

Обработаем в 3 раза  
больше обращений  
в поддержку  
без увеличения  
штата

AutoFAQ.ai



# Почему чат-боты не справляются?

AutoFAQ – гибридный подход “Human + AI”

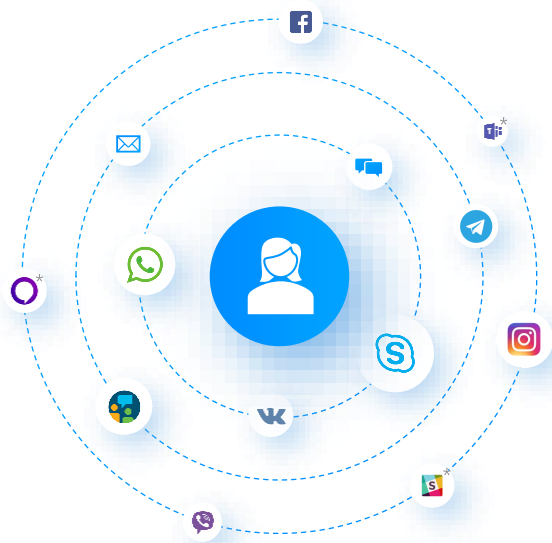


**ИИ необходимо дообучать и страховать оператором**



**Требуется быстро и дешево вносить изменения без вендора или IT специалистов**

# AutoFAQ - сервис для роботизации службы поддержки и баз знаний с ИИ



Ответ

45%

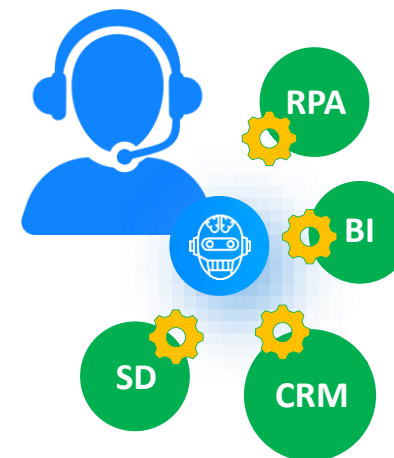
Вопрос



Ответ

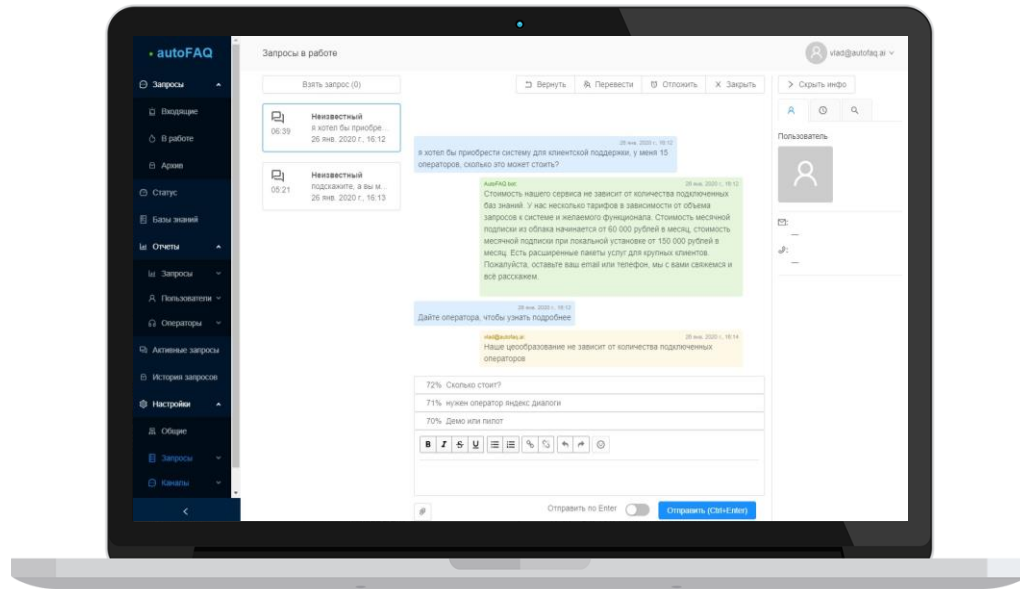
55%

Вопрос





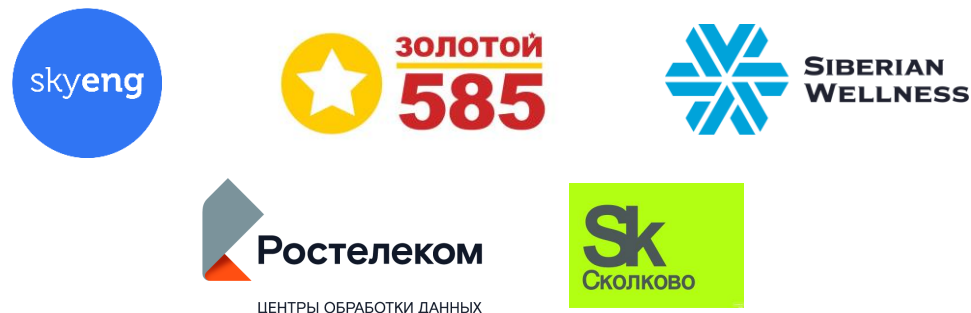
# Ключевые особенности AutoFAQ



- **Человек + AI:** чат бот и операторы объединены в одном сервисе и *постоянно помогают друг другу*
- **Понимание:** нейросетевой механизм понимания с простым управлением базами знаний *без программирования и IT специалистов*
- **Входящие и исходящие (рассылки) коммуникации:** поддержка *полного цикла* взаимодействия с пользователем
- **Интеграции:** роботизированные сценарии и обращение к системам Заказчика *в любой точке переписки*

# Задачи, которые мы решаем

## Клиентская поддержка



## IT поддержка







































## HR поддержка



## Поддержка розничной сети



# Клиенты наших партнеров Omniline

|   |   |  |   |   |  |
|---|---|--|---|---|--|
