



Почта России внедрила голосового помощника на базе технологии Яндекса

Для обработки запросов клиентов горячей линии Почта России запустила собственного голосового ассистента на базе технологии Yandex SpeechKit, входящей в экосистему сервисов облачной платформы Яндекса.

Внедрение голосового помощника позволило увеличить производительность работы горячей линии по вопросам оказания услуг почтовой связи 8-800-1000000, сняв часть нагрузки с операторов контактного центра. На данный момент 30% обращений обрабатываются в автоматическом режиме. Голосовой помощник быстро находит необходимую информацию в базах данных, время диалога сократилось в 2 раза: в среднем с 3 минут при общении с оператором до 1,5 минут – с голосовым помощником. Особенно эффективно он позволяет справиться с пиковыми нагрузками, например, в период повышенного спроса в предновогодний сезон или во время самоизоляции.

Голосовой ассистент уже обслуживает запросы клиентов по 9 тематикам. Он успешно помогает в поиске интересующего почтового отделения на всей территории России, отвечает на вопросы о режиме работы отделений, о статусах посылок и писем. Также с его помощью можно узнать, как быстро отправить посылку или как получить свое отправление на дом. При этом голосовой ассистент активно обучается новым навыкам.

“Диалог нашего голосового ассистента приближен к человеческому общению, мы проводим еженедельное обновление версии его искусственного интеллекта. С Yandex SpeechKit Почта России вышла на новый уровень по качеству обслуживания в контакт-центре, став быстрее и удобнее для наших клиентов”, – отмечает заместитель генерального директора АО “Почта России” по операционному управлению и розничной торговле Михаил Волков.

Проект по роботизации контактного центра реализовала компания “Авиационные Технологии Связи” на базе технологии Yandex SpeechKit облачной платформы Yandex.Cloud. Благодаря применению специально подготовленных языковых моделей и применения средств NLU (сокращение от Natural Language Understanding, восприятие естественного языка) голосовой ассистент способен вести диалог с клиентом, приближенный к человеческому общению, при этом, распознавая речь клиента на уровне 92-95%. Для понимания русскоязычной интерпретации цифр и латинских букв трек-номеров был разработан специальный модуль, способный быстро проверить множественные гипотезы услышанного с применением нескольких моделей распознавания.

Об АО “Почта России”

АО «Почта России» – крупнейший федеральный почтовый и логистический оператор страны, входит в перечень стратегических предприятий Российской Федерации. Седьмая крупнейшая компания в мире по количеству отделений обслуживания клиентов (свыше 42 тысяч точек, около 70% из которых находятся в малых населенных пунктах).

Почта России находится в процессе цифровой трансформации из традиционного почтового оператора в первоклассную почтово-логистическую компанию. Уже запущены такие сервисы, как отправка посылок по номеру телефона, предварительная запись в отделения, заказ курьерской доставки отправлений через мобильное приложение, электронная подписка на журналы и газеты, электронные платежи и переводы. Ежемесячная аудитория мобильного приложения на конец 2019 г. составила 5,5 млн пользователей, количество просмотров портала достигло 100 млн. В 2019 г. выручка Почты России от цифрового бизнеса составила 21,2 млрд руб. по сравнению с 7,3 млрд руб. в 2018 г.