



"Как Яндекс Нейросаппорт помогает оптимизировать затраты на клиентскую поддержку"



Андрей Лысенко
Руководитель департамента развития
бизнеса



Нейросапорт

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

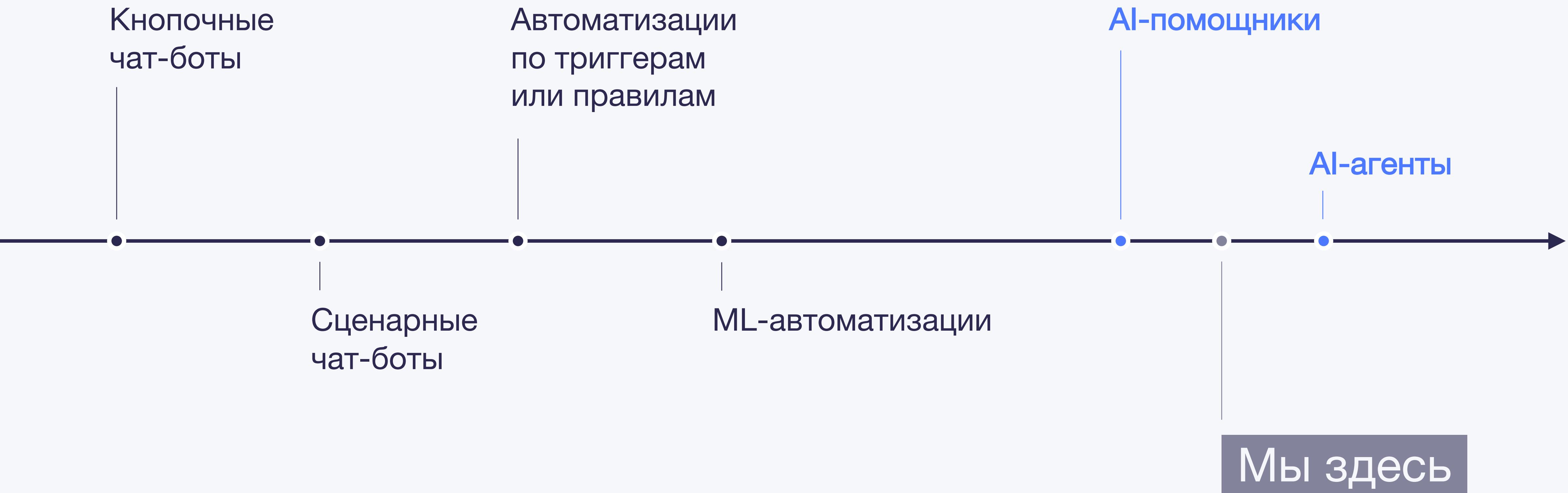
Устаревшие способы автоматизации (чат-боты, автоматизация по триггерам)