|  ДОДО<br>ПИЦЦА                           |  СДЕК              |  ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ                   |  DOSTAVKA<br>с любовью   |  PickPoint   |  vseMAKYRU                      |
|  Северсталь                              |  ИНФОТЕКС<br>ТРАСТ |  ГРУППА<br>ЧТПЗ               |  КОМПАНИЯ<br>МЕТАЛЛИНВЕСТ<br><small>Федеральный поставщик металлопродукции</small> |  ТРИКОЛОР  |  РОСНЕФТЬ                       |
|  Уральский<br>федеральный<br>университет |  ЧЕЛИНДБАНК        |  HOME<br>CREDIT<br>BANK       |  РУСАГРО<br>Группа Компаний  |  AR<br><small>Аэропорты Региона</small>            |  УГМК<br>UMMC                   |
|  НОВАТЭК                                 |  РОССЕТИ<br>СИБИРЬ |  GLOBAL<br>INSULATOR<br>GROUP |  УРАЛХИМ   |  ТЕХБЕТОН  |  ГАРС<br>телеком                |
|  Яндекс Такси                           |  Get<br>Taxi      |  Uber                        |  ПИЦЦА<br>ПАПА ДЖОНС  |  РИВ ГОШ<br><small>парфюмерия и косметика</small> |  СТАЛЕПРОМЫШЛЕННАЯ<br>КОМПАНИЯ |
|  ЛоджиКолл                             |  АГРЕМАН         |  Монастырёв-РФ               |  ПЛАСТИКА<br>ОКОН  |  Служба<br>добрых дел                            |  ONE TWO<br>TRIP!             |

omniline



# Роботизация внутренних коммуникаций

## Поддержка проектных команд

### До AutoFAQ



> 15 экспертов

Ответы вручную через телефон и почту или «через соседа»

