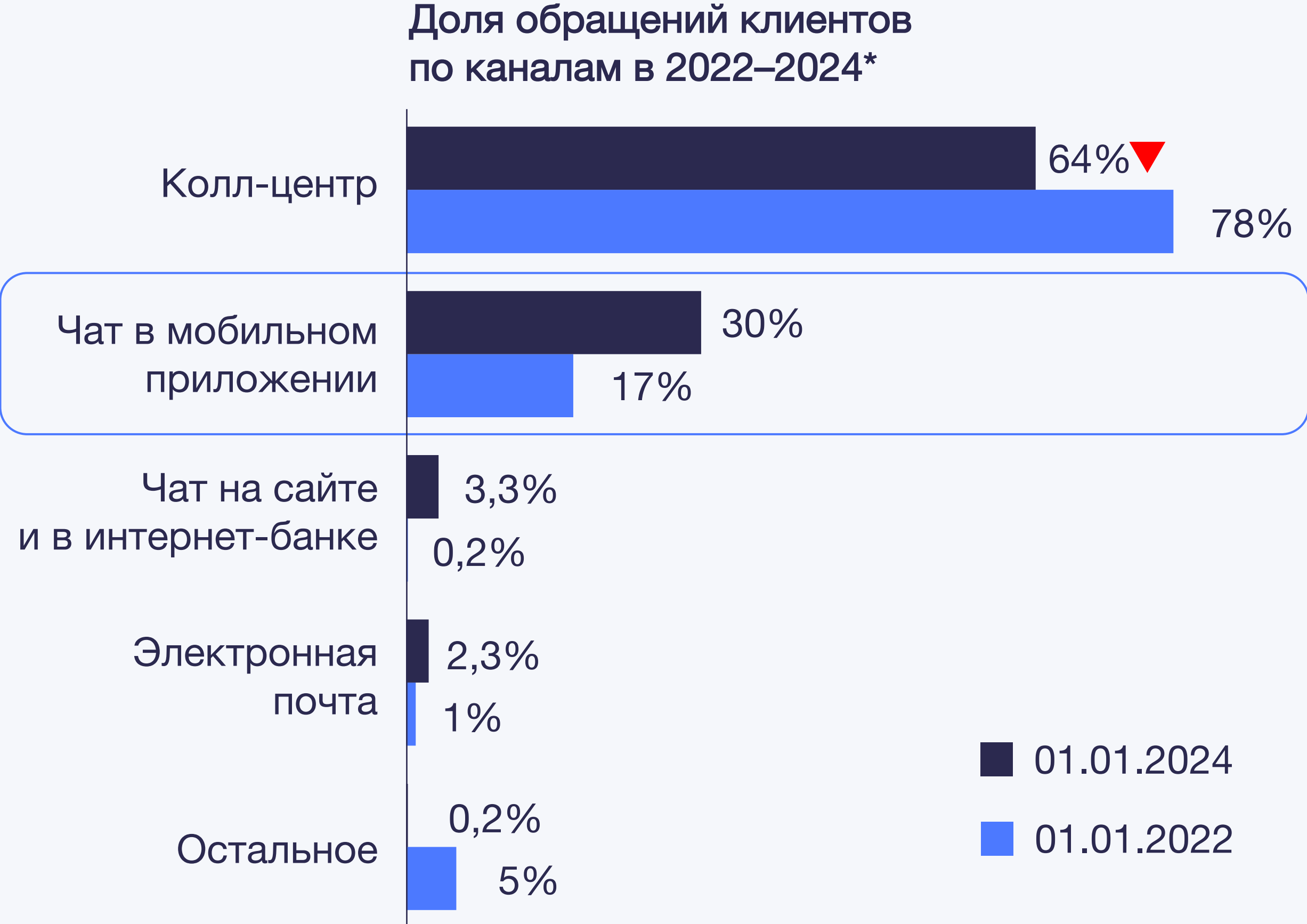


Андрей Лысенко  
Руководитель департамента развития  
бизнеса

# **Тренды рынка в клиентском сервисе**

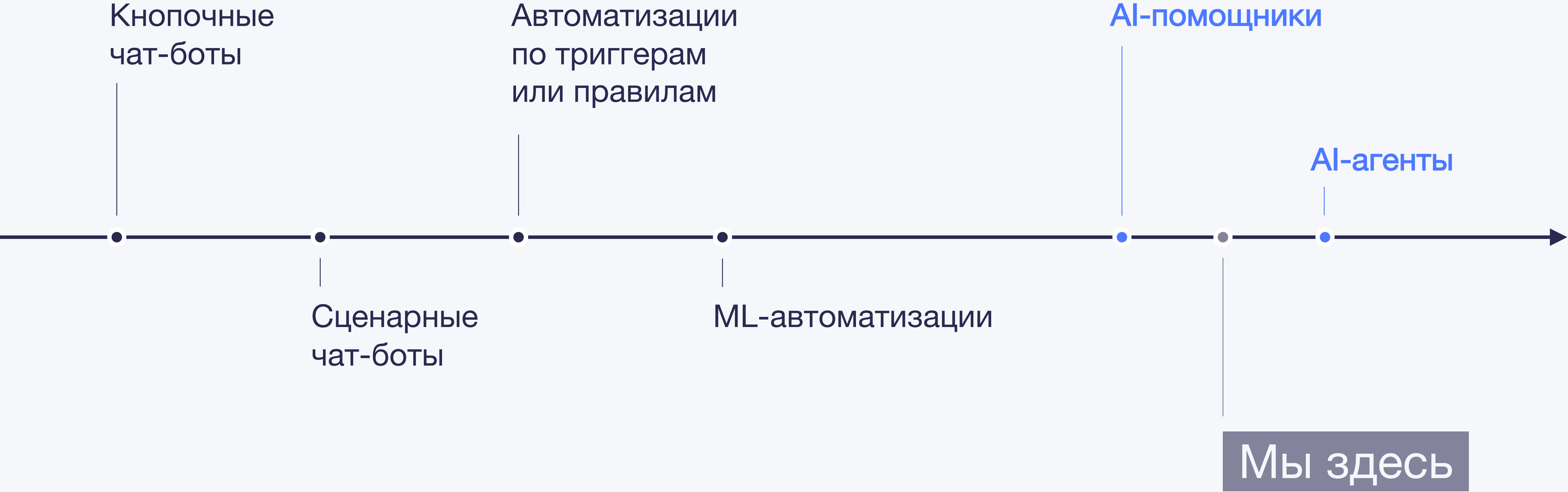
# Современные вызовы в службе поддержки

- Пользователи всё больше хотят получать быстрые ответы в текстовом формате
- Бизнес не хочет увеличивать штат поддержки или сокращать бюджет
- Устаревшие способы автоматизации (чат-боты, автоматизация по триггерам)