Доля обращений клиентов по каналам в 2022–2024*



* По данным исследования Frank RG

Эволюция текстовых помощников





Нейросаппорт

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

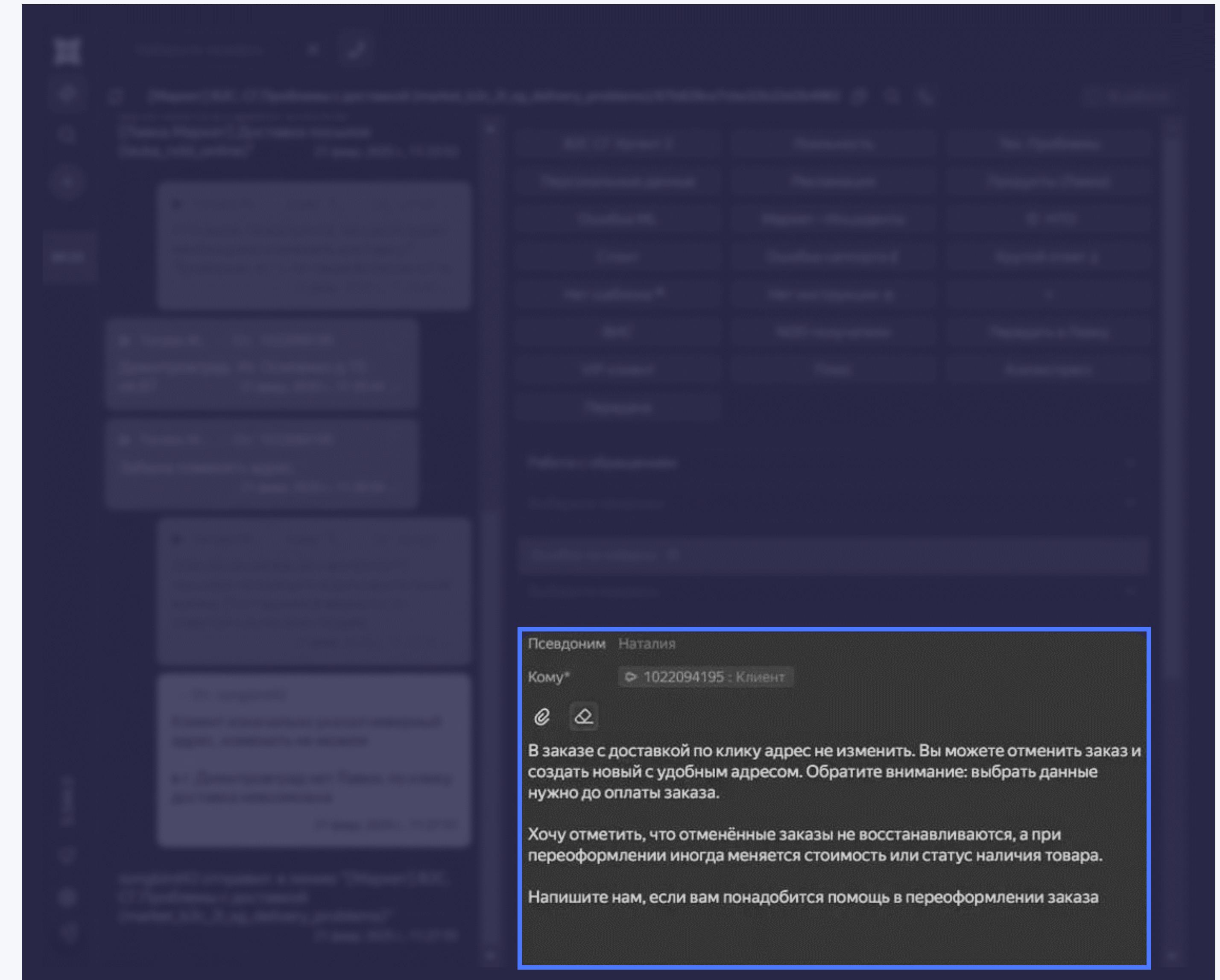
Подсказки оператору



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)



Поддержка Маркета

Привет, на связи. Сегодня **С**егодня **М**аркета.

У вас вопрос по заказу? Выберите один из вариантов ниже, и я постараюсь вам помочь

