

# Соедините с Императором

История о том, как мы  
автоматизировали  
контакт-центр  
"Додо Пиццы"





**Дано:**

**250 000**

ЗВОНКОВ В МЕСЯЦ

**30%**

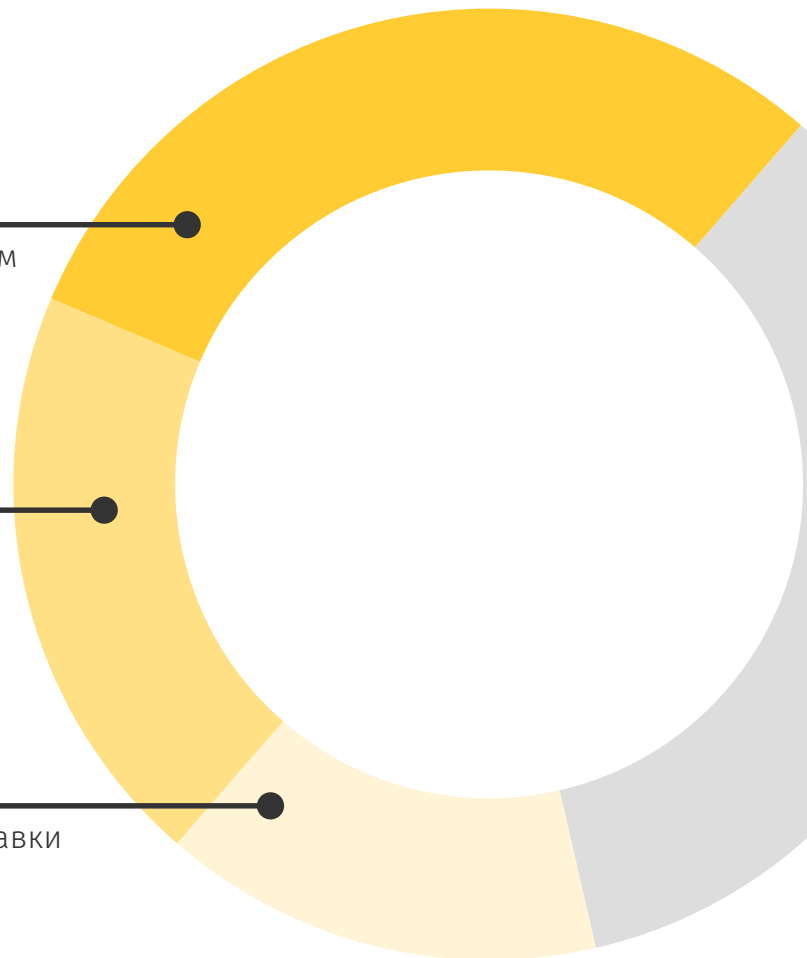
Консультация по пиццериям

**20%**

Консультация  
по текущему заказу

**15%**

Консультация по зоне доставки





---

**Додо не знали  
о чат-ботах и роботах,  
мы — о контакт центрах**

## Подготовка к проекту:

1. изучили мануалы для операторов
2. прослушали более 300 звонков
3. структурировали данные и собрали статистику
4. выделили ключевые тематики и согласовали с Додо