\* По данным исследования Frank RG

# Эволюция текстовых помощников



# Как Яндекс отвечает на запросы рынка и помогает бизнесам расти

# Нейросаппорт

ИИ-агент на базе YandexGPT,  
освобождающий операторов  
текстовой поддержки  
от рутинных задач



Автоматизация взаимодействия с  
клиентами  
и увеличение скорости ответов  
службы поддержки без  
компромиссов в качестве





# Нейросаппорт

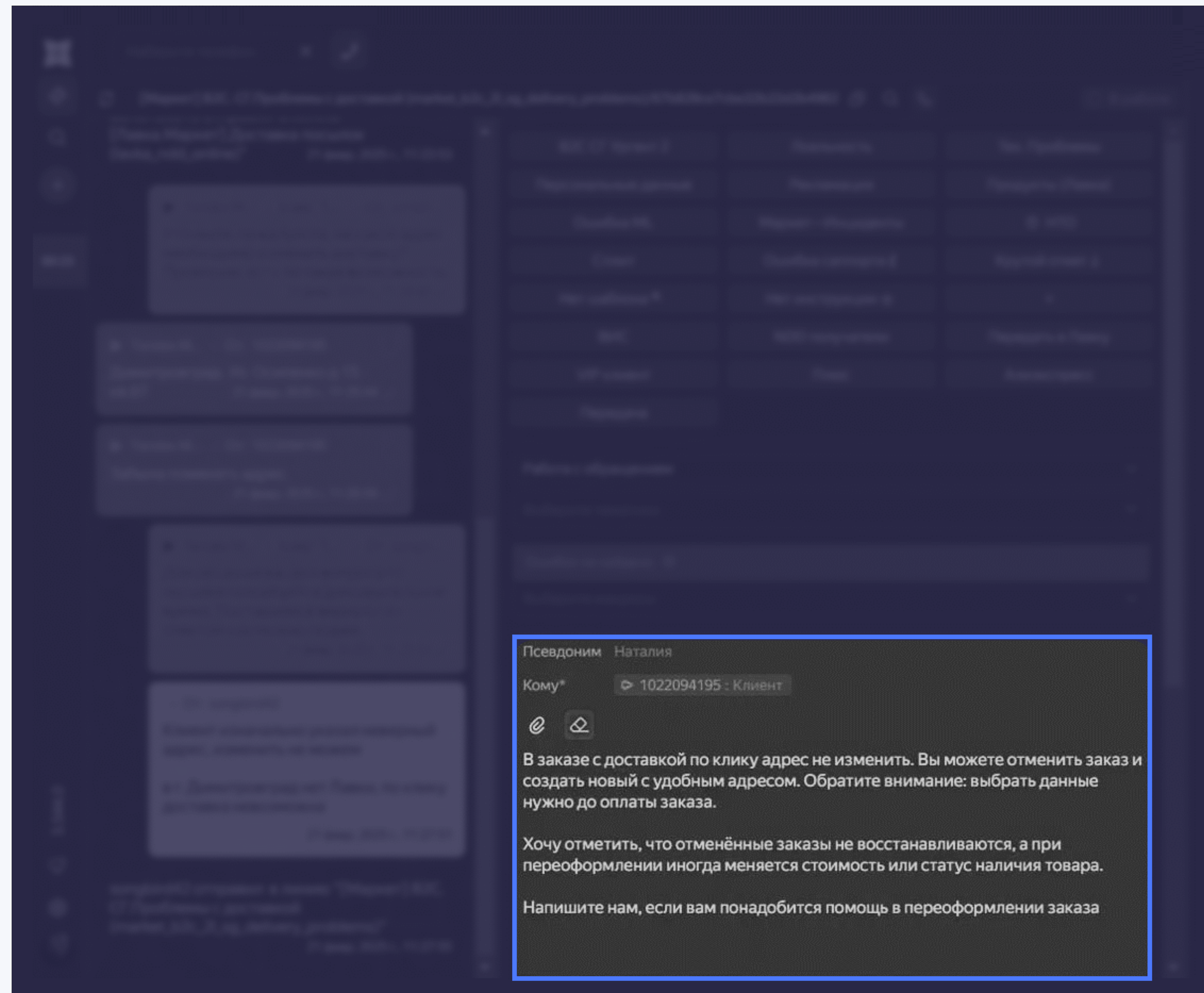
## Подсказки оператору



### Подсказки оператору

Режим помощника, в котором оператор получает подсказку, может отправить её как есть или отредактировать

