

CNEWS FORUM КЕЙСЫ ОПЫТ ИТ-ЛИДЕРОВ

The logo for CNews Forum Кейсы features a stylized icon of a cluster of dots on the left, followed by the text 'Cnews' in a serif font and 'FORUM КЕЙСЫ' in a sans-serif font below it.

Cnews
FORUM КЕЙСЫ





18.06.2026

Когда внедрение ИИ не разочарует

Наталья Лошкарева
Директор по управлению проектами клиентского
сервиса DPD в России



DPD в России

Выгодно, надежно, удобно!

35

лет на рынке России

16 000

Направлений по РФ и
ЕАЭС

200+

стран с
возможностью
отправки из
России

89

собственных
терминалов

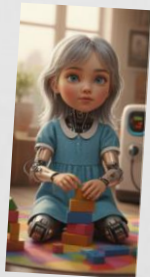
600+

городов с
пунктами
выдачи



Роботы и ИИ агенты в DPD

2017



Юля начала принимать
звонки

2019



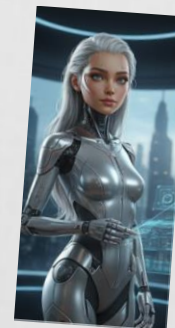
Научили Юлю отвечать
на **письма**

2020



Юля осваивает
мессенджеры

2025+



Интеграция с ИИ



Опыт и этапы при внедрении ИИ

Бизнес-цели и KPI

Определить 2–4 метрики (время цикла, точность, стоимость, SLA, NPS/CSAT)

Инвентаризация данных

Источники, полнота, период обновления, доступность

Карта процессов AS-IS

Описать сквозной поток «как есть»: входы/выходы, роли, правила эскалации. Замерить базовые KPI

Выбор юзеркейсов

Фокус на окупаемость и выполнение KPI



Цифры и влияние на команду

Клиентская удовлетворенность



На 4 п.п. (с 74% до 78%) выросла доля положительных оценок работа на голосовых коммуникациях в начале 2026 года после перехода на новый движок с более точным распознаванием

Реальная автоматизация



+ 15 % обработанных роботом B2C-звонков
+ 10 % обработанных роботом B2B-звонков

Сокращение расходов



>100 млн руб. – экономия в 2025 году

Хаос процессов: трансформируем и оптимизируем

- 98% считают ИИ приоритетом, но лишь 26% внедрили (РБК)
- Внедрение ИИ — трансформация процессов, не автоматизация
- Решающая роль человека в критических решениях



DPD в России

Вывод

**Успех начинается с готовности
организации, а не с алгоритмов**

DPD в России

Спикер



Наталья Лошкарева

Директор по управлению
проектами клиентского сервиса
DPD в России