Не было единой Базы знаний для типовых вопросов

### С AutoFAQ



+



5 методологов

1862 статьи в 34 базах знаний  
Полное снижение нагрузки по типовым обращениям

**> 90% решаются  
автоматически**





# Роботизация внутренних коммуникаций

## Поддержка проектных команд



### Примеры баз знаний:

1. По работе с информационными системами компании и технологиями
2. Админ вопросы (HR, resource planning)
3. Consideration, FV of net assets, Googwill
4. Equity instruments
5. Loans and receivables
6. Intangible assets
7. Review procedures
8. Financial statement related issues
9. Plan the Audit – Standard procedures
10. Related parties
11. Taxes procedures
12. Audit completion procedures





# Роботизация внутренних коммуникаций

## Поддержка проектных команд



### Примеры баз знаний:

1. По работе с информационными системами компании и технологиями
2. Админ вопросы (HR, resource planning)
3. Consideration, FV of net assets, Googwill
4. Equity instruments
5. Loans and receivables
6. Intangible assets
7. Review procedures
8. Financial statement related issues
9. Plan the Audit – Standard procedures
10. Related parties
11. Taxes procedures
12. Audit completion procedures

### Примеры самых часто задаваемых типовых вопросов:

1. Где найти шаблон договора на аудит
2. Где найти шаблон письма-представления руководства
3. Где найти шаблон аудиторского заключения
4. Как понять, какая существенность на проекте
5. Из чего состоит договор на оказание аудиторских услуг
6. Кто ресурс пленер
7. Какой код для нон-чарджабл работы
8. Как рассчитать резерв под ожидаемые кредитные убытки
9. Этапы процесса подтверждения дебиторской задолженности
10. Как сделать РПО по балансовым строкам
11. Какой рабочий документ выбрать в системе для тестирования ОС и НЗС
12. Как COVID-19 влияет на отчетность и аудит



# Клиентская поддержка в текстовых каналах

## До AutoFAQ



> 20 операторов

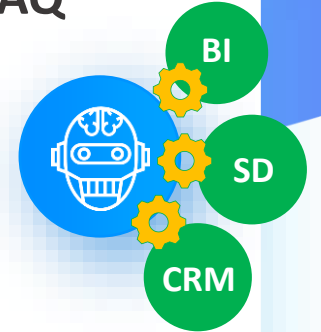
Использовался **UseDesk**

Базы знаний не использовались для активной помощи операторам и клиентам

## С AutoFAQ



+



+ 2 контент менеджера

Рост нагрузки x5 до **100 000 диалогов / мес**

Рост количества операторов x2.5 до **45 человек**

### 2x кратный рост производительности



585 🌟 ЗОЛОТОЙ

## Клиентская поддержка в текстовых каналах

### До AutoFAQ



> 20 операторов

Использовался **Jivosite**

**10-ки групп** в соц сетях

Не было возможности  
фильтровать «шум» соц сетей

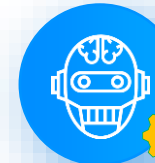
**Кратный рост** скорости  
ответа при  
30 000 запросах в день



### С AutoFAQ



+



CRM

+ 1 контент  
менеджер

Фильтруется **90-95%** «шума»  
**100% реакций** на рассылки и  
**30-45%** без участия человека  
Время ответа при 2 млн+  
подписчиков: 1 минута



# Клиентская техническая поддержка 25 B2B и B2C сервисов

## До AutoFAQ



100 операторов

Не было единого интерфейса  
для решения проблем на всех  
сервисах

10-ки каналов поступления  
обращений: TG, email,  
телефон

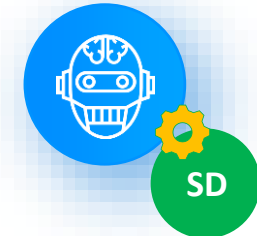
**Более 20 интеграций  
в чате**



## С AutoFAQ



+



Объединение всех каналов в  
едином интерфейсе оператора

Роботизированные сценарии с  
интеграцией в **Remedy SD**



# Клиентская поддержка компаний - резидентов

## До AutoFAQ



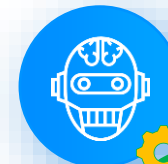
24 проектных менеджера и 10 экспертов

32% рабочего дня тратилось на типовые вопросы  
Разные ответы на одинаковые вопросы