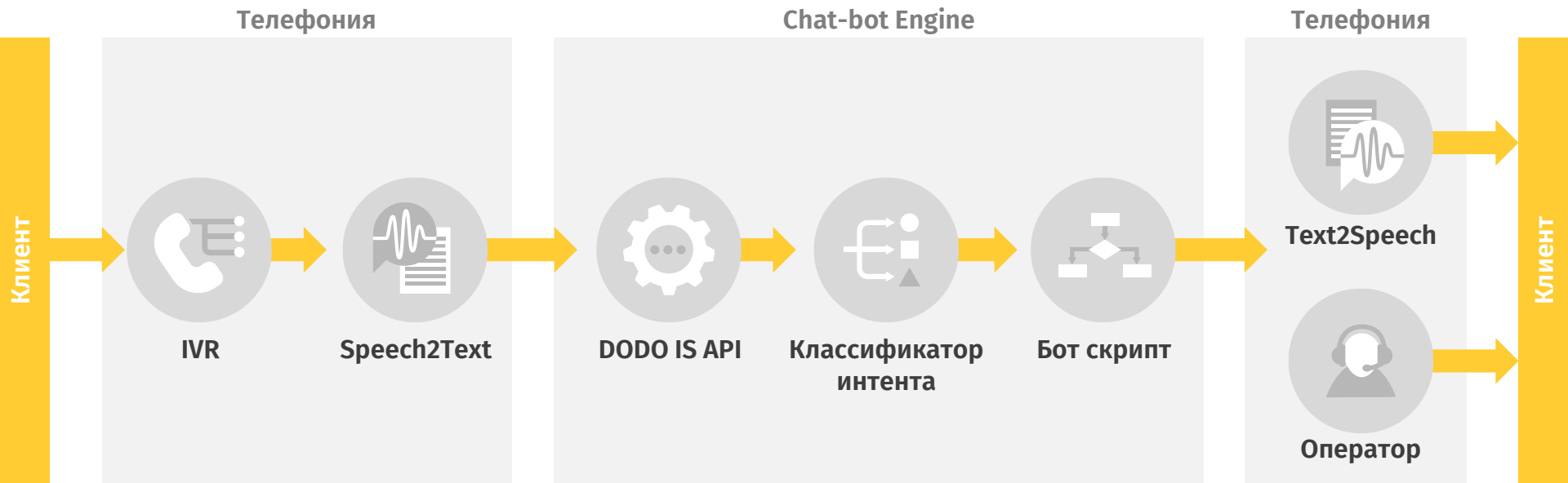
# Ключевые тематики:

1. Жалоба на опоздание
2. Изменить способ оплаты
3. Изменить способ доставки
4. Отмена заказа
5. Жалоба на заказ

# Основные направления разработки:

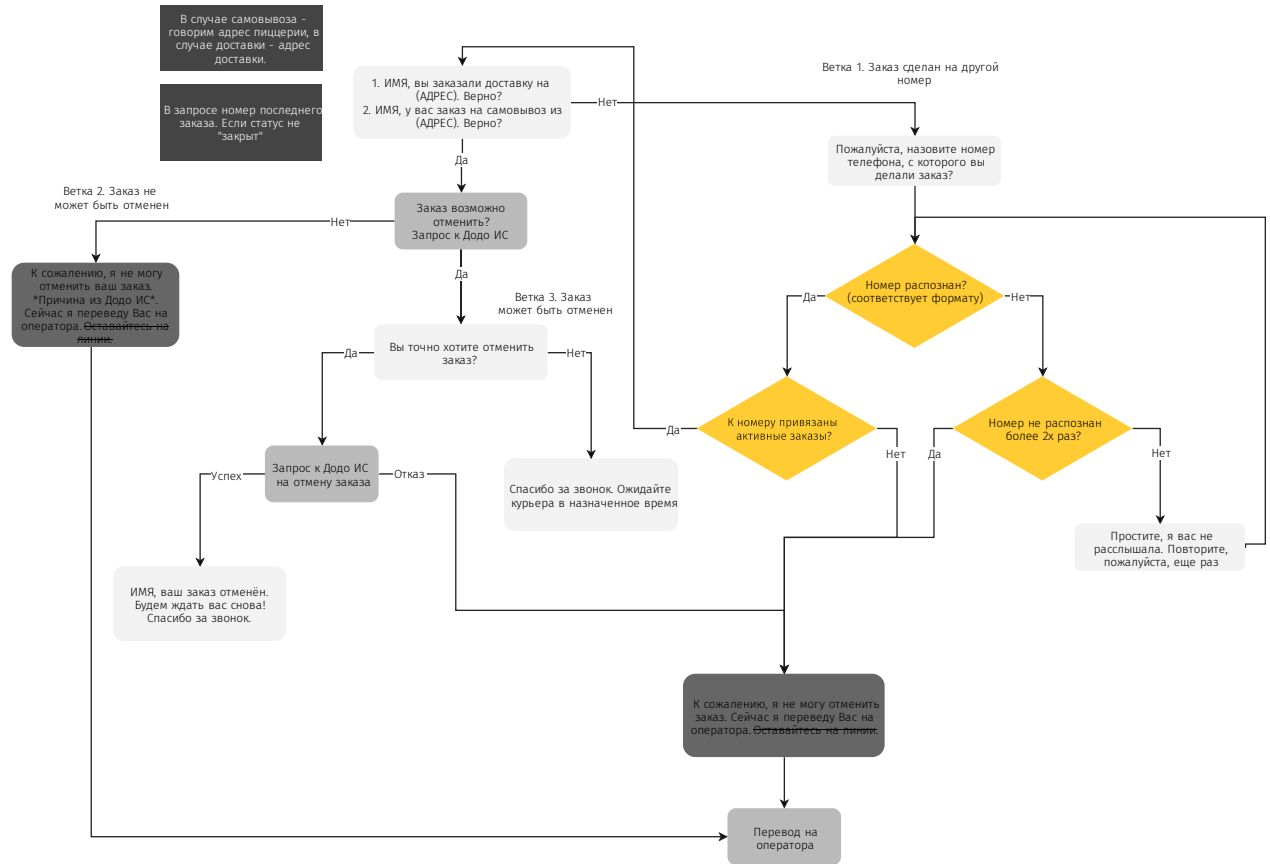
1. Классификатор интенгов
2. Сценарии диалогов
3. Интеграция с Додо ИС и телефонией

