

Нейросеть М.Видео-Эльдорадо обрабатывает более 50% обращений клиентов в рамках «Чёрной пятницы»

10 ноября 2022 года, Москва, Россия

Группа М.Видео-Эльдорадо, ведущая российская компания в сфере электронной коммерции и розничной торговли электроникой и бытовой техникой (МосБиржа: MVID), совершенствует скорость и качество коммуникаций с покупателями благодаря искусственному интеллекту. Виртуальные помощники [Алёна \(М.Видео\)](#) и [Вадим \(Эльдорадо\)](#) за 10 месяцев 2022 года обработали более 3 млн обращений, что превысило показатель за аналогичный период 2021 года на 35%, они уже отвечают на более чем 50% всех письменных обращений клиентов. В течение ноября в рамках распродаж «Чёрной пятницы» нейросеть поможет справиться с резко возрастающим количеством запросов от покупателей без дополнительных затрат и с высоким уровнем сервиса. Уровень удовлетворённости покупателей (CSI) от общения с ботами достиг 95%, что сопоставимо с другими формами клиентской поддержки.

Искусственный интеллект – виртуальные помощники Алёна и Вадим – распознает 98% запросов и имитирует живое общение формата «вопрос-ответ». Чат-боты подключены на сайтах М.Видео и Эльдорадо, в приложениях обеих сетей, а также в мессенджерах WhatsApp, Telegram, Viber. В целом письменную коммуникацию использует 45% клиентов М.Видео и Эльдорадо.

В ходе крупнейшей распродажи года «Чёрная пятница», которая продлится в М.Видео и Эльдорадо с 1 по 28 ноября, система роботизированной поддержки клиентов с использованием искусственного интеллекта готовится обработать несколько сотен тысяч обращений, что в 1,5 раза превысит среднемесячный объем обращений в 2022 году.

Нейросеть интегрирована во внутренние ИТ- и CRM-системы компании, что позволяет Алёне и Вадиму подсказывать статус заказа или обращения, рассказывать о программах лояльности, состоянии бонусов, текущих акциях, график работы магазинов, детали доставки, возможность заказа на такси, процедуры обмена, возврата и оформления кредита или рассрочки. Алёна также может видеть корзину клиента, историю заказов и просмотров, уточнять наличие товаров, подбирать необходимые аксессуары и рекомендовать услуги.

В этом году Алёна научилась высылать чек и вносить изменения в заказ, например, продлевать резерв, менять получателя, отменять заказ и оперативно подбирать наиболее подходящие альтернативы из каталога. Ещё одним нововведением стала возможность самостоятельно с помощью бота выбрать дату и время установки приобретённой техники с соответствующей услугой. Около 50% магазинов сети М.Видео подключены к пилотному проекту, в рамках которого чат-бот может связать покупателя с нужным магазином для уточнения состояния товара с витрины и некоторым другим вопросам.

По мнению пользователей М.Видео и Эльдорадо, наиболее эффективны цифровые консультанты в решении вопросов, связанных с заказами и программой лояльности. По некоторым сценариям Алёна и Вадим закрывают более половины обращений без привлечения сотрудников. В частности, предоставление статуса заказа автоматизировано на 45%, продление срока хранения заказа на 92%, выдача чека – на 80%, изменение получателя заказа – на 70%, вопросы по программе лояльности – на 60%.

Директор по клиентскому сервису и цифровому опыту розничной сети М.Видео-Эльдорадо Дмитрий Марыкин:

«Технология речевой обработки запросов клиентов в лицах Алёны и Вадима, внедрённая в 2021 году, позволила М.Видео-Эльдорадо только за 9 месяцев этого года сэкономить более 27 тысяч рабочих часов операторов, высвободить ресурсы сотрудников для более сложных и интересных задач, а также добиться мгновенного отклика квалифицированной поддержки. Это особенно важно в условиях ежедневного появления новых акций, технологий и сервисов. Но самая главная, достигнутая нами цель – высочайший уровень лояльности миллионов наших клиентов».

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. Общие продажи (GMV) Группы превышают 570 млрд руб. с НДС по итогам 2021 года. 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).

По состоянию на 30 июня 2022 года Группа объединяет 601 магазин под брендом М.Видео, 647 магазинов под брендом Эльдорадо в 369 городах Российской Федерации. Общая площадь магазинов Группы составляет 2 135 тыс. м кв.

Пресс-служба:

Андрей Петров

Andrey.Petrov@mvideo.ru

pr@mvideo.ru

Тел.: +7 (916) 684 76 22