## С AutoFAQ



+



2-3 оператора 1-ой линии

10 секунд на подготовку стандартного ответа  
6% рабочего дня на типовые вопросы

до 57% решений с помощью AutoFAQ





# Первая линия технической поддержки салонов связи

## До AutoFAQ



> 40 человек в SD

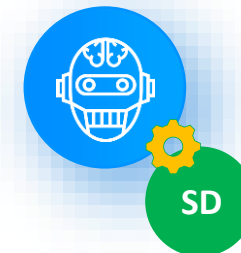
800 категорий маршрутов  
Заведение заявок через  
HP SM

**Снижение нагрузки  
на 1 линию на 20%**

## С AutoFAQ



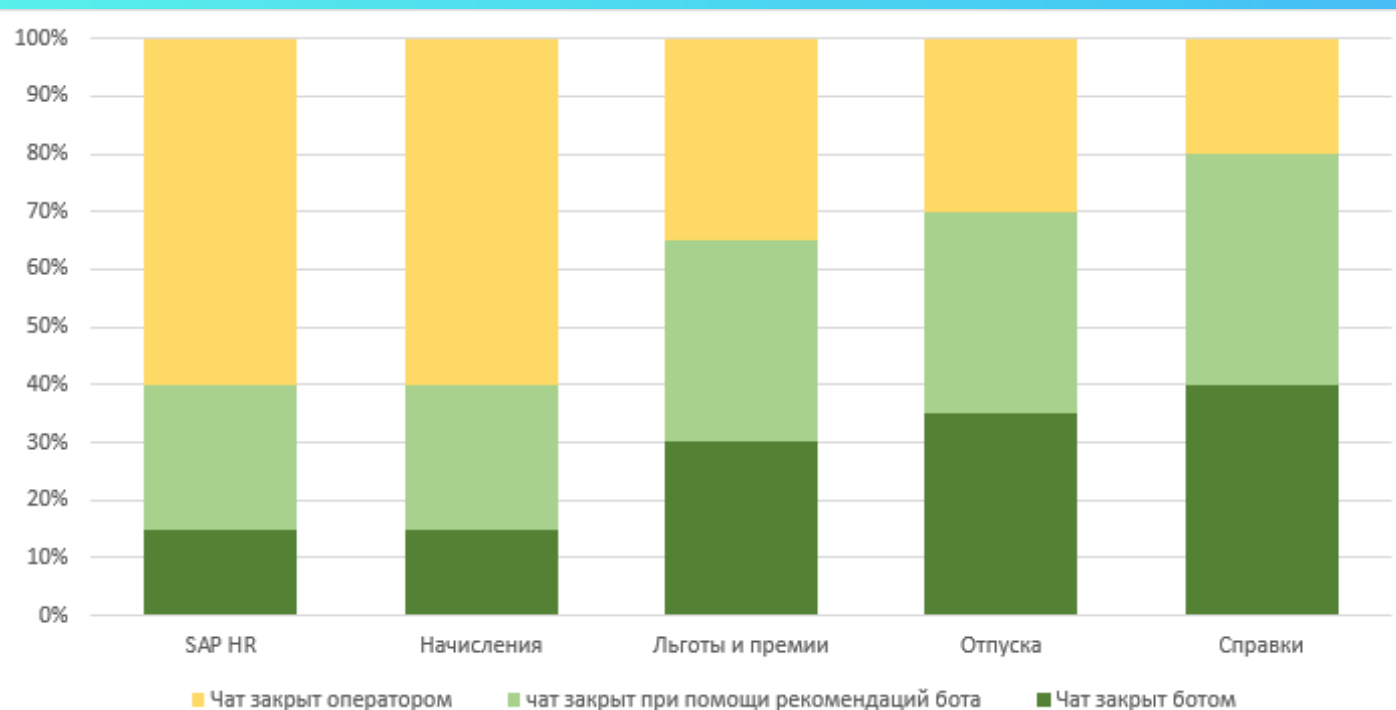
+



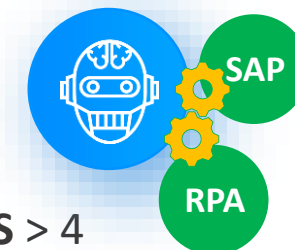
На 70 минут сократилась  
передача инцидента  
исполнителю