~70% подсказок  
хорошего качества — из коробки





# Нейросаппорт

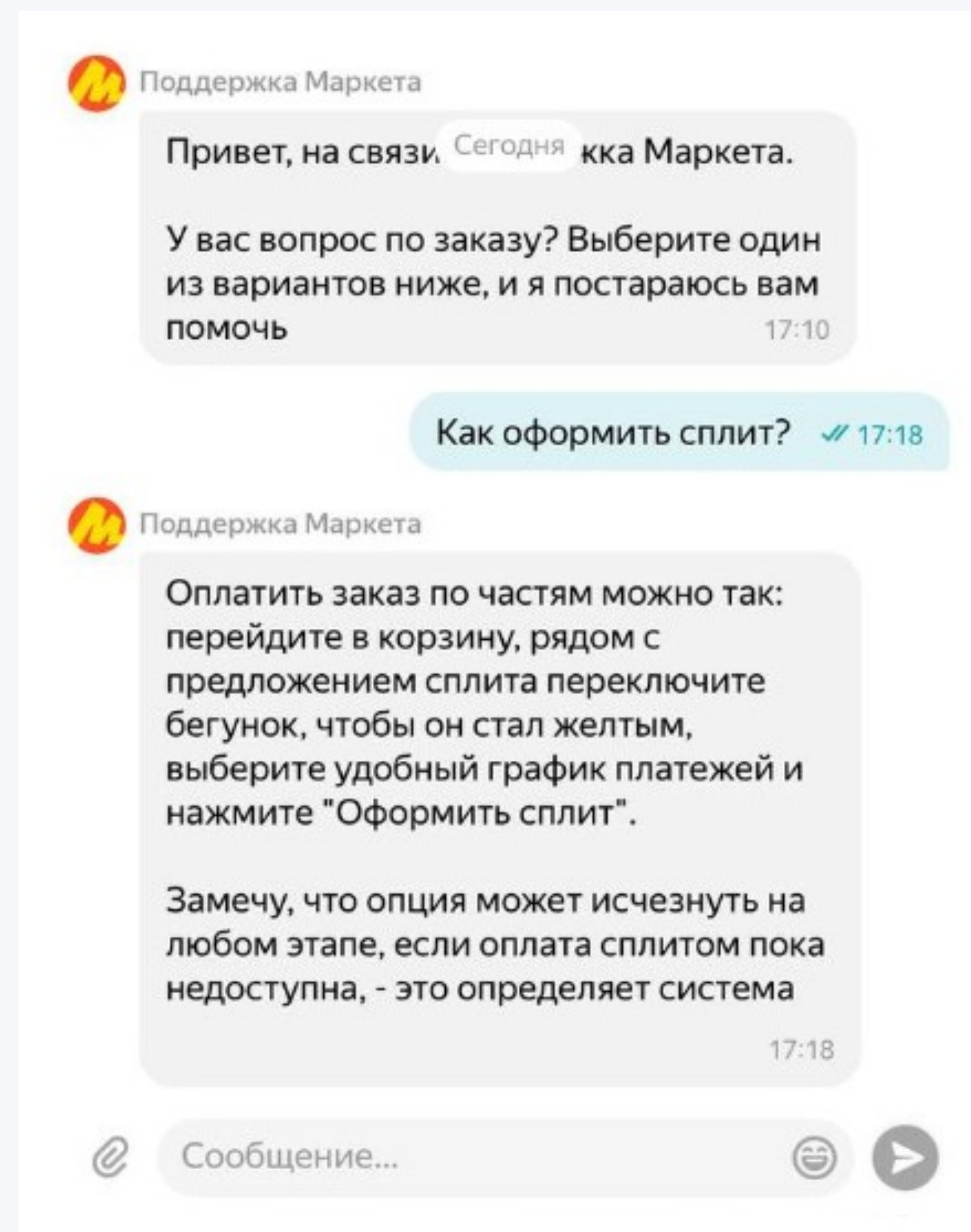
## АВТООТВЕТЫ



### АВТООТВЕТЫ

Режим, в котором ответ сразу отправляется пользователю

Более **20%** ответов можно автоматизировать (в зависимости от потока обращений и текущего уровня автоматизации)