# Схема работы системы:



## Пример дерева обработки интента:

Клиент хочет отменить заказ







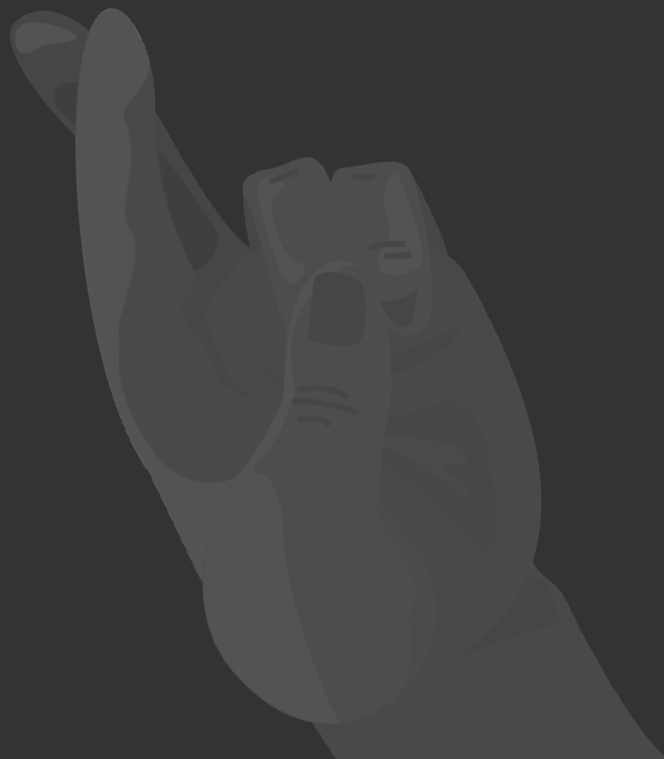
---

**Проект делался  
почти год.**

---

**Проект делался  
почти год.**

**Запускаем  
в прод.**





# Подводные камни:

Не знали, как будет говорить клиент. Просили операторов генерировать фразы для базы данных. Это заняло около двух месяцев

## Подводные камни:

Не знали, как будет говорить клиент. Просили операторов генерировать фразы для базы данных. Это заняло около двух месяцев

## Итог:

Получили абсолютно другие фразы, потому что человек с роботом общается по-другому

# Подводные камни:

В 46% процентах звонков были ошибки в распознавании речи. В 15% эти ошибки приводили к полной потере смысла

- 
- Здравствуйте! я голосовой робот-помощник Додо пиццы. Скажите чем я могу вам помочь и что вы хотите сделать?
  - Я хочу Пермь
  - Поняла. на ваш вопрос ответит оператор, оставайтесь на линии