# Роботизированная поддержка сотрудников Служба Human Help



с 2018 по 2020 год



NPS > 4

Средняя уверенность

чат бота

65% -> 85%

Доля участия чат бота

25% -> 70%



# AutoFAQ – Enterprise решение уровня нового отраслевого стандарта



Входит в [Реестр отечественного ПО №7394](#)



Наши клиенты **4 из ТОП-10** банков и **3 из ТОП-4** телекоммуникационных операторов

**КРОК**

Выбрал AutoFAQ как эксклюзивного поставщика [решений подобного класса](#)



**20% клиентов** приходит по рекомендации существующих клиентов, бывших сотрудников, работавших с AutoFAQ



# AutoFAQ

*Освободите свой день от  
ответа на типовые  
вопросы*

*Владислав Беляев*

*[vlad@autofaq.ai](mailto:vlad@autofaq.ai)*

*+7-905-795-61-66*



# Людей в поддержке дорого менять и быстро масштабировать

## без AutoFAQ

50к руб

средние расходы на оператора

До 75%

обращений не требуют участия человека

0.5 мес

обучение и вывод человека на линию

3 мин

готовы ждать B2C клиенты

## с AutoFAQ

45%

решает система без участия человека  
*+ подсказки операторам*

0 сек

ждёт клиент при решении известного вопроса

2 дня

вывод человека на линию с готовыми базами знаний

На 32%

быстрее готовит ответ оператор

## Повышение производительности

4+ млн

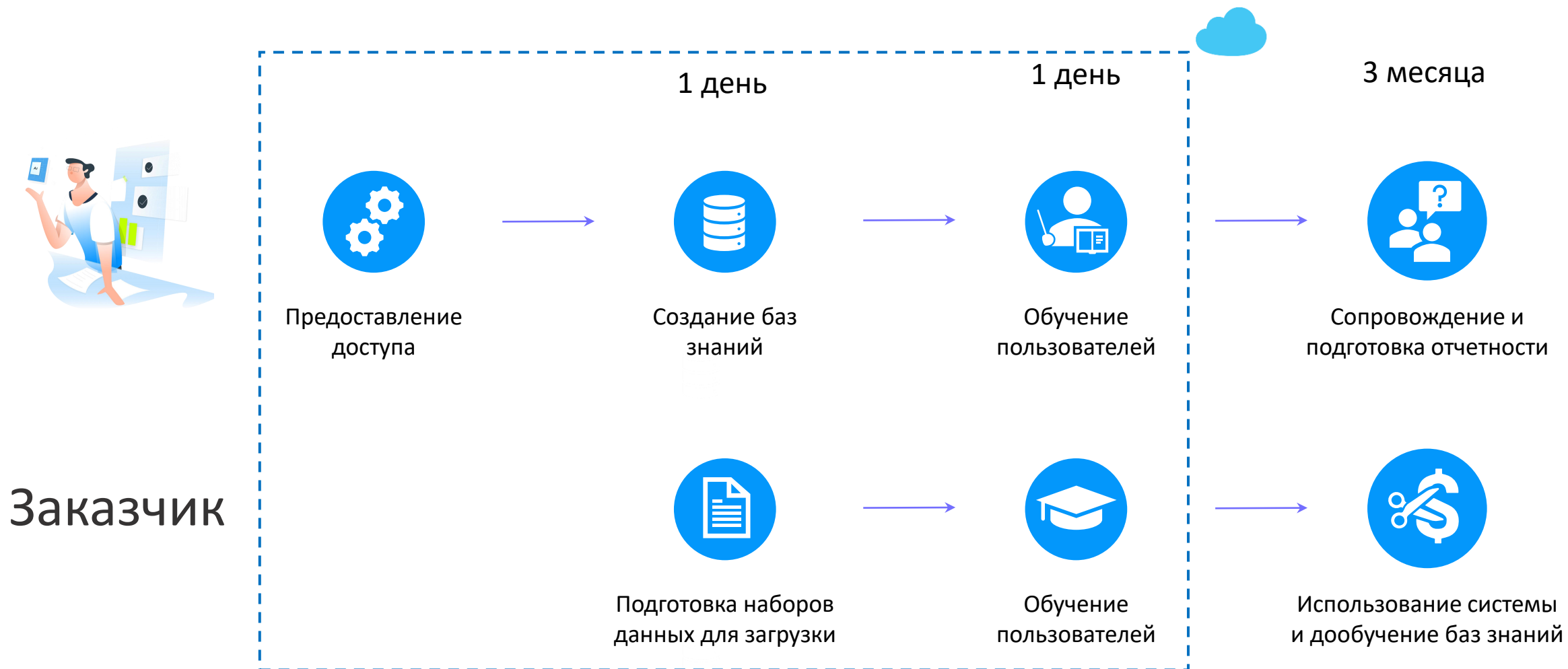
руб в год на каждые 10 чел



# Этапы и сроки пилота: On-premise

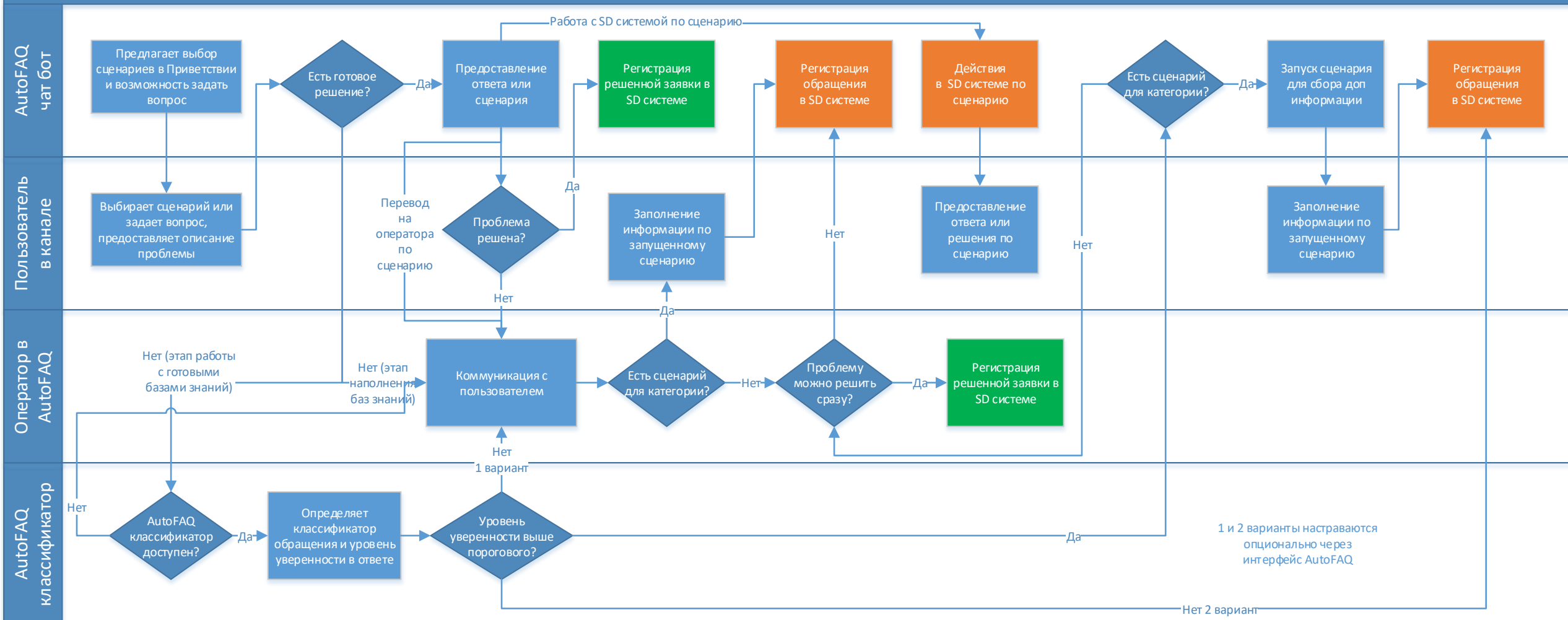


# Этапы и сроки пилота: Cloud



# Универсальная схема работы AutoFAQ

Универсальная схема работы AutoFAQ со встроенным классификатором для регистрации обращений в поддержку





# Roadmap AutoFAQ 2021

## Q1-2 2021

- > Подключение ТОП-15 распространенных языков
- > Модуль анализа и тестирования баз знаний
- > Подключение оставшихся текстовых каналов, включая SDK для мобильного приложения