Полностью автоматизированный ответ Нейросаппорта



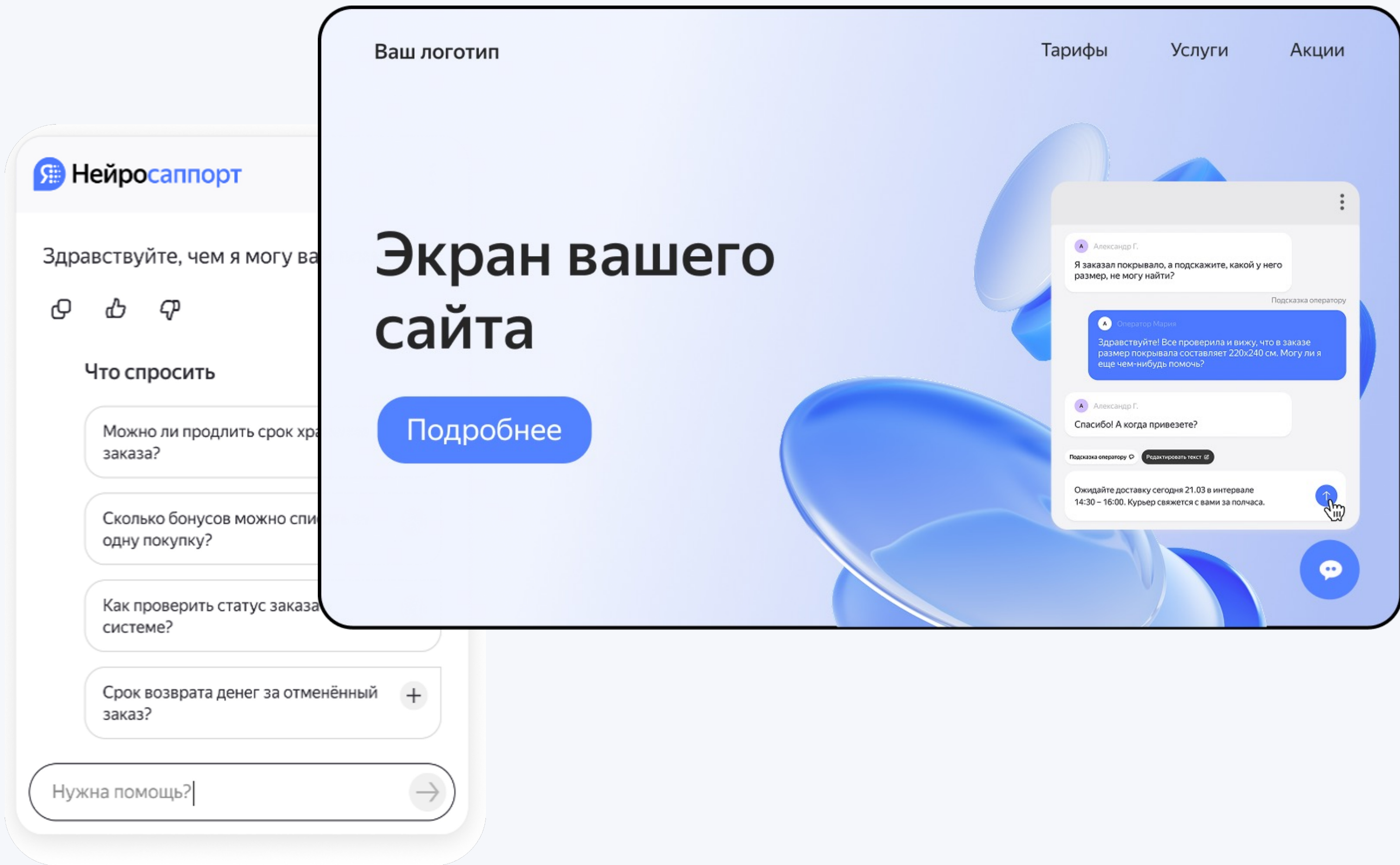
# Нейросаппорт

Виджет



Умный поиск по базе  
знаний сценариев  
поддержки

Ответ с использованием  
внешней базы знаний, доступной  
пользователям продукта



# Использование Нейросаппорта в жизненном цикле клиентской поддержки

## ФРОНТ-СИСТЕМЫ

FAQ Странички  
Умный поиск  
Чат-боты



Виджет  
на сайте

## ПЕРВАЯ ЛИНИЯ

Собственные или купленные  
системы  
Сценарии в работе  
Только у 50% есть шаблоны



Автоответы



Подсказки  
оператору

## ВТОРАЯ ЛИНИЯ

Собственные или купленные  
системы  
Сценарии в работе  
Только у 50% есть шаблоны



Умный поиск по  
базе знаний  
сценариев  
поддержки



Подсказки  
оператору

# Эффекты для бизнеса

от -15%  
АНТ

с режимом  
«Подсказки оператору»

# Эффекты для бизнеса

**+ 20 п.п**  
автоматизации

с режимом  
«Автоответы»





# Как устроен Нейросаппорт

# Нейросаппорт – «под капотом»

## метаданные

Активный заказ

123

Товары в заказе

ID: 567, наименование:  
покрывало, размер: 220 × 240  
см, материал: хлопок...

Статус

В пути

...