17:10

Как оформить сплит? ✓ 17:18



Поддержка Маркета

Оплатить заказ по частям можно так: перейдите в корзину, рядом с предложением сплита переключите бегунок, чтобы он стал желтым, выберите удобный график платежей и нажмите "Оформить сплит".

Замечу, что опция может исчезнуть на любом этапе, если оплата сплитом пока недоступна, - это определяет система

17:18



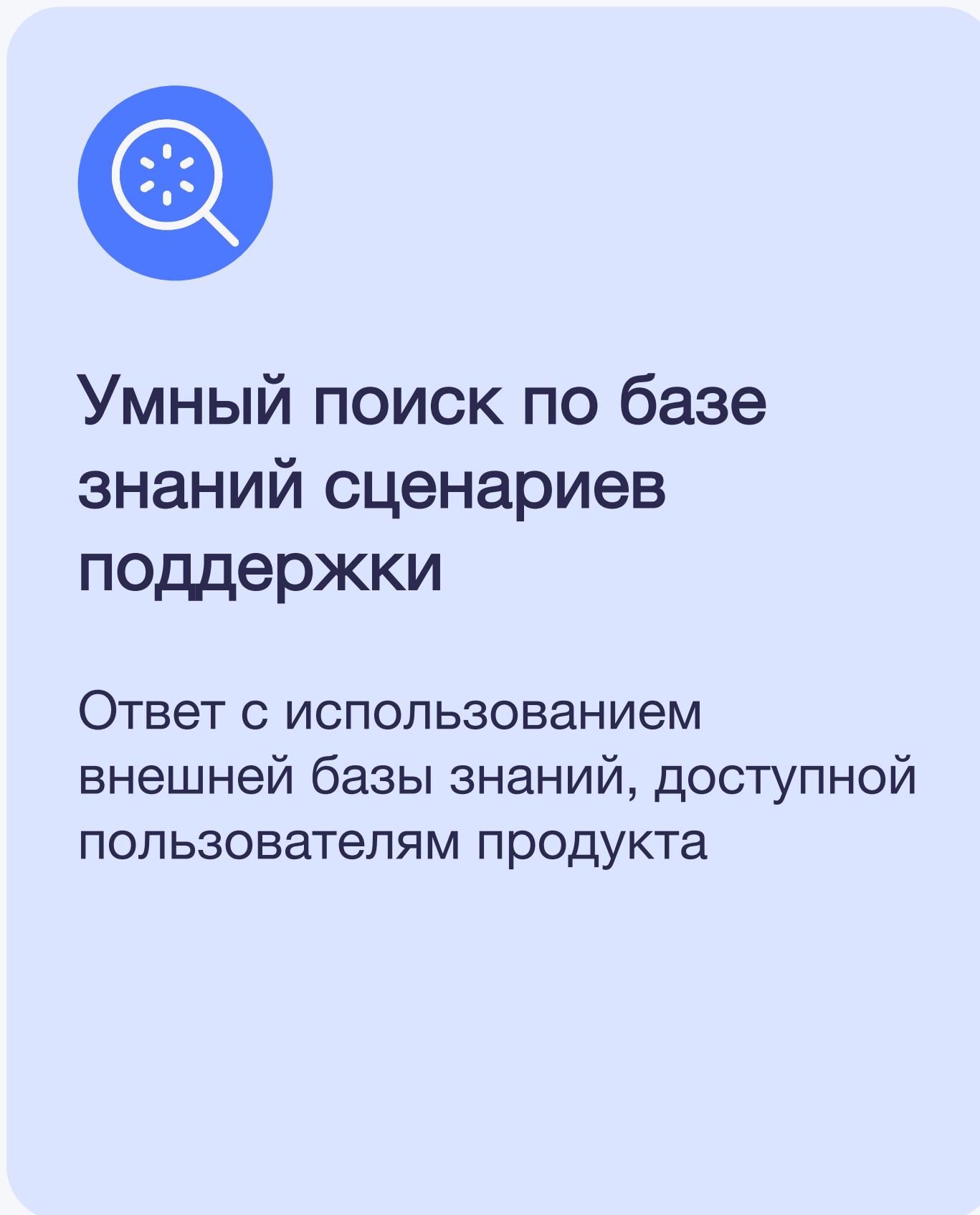
Сообщение...