## Подводные камни:

В 46% процентах звонков были ошибки в распознавании речи. В 15% эти ошибки приводили к полной потере смысла

---

- Здравствуйте! я голосовой робот-помощник Додо пиццы. Скажите чем я могу вам помочь и что вы хотите сделать?
- Я хочу Пермь
- Поняла. на ваш вопрос ответит оператор, оставайтесь на линии

## Итог:

Общая метрика  
очень просела

# Подводные камни:

Выбрали Синтезатор Оксана,  
который очень похож  
на Алису

- 
- Здравствуйте! я голосовой робот-помощник Додо пиццы. Скажите чем я могу вам помочь и что вы хотите сделать?
  - Алиса открыла что там певица слава богу дождалась
  - Поняла. на ваш вопрос ответит оператор, оставайтесь на линии

## Подводные камни:

Выбрали Синтезатор Оксана,  
который очень похож  
на Алису

---

- Здравствуйте! я голосовой робот-помощник Додо пиццы. Скажите чем я могу вам помочь и что вы хотите сделать?
- Алиса открыла что там певица слава богу дождалась
- Поняла. на ваш вопрос ответит оператор, оставайтесь на линии

## Итог:

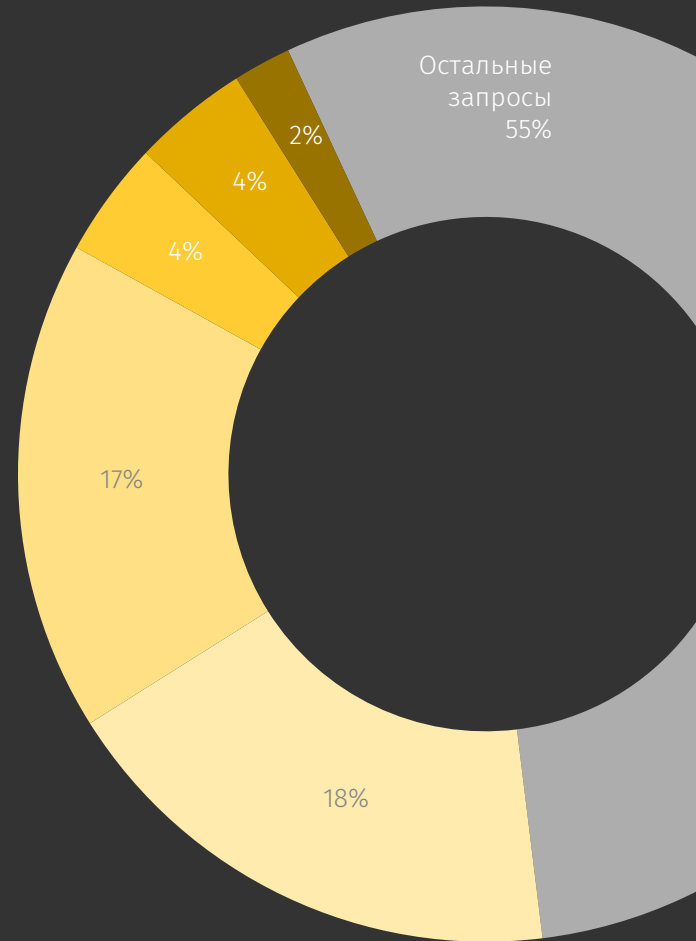
Люди стали  
разговаривать  
с сапорт ботом  
как с Алисой



# Подводные камни:

Выбранные тематики автоматизации:

- Изменение способа доставки: 0%
- Изменение способа оплаты: 2%
- Жалоба на заказ: 4%
- Отмена заказа: 4%
- Жалоба на курьера/Статус доставки: 17%
- Перевод на оператора: 18%



## Подводные камни:

Выбранные тематики автоматизации:

- Изменение способа доставки: 0%
- Изменение способа оплаты: 2%
- Жалоба на заказ: 4%
- Отмена заказа: 4%
- Жалоба на курьера/Статус доставки: 17%
- Перевод на оператора: 18%

## Итог:

Потратили много времени на тематики с низким количеством запросов



---

# Инсайты



# Инсайт 1.

В 20% вопросов клиент сразу просил перевести на оператора

## Инсайт 2.

Несмотря на то, что бот включался только для клиентов, у которых есть заказ, даже в этом случае были сценарии, которые мы не могли отработать даже на уровне информационной системы. Например, клиенты звонят и просят добавить товар к заказу, но это невозможно даже на уровне ИС.