## базы знаний

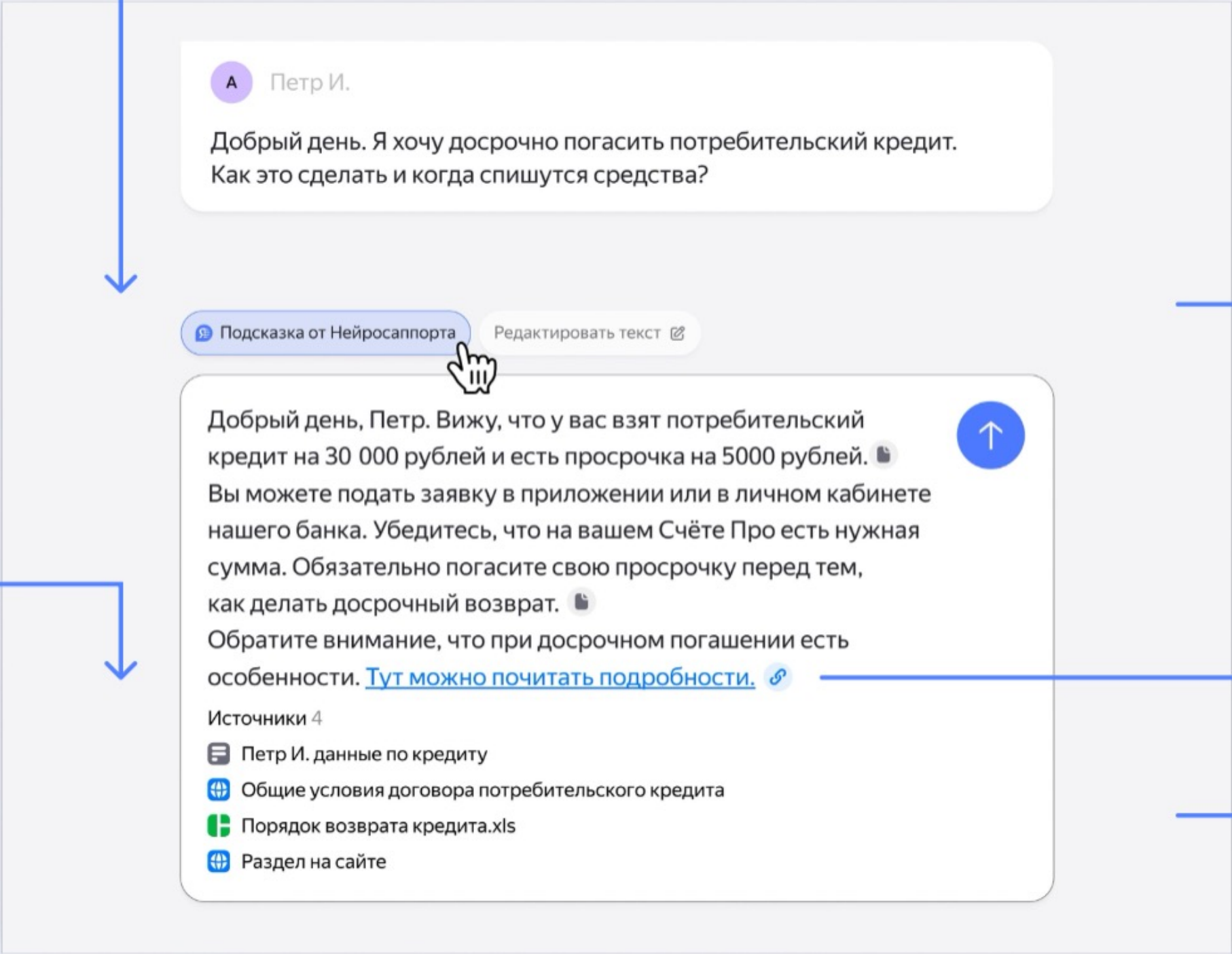
Корпоративные WiKi

Сценарии работы

Документы сотрудников  
и памятки

Сайты

Репозитории



Сотрудник может сразу  
использовать ответ ИИ

Может внести правки  
в ответ на свое усмотрение

ИИ может отвечать  
самостоятельно, если  
вопрос простой, экономя  
время сотрудника

# От чего зависит качество ИИ-помощника?

**1** Семейство  
моделей

**2** Инструменты  
улучшения  
качества

**3** Инструменты  
контроля

# 1 Семейство моделей

## Поисковый сервис

Выявляет в диалогах всю необходимую информацию и обращается к метаданным и различным базам знаний



## Модель ранжирования

Автоматически сортирует запросы пользователей по приоритету, учитывая срочность, сложность и эмоциональную окраску, чтобы операторы могли быстрее реагировать на критичные обращения



## Дополнительные модели

Скоринг ответов и оценка качества, фильтрационные модели



## YandexGPT дообученная под support

Анализирует скрытые смыслы и эмоции в запросах, чтобы точнее отвечать. Например, понимает, что "опять проблема" — повод учесть прошлые жалобы, и подбирает тон — от сочувствия до строгости.





## 2 Инструменты улучшения качества ответа на базе AI



Создание базы знаний с нуля или  
воссоздание недостающих фрагментов



AI-выявление проблемных зон в  
текущей базе знаний



AI-оценка потока обращений

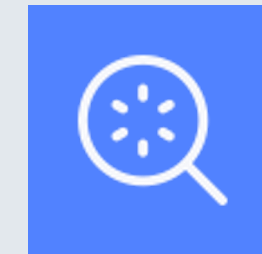


Автоматическое обновление База  
знаний → модель



Интерфейс работы с базами знаний  
\* будет доступно в Q4'2025

# 3 Инструменты уверенности в ответе

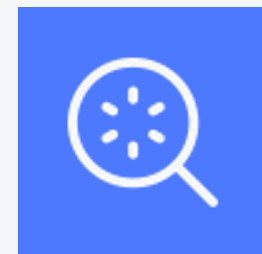


Скоринг  
уверенности  
в ответе



Цитирование  
ИСТОЧНИКОВ

# 3 Инструменты уверенности в ответе



Скоринг  
уверенности  
в ответе

```
{
  "answers": [
    {
      "answer": "Чтобы решить техническую проблему по вашему вопросу, надо выполнить такие-то действия",
      "meta": {
        "rag_docs": [
          {
            "source_id": 42
          },
          {
            "source_id": 43
          }
        ],
        "answer_annotations": [
          {
            "label": "1",
            "title": "Например, имя документа",
            "type": "source_annotation",
            "text": "Фрагмент из инструкции, как сделать что-то",
            "answer_position": {
              "begin": 42,
              "end": 78
            },
            "url": "https://example.com"
          }
        ],
        "source_documents": [
          {
            "source_id": "12345daaeae11efb64d2e8712812345_0",
            "title": "Название документа"
          }
        ],
        "request_id": "string",
        "scoring": 4
      }
    }
  ]
}
```

# 3 Инструменты уверенности в ответе



## Цитирование ИСТОЧНИКОВ

Товар до сих пор не приехал, когда приедет?

16:55 30.06.25


1758898765806949-12762065037698210818-wex62awcxmytegp-BAL


Ориентировочные сроки доставки можно посмотреть в статье «[Сроки и способы доставки](#)».

Если у вас доставка через транспортную компанию, то после оформления заказа вам должна была поступить СМС, содержащая ссылку на виджет с отслеживанием курьера. Открыв ее, вы увидите ориентировочное время доставки.



