

# AutoFAQ.ai

**Платформа для роботизации  
поддержки клиентов  
и сотрудников**

Обработаем в 3 раза больше  
обращений в поддержку  
без увеличения штата



Единый реестр российских  
программ для электронных  
вычислительных машин  
и баз данных

**Sk**  
СКОЛКОВО

# ПРОБЛЕМЫ, с которыми сталкиваются наши клиенты



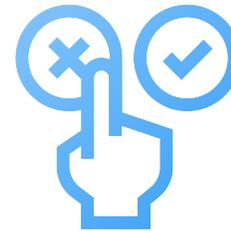
## Растет ФОТ

При росте количества обращений в поддержку нужно нанимать новых людей



## Новых людей нельзя быстро нанять

Люди болеют, их нужно обучать, текучка кадров



**Падает удовлетворенность клиентов, сотрудников и уровень обслуживания**

# КТО

## наши клиенты?

### Клиентская поддержка



В компанию поступает  
> 10 000 обращений в месяц



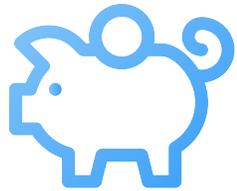
### Поддержка сотрудников



У компании  
> 5 000 сотрудников



# ЦЕННОСТЬ, которую мы создаем



**> 4 млн руб. в год**

Экономии на каждые  
10 сотрудников поддержки



**Рост NPS с -4 до 30**

за полгода

# КОНКУРЕНТНОЕ СРАВНЕНИЕ

## С контактными чат центрами

- Платформа для роботизации
- Базы знаний

jivosite

usedesk

Webim

Chat2Desk

LIVETEX

edna

## С чат-ботами

- Встроенный контактный центр
- Очень умные и бесконечно большие базы знаний
- Не требуются программисты

Just AI

chat.me

Flomni

## С аналогичными решениями

- Проект окупается в 2-3 раза быстрее
- Поддержка 90 языков
- Выше точность поиска\*

Craft Talk  
мессенджеры и чат-боты

L2U

NAUMEN  
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

# > 40 B2B клиентов в РФ и СНГ за 3 года

## Клиентская поддержка

skyeng

ЗОЛОТОЙ  
585

SIBERIAN  
WELLNESS

Ростелеком  
ЦЕНТРЫ ОБРАБОТКИ ДАННЫХ

Kcell™

prodengi.kz

ЧЕСТНЫЙ  
ЗНАК

Sk  
Сколково

## IT поддержка

ЧЕРКИЗОВО  
с 1974

Райффайзен  
БАНК

*M.video*

ЮНИ  
ПРО

ОМС  
Член АКФО

МЕГАФОН

рwc

## HR поддержка

Changellenge

Ростелеком

А  
Альфа-Банк

36•6  
АПТЕКА

Райффайзен  
БАНК

ГАЗПРОМБАНК

*M.video*

ФОСАГРО

## Поддержка розничной сети, проектных команд

*M.video*

Д  
ДИКСИ

1С-КОННЕКТ

рwc

МЕГАФОН

МТС



# Клиентская техническая поддержка 25 B2B и B2C сервисов

2-е место Проект года (itSMF 2021)

Лучший цифровой интеллектуальный помощник (itSMF 2021)

## До AutoFAQ



100 операторов

Не было единого интерфейса  
для решения проблем на всех  
сервисах

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

Более 20 млн руб в  
год экономии

Рост NPS с -4 до 30



## С AutoFAQ



+



Объединение всех каналов в  
едином интерфейсе оператора

Роботизированные сценарии с  
интеграцией в **Remedy SD**

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



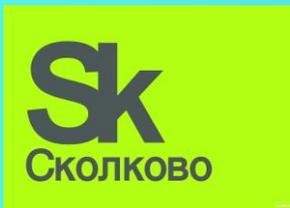
+



+ 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

Как чат-бот за 190 тысяч рублей помогает экономить миллионы на связях с клиентами