## Инсайт 3.

При плохом СТТ сложно войти в интент.  
Но если текст распознанся правильно,  
то скрипт отработывался в 90% случаев.

---

## Общие итоги:

Несмотря на пессимистичный настрой, итоговая метрика оказалась выше ожиданий



## Итоги в цифрах:

Цель обращения  
клиента была определена

# В 67%

среди всех попавших  
под сценарий звонков

Всего в итоговом тесте  
обработано **887** звонков

**398** семь из них попало  
под сценарий

В **267** из них корректно  
распознан интент





# Итоги в цифрах:

Сценарий был  
успешно завершен

# В 97%

среди обращений  
с распознанным интендом

Всего в итоговом тесте  
обработано **887** звонков

**398** семь из них попало  
под сценарий

В **267** из них корректно  
распознан интендом

**259** сценариев было  
удачно доведено до  
завершения



Офисы:

- Иннополис
- Москва



Проектные области:

- Автоматизация коммуникаций
- Промышленность
- Промо кампании
- E-commerce
- FMCG

8+

Лет  
опыта

100+

Проектов  
реализовано

65+

Клиентов  
и партнеров

[eora.ru/cases](https://eora.ru/cases)

# Возьми сейчас, а оплаты ПОТОМ

История о том, как мы  
упростили покупку еды  
в WorkEat



EORA



# Заказчик:

WorkEat? - это сеть бесконтактных микромаркетов здоровой еды



## Суть проекта:

Вкусное питание в офисе: завтраки, обеды, перекусы, свежие фрукты и овощи, которые можно купить в микромаркете без участия продавца