Источники 2

 <http://example.ru/1>

 <http://example.ru/2>



# Преимущества готового решения



Предсказуемый  
результат  
для бизнеса



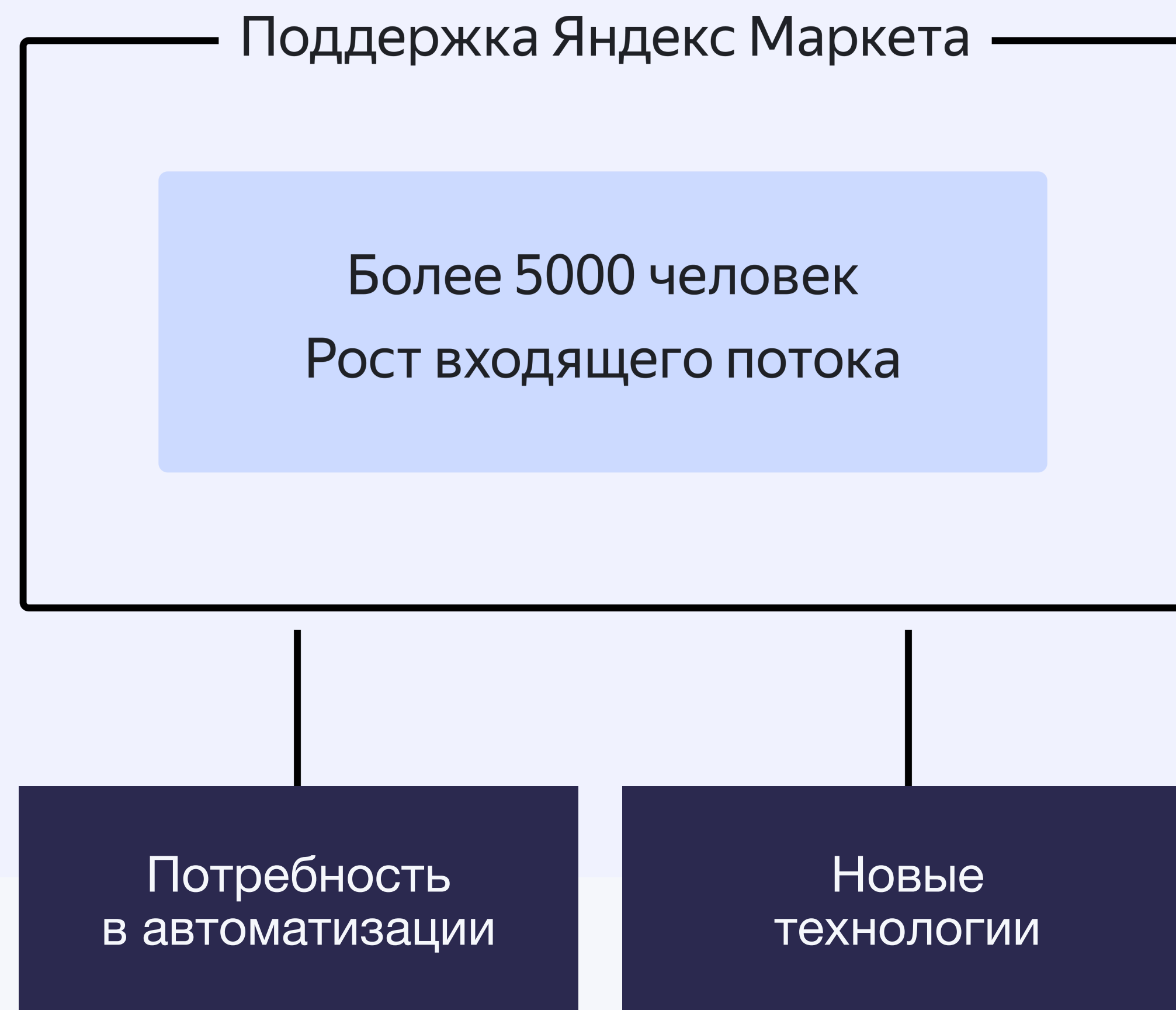
Модель  
адаптирована  
под конкретный  
кейс



Инструменты,  
позволяющие  
работать с качеством  
без ML-команды

# Кейс внедрения в Яндекс Маркете

# Кейс Яндекс Маркета



50%

всех ответов B2C уже даёт ML

Чтобы расти дальше,  
нужна новая технология

# Яндекс Маркет: вводные

Как работает оператор

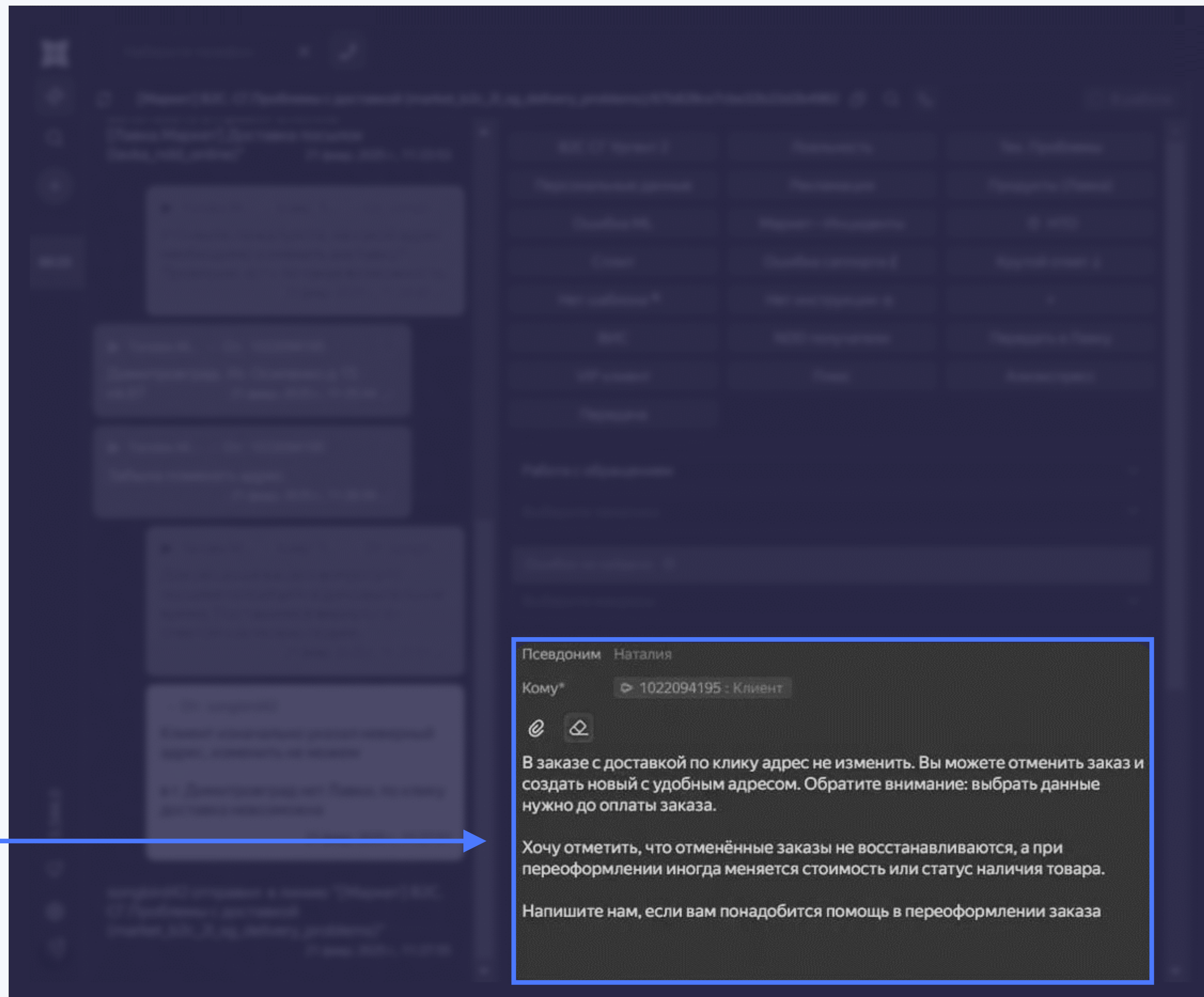
- Чтение всей переписки
- Проверка данных в админке
- Поиск по базе знаний процедуры и шаблона