Полностью автоматизированный ответ Нейросаппорта

Нейросаппорт

Виджет



Ваш логотип

Тарифы Услуги Акции

Экран вашего сайта

Подробнее

Сообщение от пользователя: Александр Г. Я заказал покрывало, а подскажите, какой у него размер, не могу найти?

Подсказка оператора: Подскажите оператору

Сообщение от оператора: Оператор Мария Здравствуйте! Все проверила и вижу, что в заказе размер покрывала составляет 220x240 см. Могу ли я еще чем-нибудь помочь?

Подсказка оператора: Подскажите оператору Редактировать текст

Сообщение от пользователя: Александр Г. Спасибо! А когда привезете?

Подсказка оператора: Ожидайте доставку сегодня 21.03 в интервале 14:30 - 16:00. Курьер свяжется с вами за полчаса.

Иконки: Помощь, Чат, Кнопка

Нейросаппорт

Здравствуйте, чем я могу вам помочь?

Что спросить

- Можно ли продлить срок хранения заказа?
- Сколько бонусов можно списать на одну покупку?
- Как проверить статус заказа в системе?
- Срок возврата денег за отменённый заказ?

Нужна помощь? →

Использование Нейросаппорта в жизненном цикле клиентской поддержки

ФРОНТ-СИСТЕМЫ

FAQ Страницы
Умный поиск
Чат-боты



Виджет на сайте

ПЕРВАЯ ЛИНИЯ

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



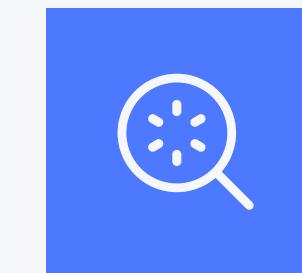
Автоответы



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

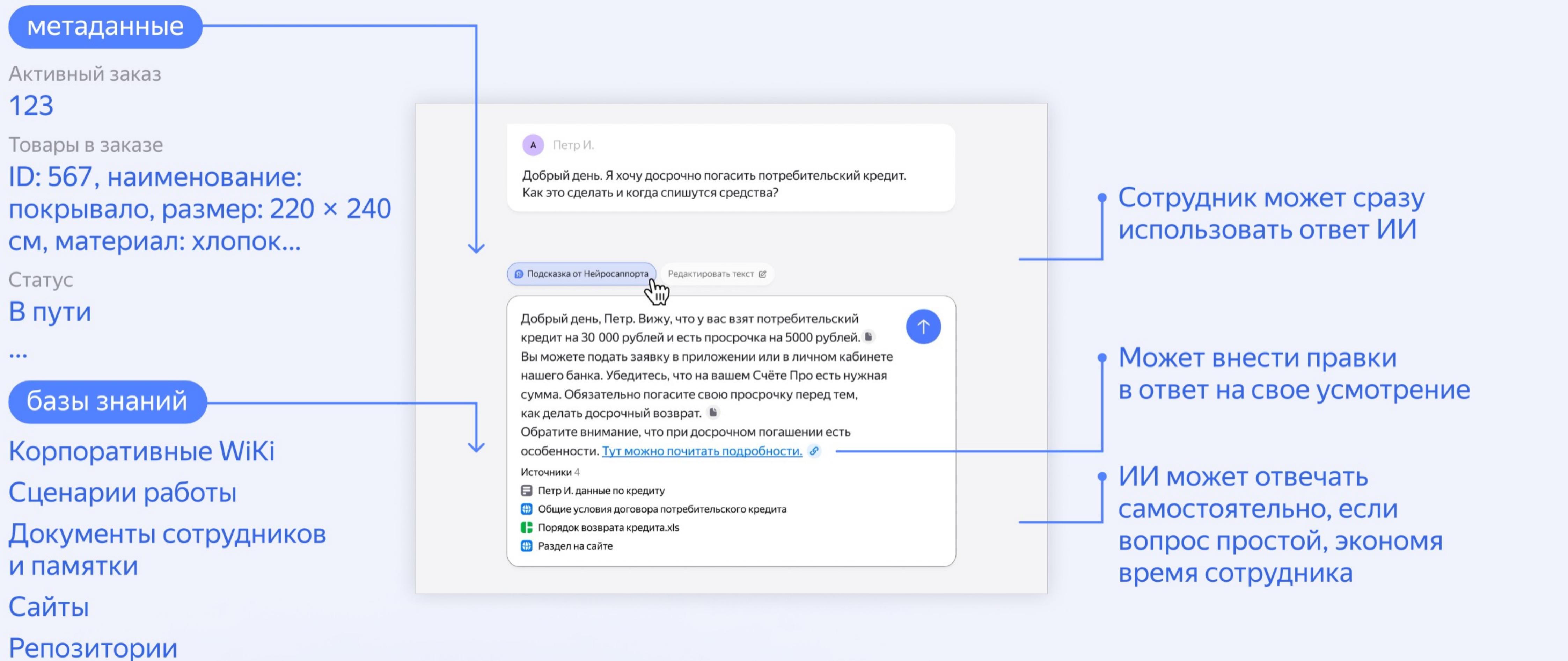
с режимом
«Автоответы»



Нейросапорт

Как устроен Нейросапорт

Нейросаппорт – «под капотом»



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

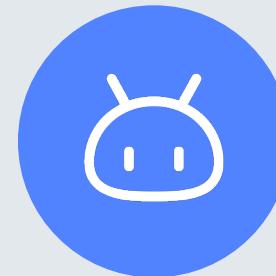
Анализирует скрытые смыслы и эмоции в запросах, чтобы точнее отвечать. Например, понимает, что "опять проблема" — повод учесть прошлые жалобы, и подбирает тон — от сочувствия до строгости.



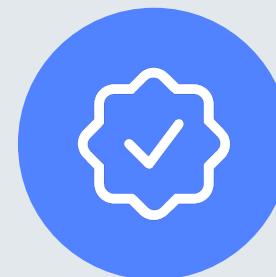
2 Инструменты улучшения качества ответа на базе AI



Создание базы знаний с нуля или
воссоздание недостающих фрагментов



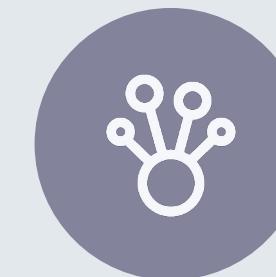
AI-выявление проблемных зон в
текущей базе знаний



AI-оценка потока обращений



Автоматическое обновление База
знаний → модель

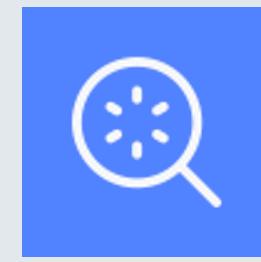


Интерфейс работы с базами знаний

* 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

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>

Товар до сих пор не приехал, когда приедет?