## Задача:

Сделать бота для бесконтактной оплаты еды

## Как это работает:

01


Выбрали еду и  
взяли с собой на  
рабочее место

02

Оплатили на  
месте картой или  
потом, через бота

03

Насладились  
свежей едой без  
хлопот

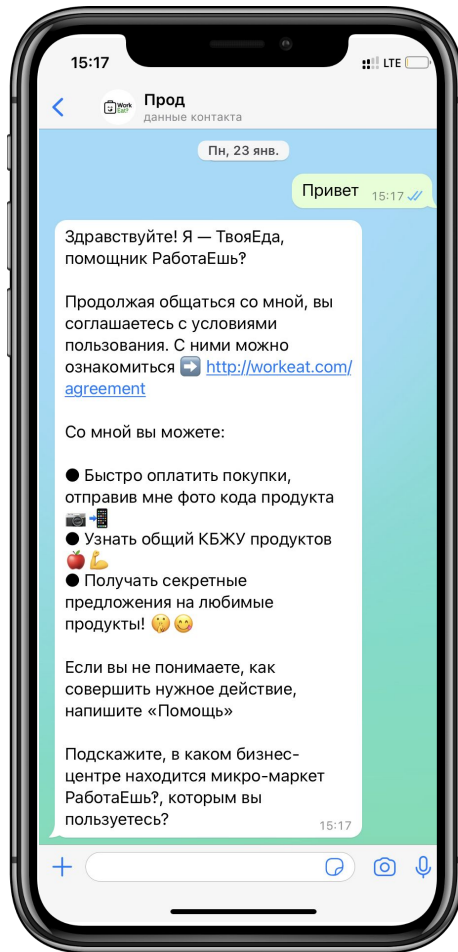




# Первая итерация:

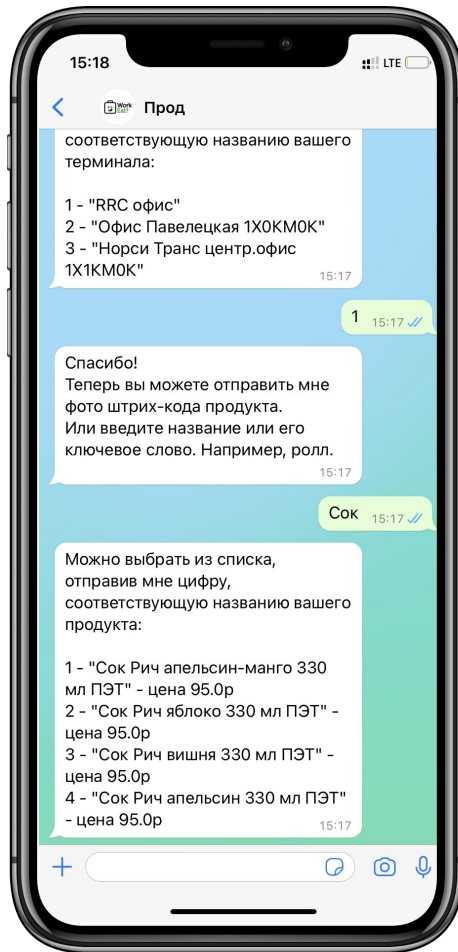
Чат-бот в WhatsApp