**4 минуты**

в среднем  
на один ответ



# Подсказка оператору



# На 15%

сокращение времени на ответ

# 70%

подсказок хорошего качества

- 45% из них не нуждаются в редакции
- 15% — лишь в незначительной

# Реализация тоже важна

## Превью подсказки

Тематики

▼

Макросы

▼

@

●. Юля, здравствуйте! Станция...

×

Текст сообщения для пользователя

## Форсированная подсказка

Тематики

▼

Макросы

▼

Роман, простите, что задерживаемся с доставкой.  
Уже связалась с логистами и поторопила их

@

Первая версия

×2 сокращение времени ответа

# Кейс в цифрах для стандартного контакт-центра



# Эффекты для бизнеса

## Показатели контакт-центра, за месяц

Штат операторов	250
ФОТ	17 500 000 руб
Кол-во обращений	600 000
АНТ (Average handling time)	4 мин
CPT (Cost per ticket)	25

# Эффекты для бизнеса

Внедрение подсказок оператору

Показатели контакт-центра, за месяц

Штат операторов	250
ФОТ	17 500 000 руб
Кол-во обращений	600 000
АНТ (Average handling time)	4 мин
CPT (Cost per ticket)	25

Стоимость решения  
«подсказки оператору»

1 716 000 руб / месяц

# Эффекты для бизнеса

Внедрение подсказок оператору

## Внедрение и окупаемость

	1 месяц	2 месяц	3 месяц	4 месяц	За год начиная с 5 месяца
Затраты, руб	1 716 000	1 716 000	1 716 000	1 716 000	20 592 000
Влияние на АНТ	5%	10%	15%	15%	20%
Экономия на ФОТ, руб	875 000	1 750 000	2 625 000	2 625 000	42 000 000
Чистый денежный поток, руб	-841 000	34 000	909 000	909 000	21 408 000