16:55 30.06.25

1758898765806949-12762065037698210818-wex62awcxmytegr-BAL

Преимущества готового решения



Предсказуемый
результат
для бизнеса



Модель
адаптирована
под конкретный
кейс



Инструменты,
позволяющие
работать с качеством
без ML-команды



Нейросапорт

Кейс внедрения в Яндекс Маркете

Кейс Яндекс Маркета

Поддержка Яндекс Маркета

Более 5000 человек
Рост входящего потока

50%

всех ответов В2С уже даёт ML

Чтобы расти дальше,
нужна новая технология

Потребность
в автоматизации

Новые
технологии

Яндекс Маркет: вводные

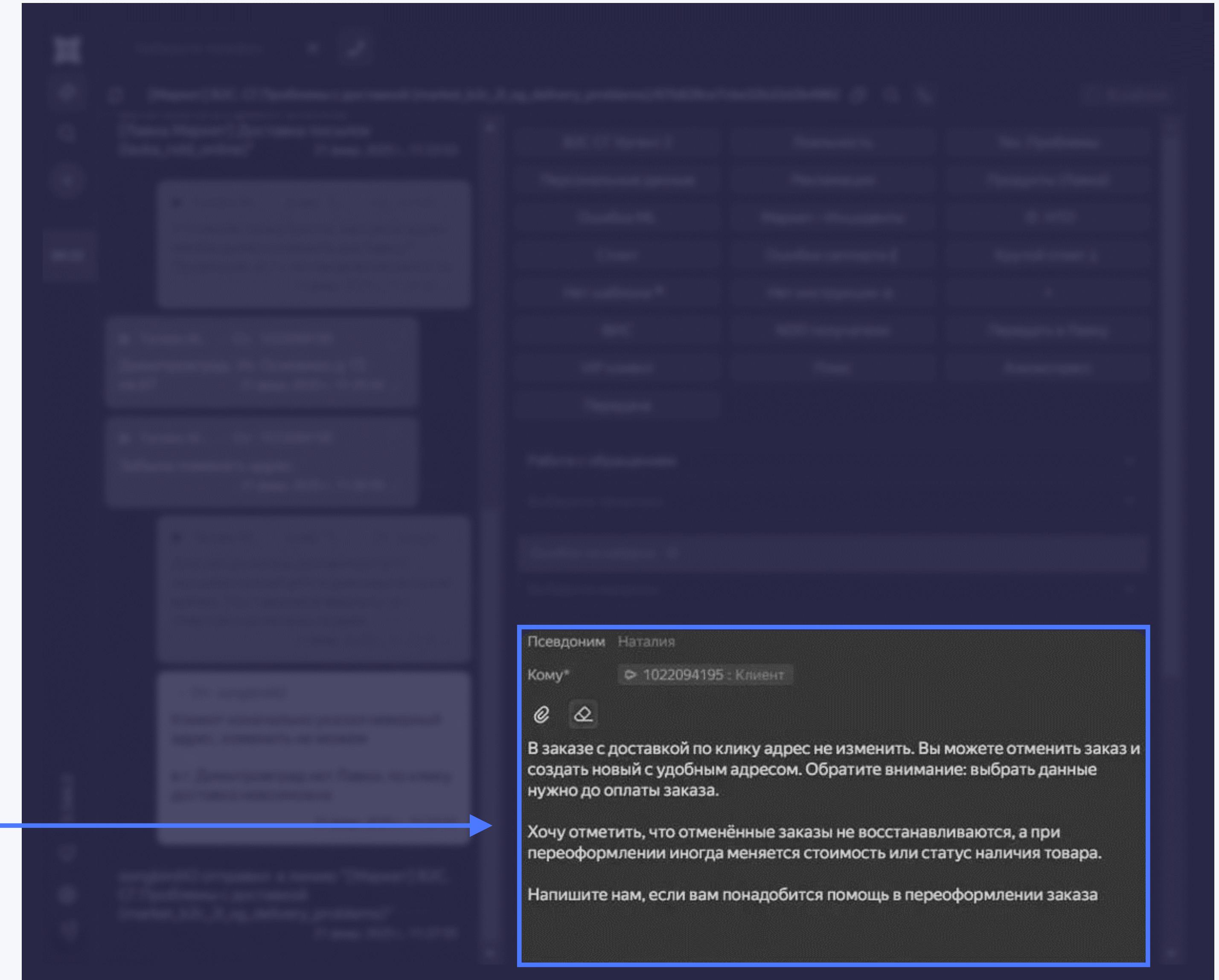
Как работает оператор

- 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

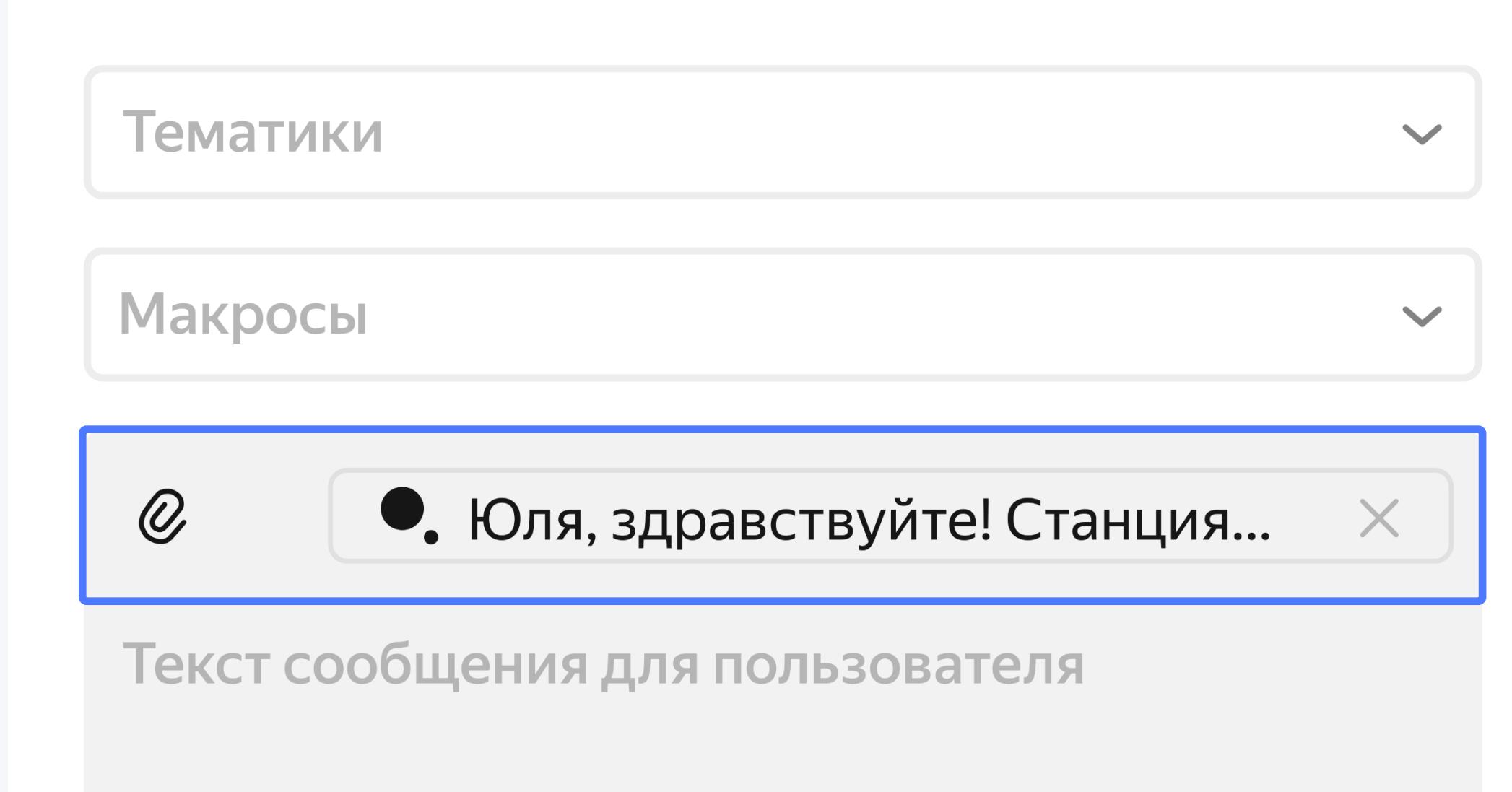
70%

подсказок хорошего
качества

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