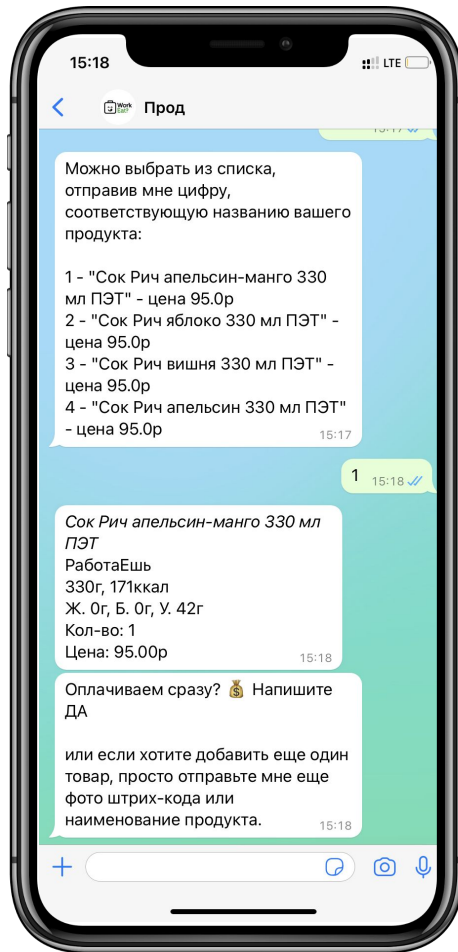


- Приветствие
- Условия пользования
- Функционал





- Адрес терминала
- Выбор товара



- Подтверждение товара



- Оплата

# Пользовательский ОПЫТ:

Ненавязчивые уведомления

Улучшенное распознавание штрихкода

Дополнительная информация

Подсчет КБЖУ

Продуманная корзина



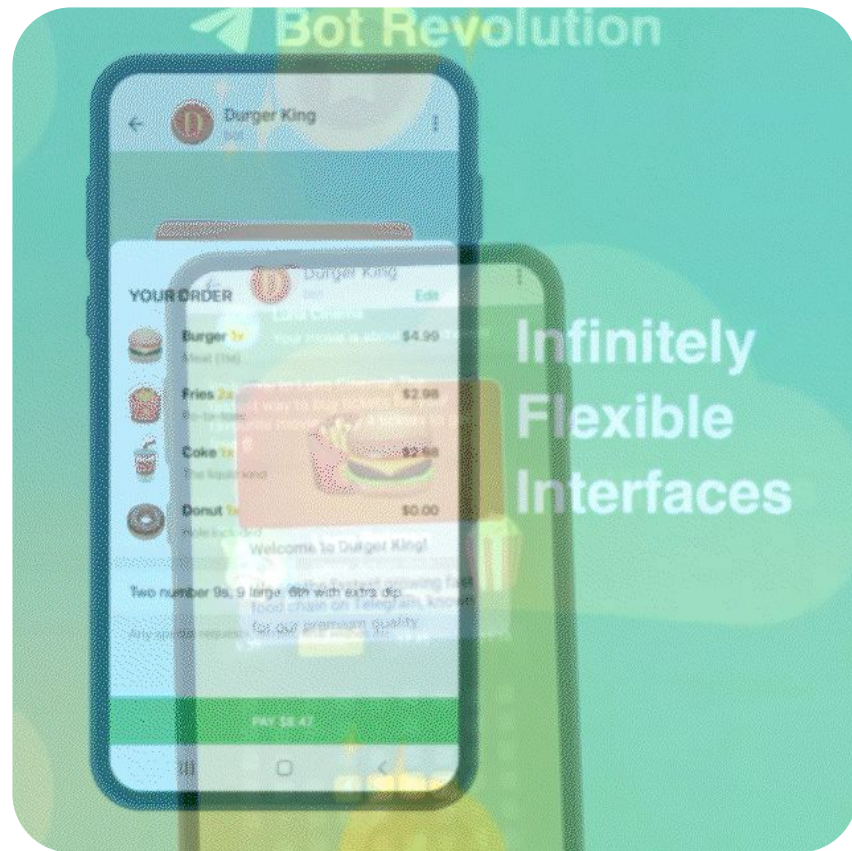
# Вторая итерация:

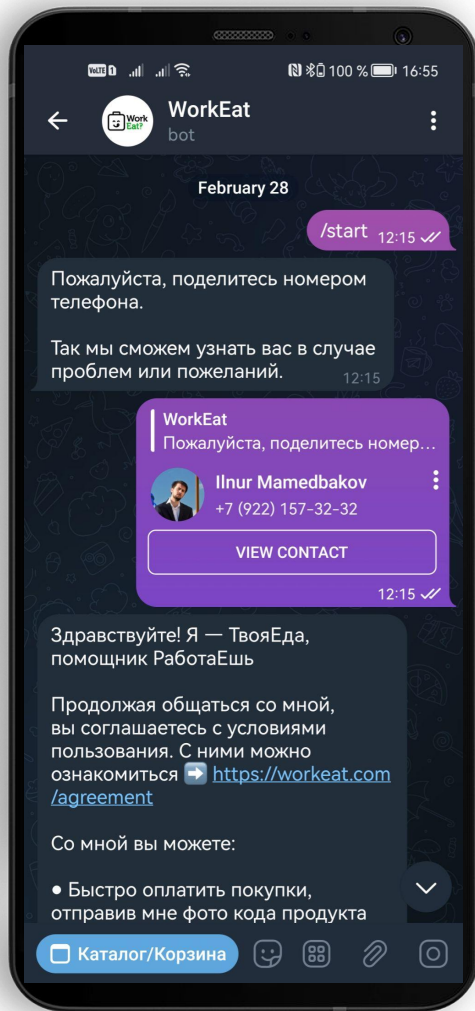
Чат-бот в Telegram

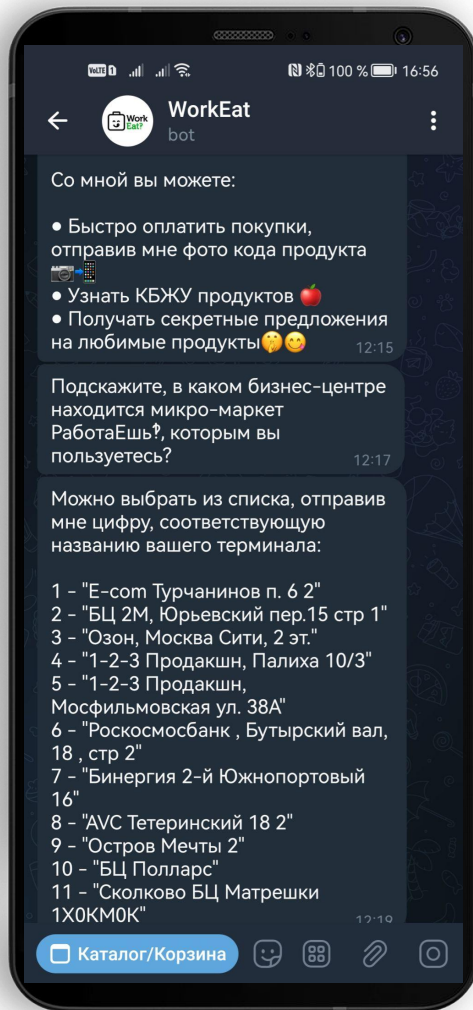


# Telegram Web Apps

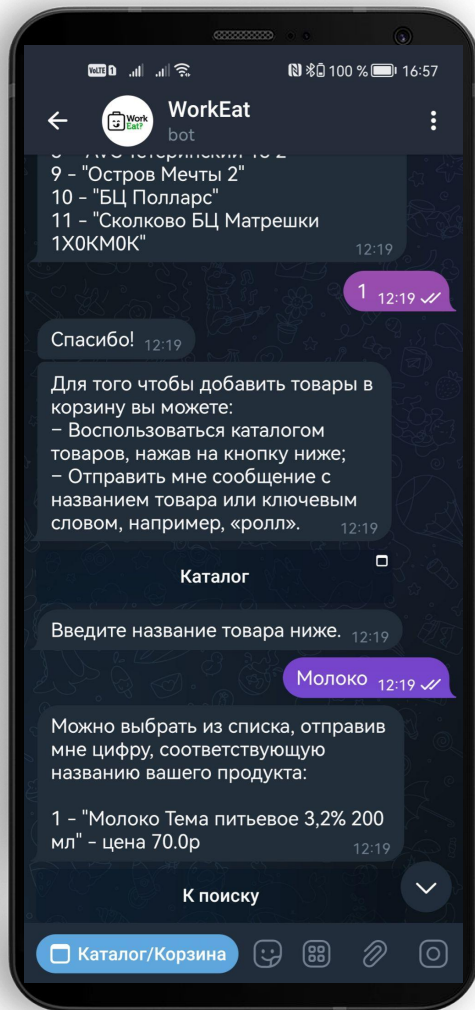
Функционал внутри мессенджера  
позволяющий создавать Веб-  
приложение внутри чат-бота

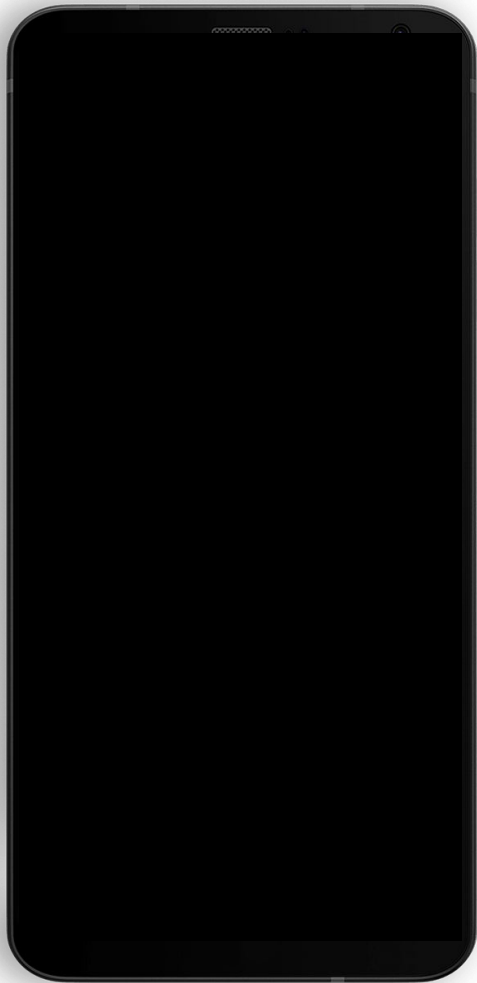














# С удовольствием ОТВЕТИМ на ВАШИ вопросы

- [hello@eora.ru](mailto:hello@eora.ru)
- 8-800-550-17-62
- [eora.ru](http://eora.ru)