- > Инструменты онлайн мониторинга работы сервиса

## Q3-4 2021

- > Интеграции с VOIP телефонией
- > Развитие алгоритмов понимания языка для учета эмоциональной окраски диалога и контекста предыдущих обращений
- > Графический редактор диалоговых сценариев чат бота



# Отличие от конкурентов

от Прямых аналогов

## AutoFAQ

Заказчику **удобно**  
управлять системой



от Чат-бот платформы

## AutoFAQ

Возможность  
работы операторов  
и дообучения  
чат-бота



от Чат центра

## AutoFAQ

Чат бот и умные  
подсказки  
операторам





# Отличие от конкурентов

|  | Клиенты ушли в AutoFAQ*   | Включает омниканальный чат центр | Коммуникации           | Развертывание       | Нейросети и ИИ | Авто дообучение баз знаний | Кнопочные чат боты и сценарии | Плата за операторов | API |
|--|---|----------------------------------|------------------------|---------------------|----------------|----------------------------|-------------------------------|---------------------|-----|
| <b>AutoFAQ</b>                                 |  | Да                               | Внешние<br>Внутренние  | Cloud<br>On-Premise | Да             | Да                         | Да                            | Без ограничений     | Да  |
| <b>Прямые аналоги</b>                          |   |                                  |                        |                     |                |                            |                               |                     |     |
| CraftTalk                                      | Да  | Да                               | Внешние                | On-Premise          | Да             | Нет                        | Да                            | Да                  | Нет |