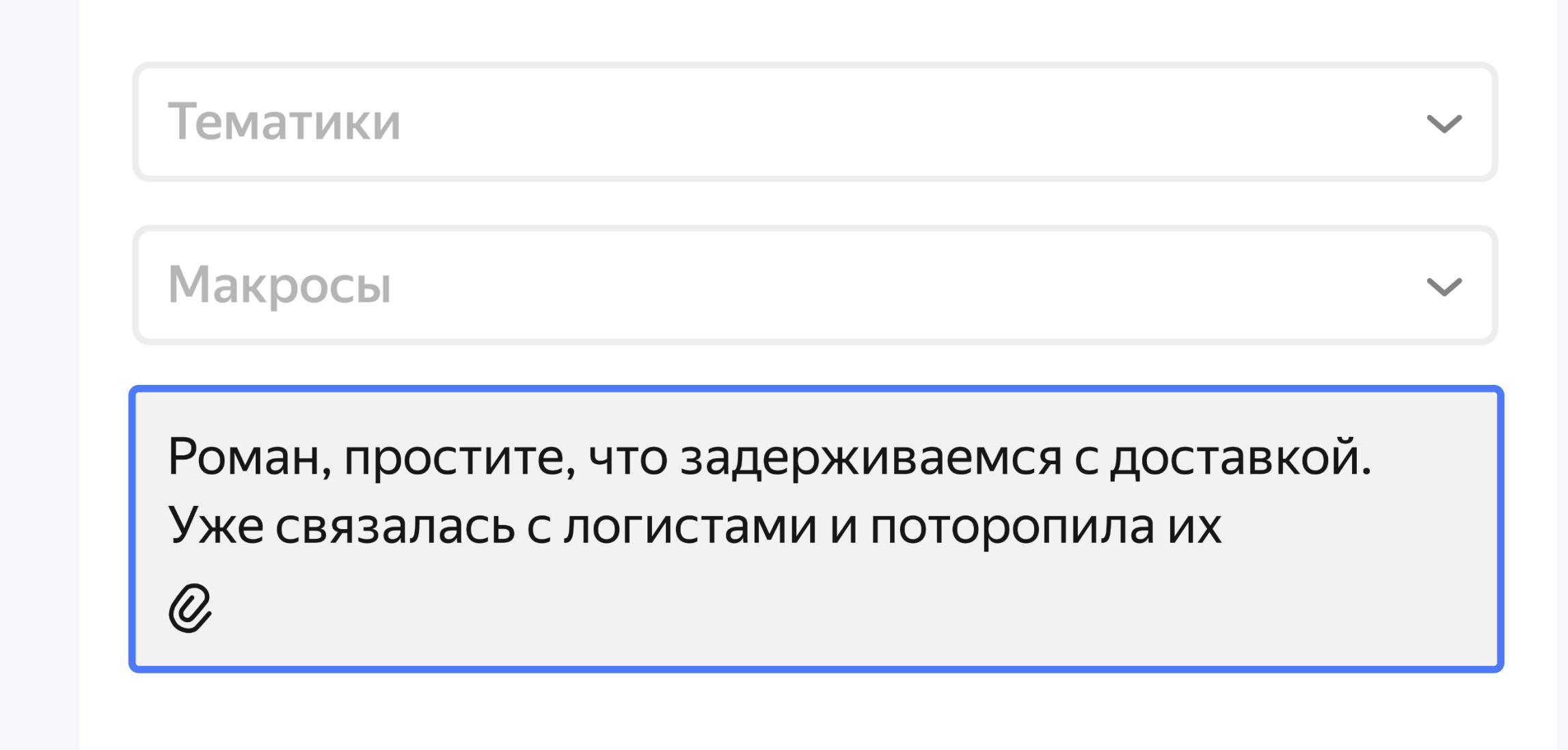
Реализация тоже важна

Превью подсказки



Первая версия

Форсированная подсказка



×2 сокращение времени ответа



Нейросапорт

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

АHT (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

АHT (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

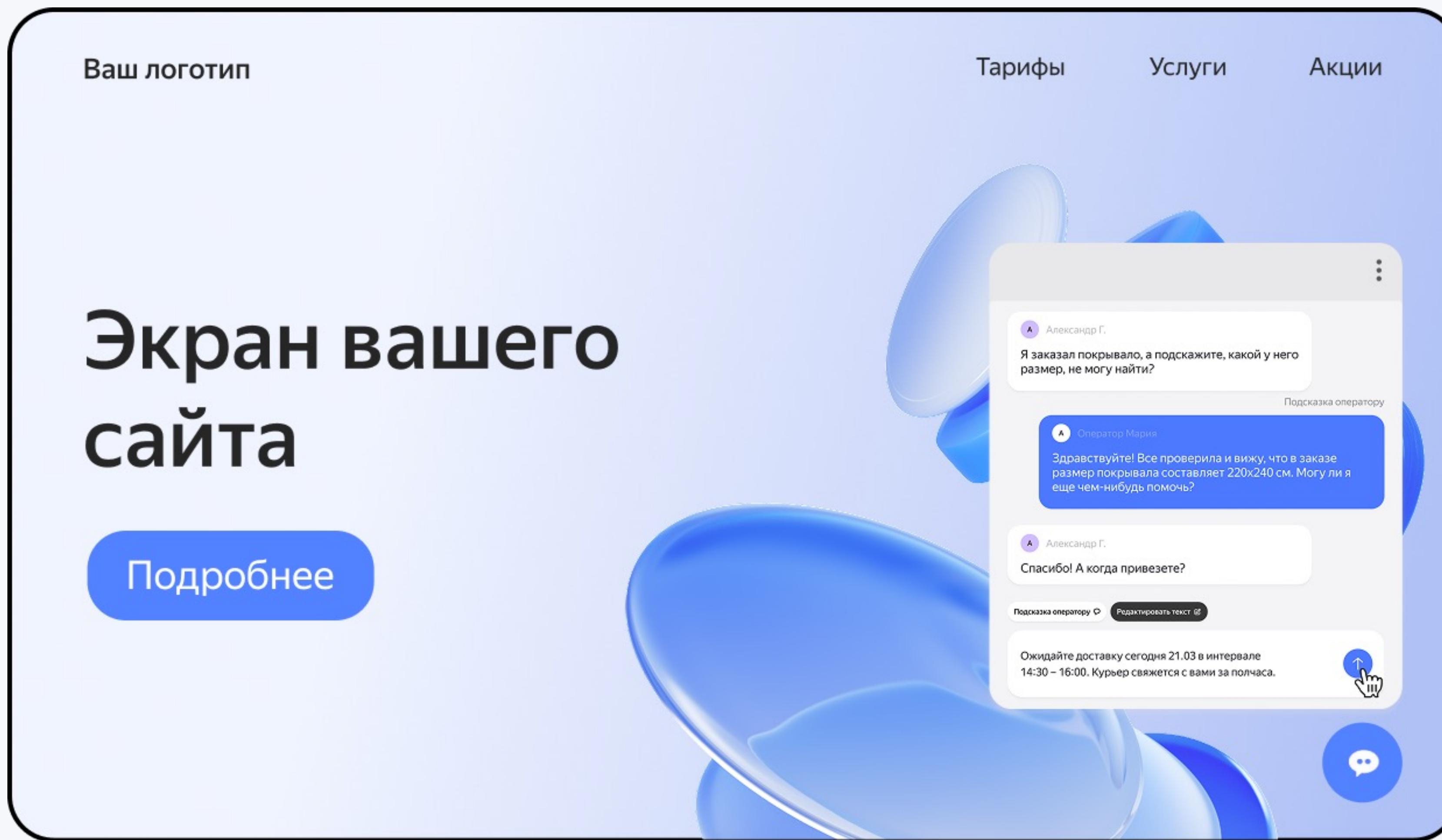
