

## М.Видео-Эльдорадо запустила виртуального консультанта от VS Robotics

20 января 2025 года

**Группа М.Видео-Эльдорадо**, ведущая российская компания в сфере электронной коммерции и розничной торговли электроникой и бытовой техникой (МосБиржа: MVID), заключила договор с разработчиком ИТ-решений и продуктов для бизнеса VS Robotics на внедрение виртуального консультанта.

Внедрение решения направлено на автоматизацию голосовых клиентских обращений, поступающих в контактные центры М.Видео и Эльдорадо, а также для проведения опросов с целью улучшения клиентского опыта. Новый виртуальный консультант обладает индивидуальным голосом для каждого бренда: женским для М.Видео и мужским для Эльдорадо.

Для компании это уже не первый опыт использования технологии виртуального консультанта. Пилотный запуск проекта с VS Robotics успешно прошел в Самарской и Ростовской областях, показав свою высокую эффективность и потенциал дальнейшего использования, после чего решение было масштабировано на все регионы присутствия М.Видео-Эльдорадо. На сегодняшний день при проведении опросов клиентов точность распознавания оценки виртуальным консультантом повысилась на 5% и составляет 99,7%, а уровень успешно заполненных до конца анкет достиг 42%.

Команда VS Robotics постоянно совершенствует функционал робота-оператора для повышения эффективности коммуникаций с клиентами М.Видео-Эльдорадо. Так для входящей линии контактных центров М.Видео и Эльдорадо был разработан и внедрен сервис по подбору ближайшего магазина относительно адреса нахождения абонента с точностью определения в 99%. Кроме того, была значительно улучшена модель распознавания речи роботом, которая способна определять до 2 000 категорий товаров и 3 350 брендов.

### **Руководитель VS Robotics Максим Колосков:**

*«Мы рады сотрудничеству с Группой М.Видео-Эльдорадо и возможности представить наше решение в сфере электронной коммерции и розничной торговли. Внедрение виртуального консультанта от VS Robotics помогает улучшить качество сервиса и обеспечить компании соответствующий высокий уровень обслуживания. Благодаря сочетанию передовых технологий ИИ, естественных языковых моделей и голосовых алгоритмов, наше решение позволяет создавать совершенно уникальное взаимодействие с клиентами, предоставляя точную и полезную информацию».*

### **Директор по клиентскому сервису и цифровому опыту Группы М.Видео-Эльдорадо Дмитрий Марыкин:**

*«В своей работе мы используем передовые инновационные решения, виртуальный консультант для нас – важный инструмент в повышении эффективности работы и удовлетворении потребностей наших клиентов. Успешный пилот проекта с VS Robotics показал высокую результативность технологии, и мы благодарны команде за их профессионализм».*

VS Robotics – разработчик передовых ИТ-решений и продуктов в области речевых технологий и искусственного интеллекта, которые помогают бизнесу сокращать расходы на коммуникации с клиентами, повышают эффективность рабочих процессов и легко адаптируются под любые его направления. VS Robotics входит в [ТОП-3 крупнейших игроков российского рынка ИИ-решений](#) по версии CNews. Подробнее о VS Robotics: <https://vsrobotics.ru/>

## **О Группе**

**Группа М.Видео-Эльдорадо (ПАО «М.видео»)** – ведущая российская компания в сфере электронной коммерции и розничной торговли электроникой и бытовой техникой, объединяющая бренды М.Видео и Эльдорадо. В периметр Группы входит ИТ-компания «М.Тех», сфокусированная на разработке решений в сфере ритейла, и финтех-платформа «Директ Кредит».

М.Видео-Эльдорадо развивает онлайн-платформу и розничную сеть из более чем 1 200 магазинов от Калининградской области до Камчатки, федеральную логистическую инфраструктуру, а также собственный маркетплейс электроники и комплиментарных товаров, что обеспечивает широкий ассортимент и быструю доступность техники на всей территории страны. Общий трафик двух сетей составляет порядка 1,2 млрд контактов в год.

Группа М.Видео-Эльдорадо – единственная российская компания в секторе розничной торговли электроникой, чьи акции обращаются на фондовом рынке. В настоящее время торговля акциями компании идёт на крупнейшей российской биржевой площадке – Московской Бирже (тикер: MVID).

**Пресс-служба:** [pr@mvideo.ru](mailto:pr@mvideo.ru)