# Планы

# Нейросаппорт сегодня

Подсказки оператору

Автоответы

Умный поиск  
по базе знаний

## В разработке (Coming Soon)

Агентские сценарии  
в поддержке

Q1 2026

Суфлер для голосового  
канала

2026

AI-аналитика  
поддержки

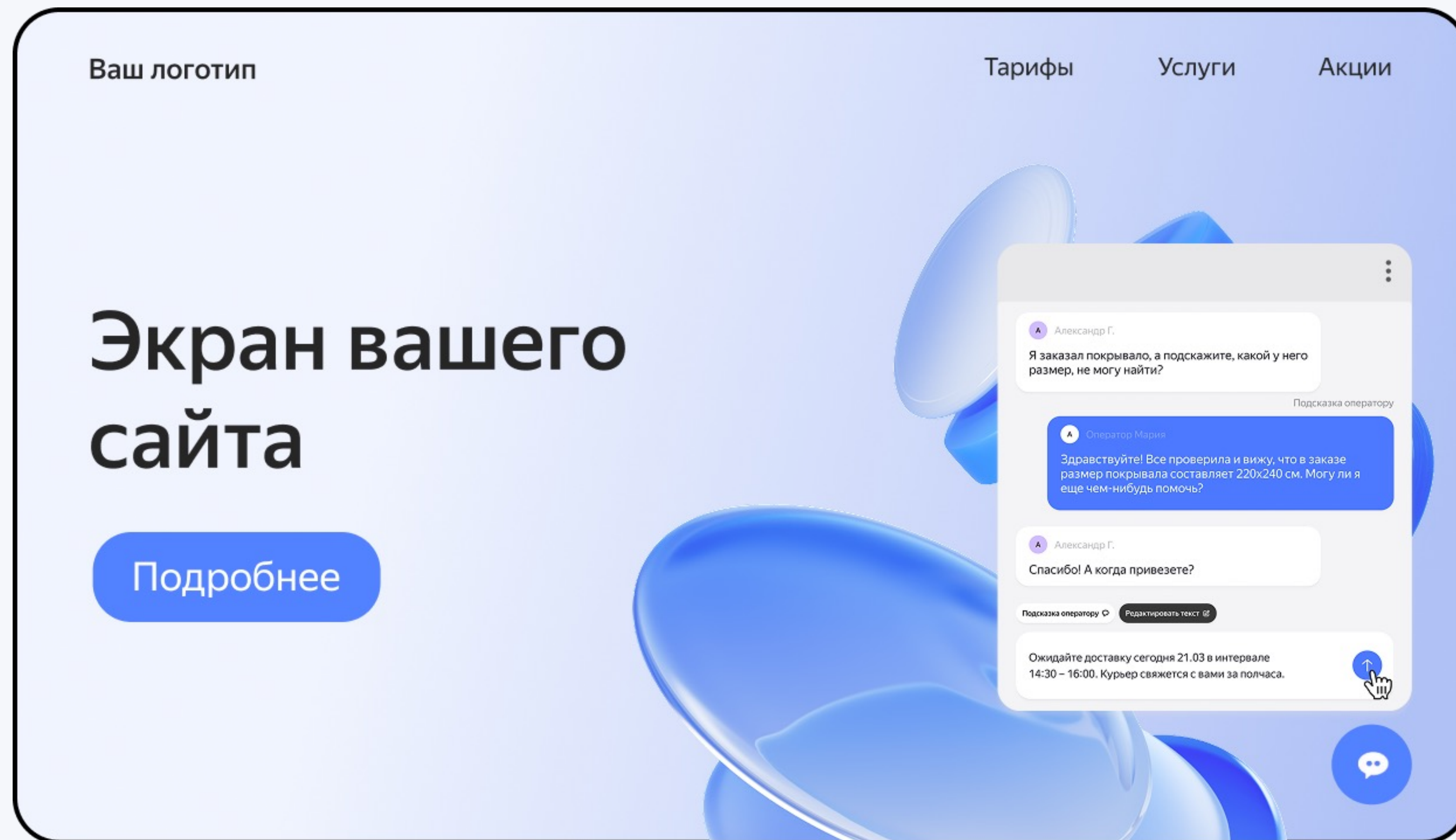
2026





# Новые возможности поддержки на сайте

# Виджет для интеграции на ваш сайт



# Преимущества виджета

## Упрощение навигации на сайте

Теперь клиент может найти всё в одном запросе

## Никаких чат-ботов и кучи кликов

Вопрос и тут же развернутый ответ

## White label интеграция



## Быстрое подключение

## Снижение нагрузки на службу поддержки

## Выгодные условия

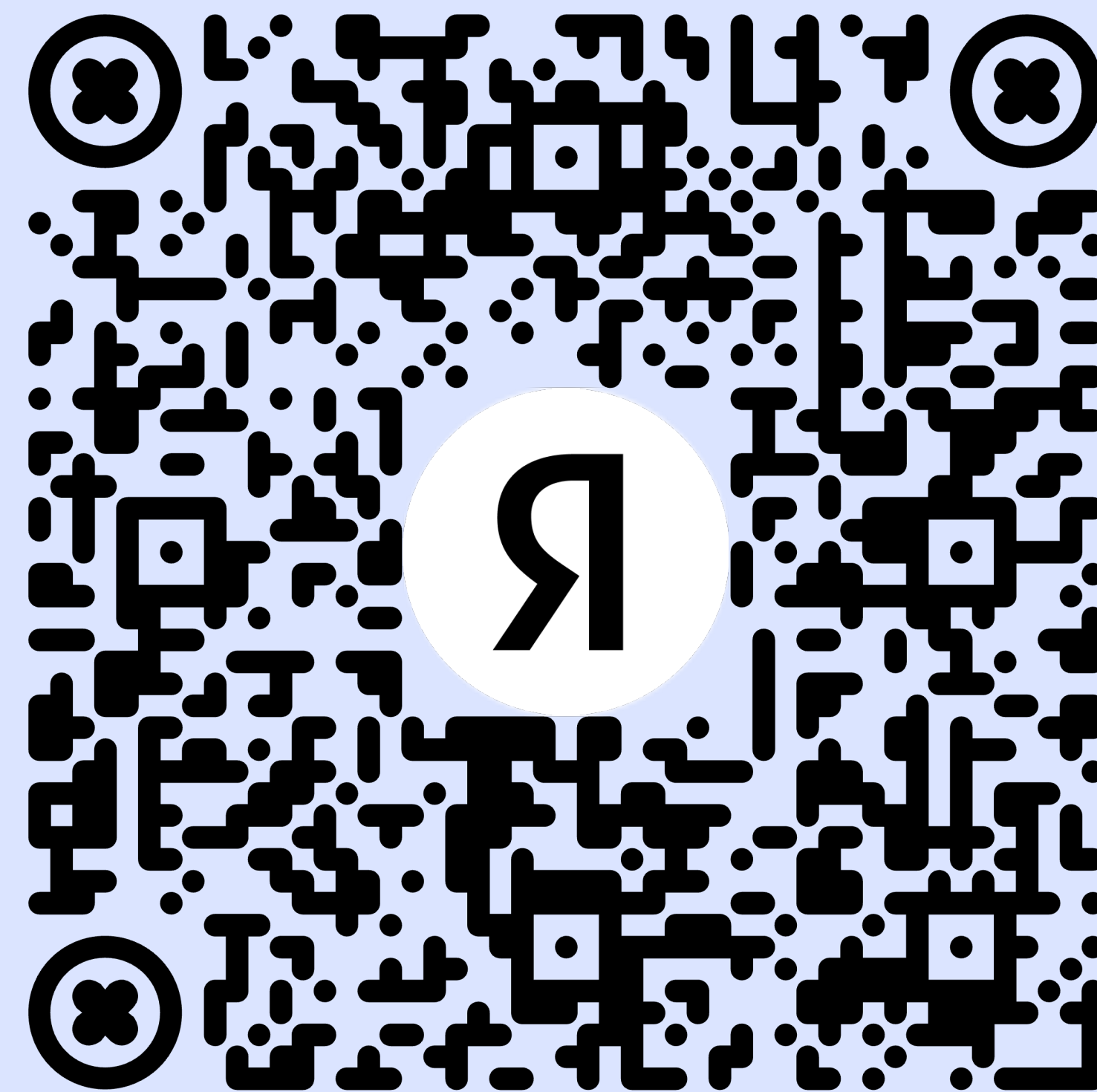
# Специальное предложение

## 50% скидка

на два месяца

- Подключение по API
- Интеграция виджета

при подключении до 31 декабря





# Спасибо за внимание!



**Андрей Лысенко**

Руководитель департамента  
развития бизнеса



Yandex  
Neurosupport  
[yandex.cloud/ru/services  
/neurosupport](https://yandex.cloud/ru/services/neurosupport)



Буду рад  
вашим вопросам!  
[t.me/andreylysenko20](https://t.me/andreylysenko20)