2026



Нейросапорт

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



Нейросапорт

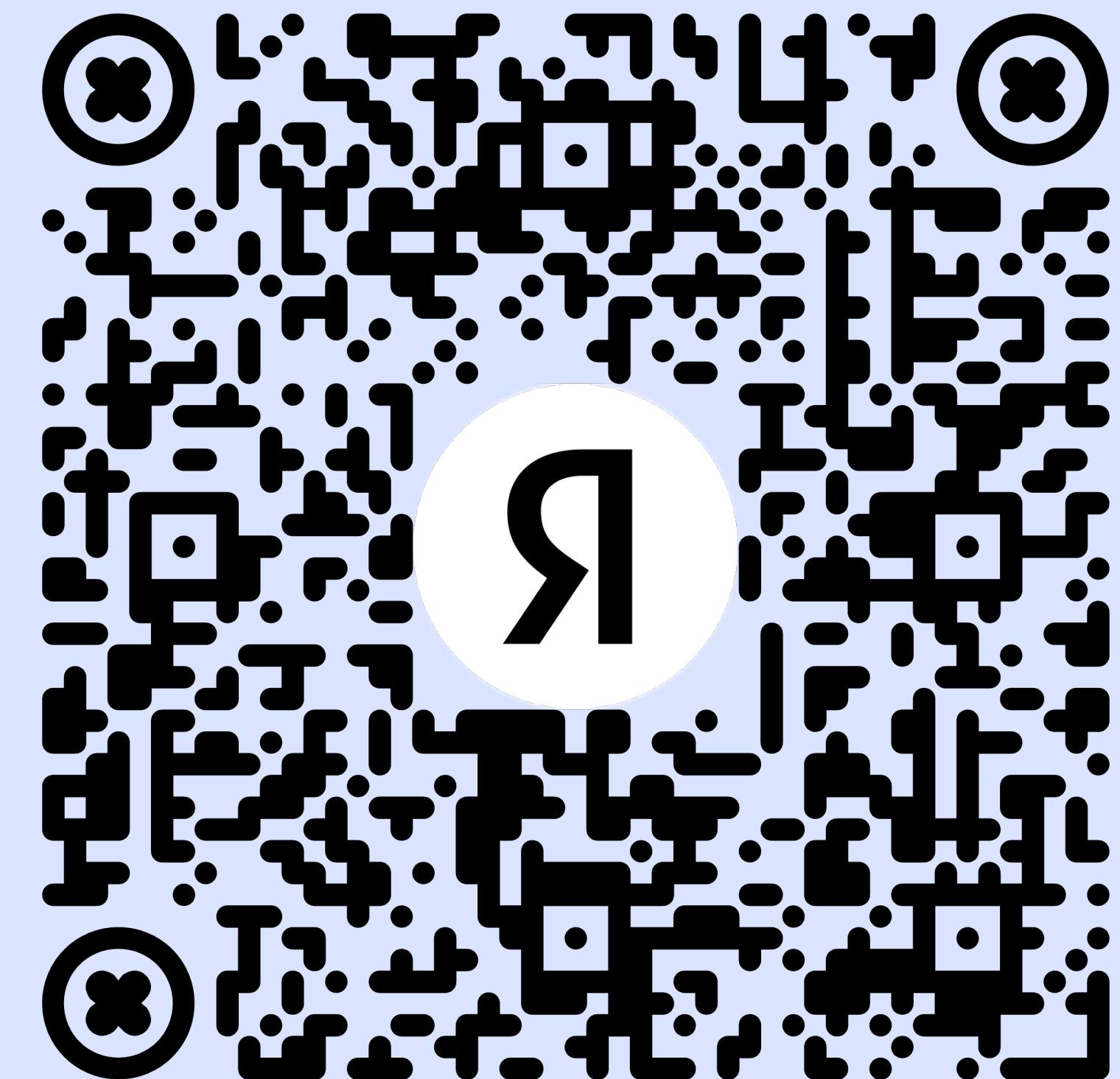
Специальное предложение

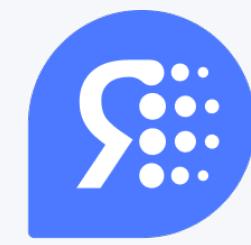
50% скидка

на два месяца

- Подключение по API
- Интеграция виджета

при подключении до 31 декабря





Нейросаппорт

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