# Клиентская поддержка компаний - резидентов

## До AutoFAQ



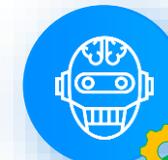
24 проектных менеджера и 10 экспертов

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



Фонд "Сколково" запустил роботизированную службу поддержки компаний-резидентов

Схожие кейсы: **М.видео** **МТС**





# 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



+



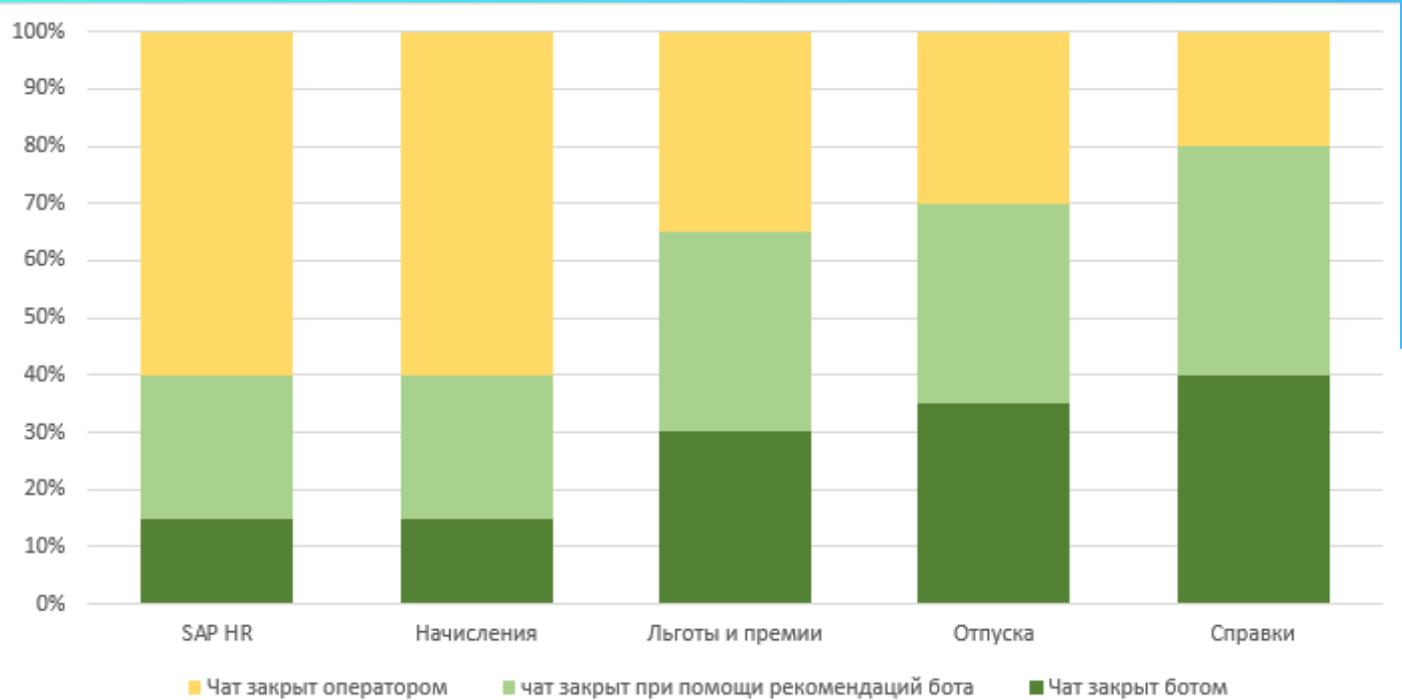
5 методологов

3200 статьи в 44 базах знаний  
Полное снижение нагрузки по типовым обращениям

> 87% решаются  
автоматически



# Роботизированная поддержка сотрудников Служба Human Help



с 2018 по 2021 год

**NPS > 4**

**Средняя уверенность чат бота**  
65% -> 85%

**Доля участия чат бота**  
25% -> 70%

Альфа-банк запустил интеллектуального HR-бота для сотрудников

Схожие кейсы:



**ГАЗПРОМБАНК**



# Этапы и сроки пилота: On-Premise



10 дней



Установка и настройка системы



5 дней



Создание баз знаний



1 день



Обучение пользователей



3 месяца



Сопровождение и подготовка отчетности

## Заказчик



Подготовка инфраструктуры



Подготовка наборов данных для загрузки



Обучение пользователей

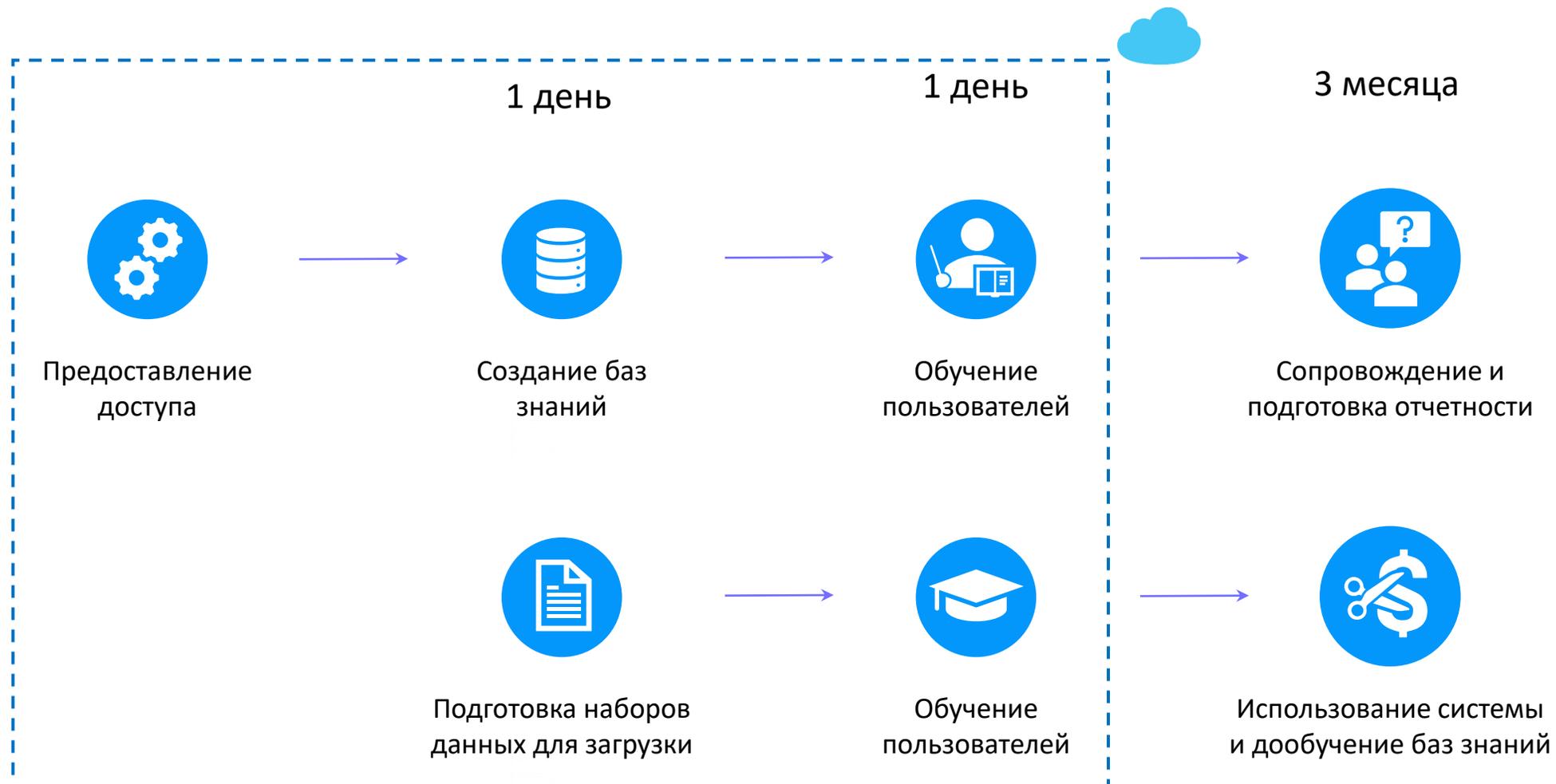


Использование системы и дообучение баз знаний

# Этапы и сроки пилота: Cloud



Заказчик



# Стоимость и эффект

Пилот (опционально)

Лицензии: от 870 000 руб (On-Premise) / 3 мес

Работы: от 0 до 500 000 руб

Продуктив (On-Premise)

Лицензии: от 4.9 млн руб / год, при 100 000 диалогов в месяц

Работы: от 1 млн руб, от количества интеграций

**> 4 млн руб. в год**

Экономии на каждые  
10 сотрудников поддержки

**Рост NPS с -4 до 30**

за полгода

# AutoFAQ.ai

Платформа для роботизации  
поддержки клиентов  
и сотрудников

Освободите свой день от ответа  
на типовые вопросы

**Владислав Беляев, CEO**

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

+7 905 795 61 66