| Naumen Erudite<br><b>+ Naumen Omni-Channel</b> | -   | Нет<br>(отдельно)                | Внешние,<br>внутренние | On-Premise          | Да             | Нет                        | Да                            | Нет операторов      | Да  |
| <b>Чат-бот платформы</b>                       |   |                                  |                        |                     |                |                            |                               |                     |     |
| Ziax   | -   | Нет                              | Внешние                | Cloud               | Да             | Нет                        | Нет                           | Нет операторов      | Нет |
| Just AI  | Да  | Нет                              | Внешние<br>Внутренние  | Cloud<br>On-Premise | Да             | Нет                        | Да                            | Нет операторов      | Да  |
| ЦРТ  | -   | Нет                              | Внешние                | Cloud<br>On-Premise | Нет            | Нет                        | Да                            | Нет операторов      | Да  |
| <b>Онлайн чаты</b>                             |   |                                  |                        |                     |                |                            |                               |                     |     |
| Jivosite                                       | Да  | Да                               | Внешние                | Cloud               | Нет            | Нет                        | Нет                           | Да                  | Да  |
| UseDesk  | Да  | Да                               | Внешние                | Cloud               | Нет            | Нет                        | Нет                           | Да                  | Да  |

\* Готовы предоставить референсы по запросу

\*\* [Альфа банк](#), [Мегафон](#), [Сколково](#), [1С](#), [Райффайзен банк](#)