



Как с помощью AI-агента мы освободили операторов текстовой поддержки от рутины

Наталья Бондарь
Яндекс

Содержание

- 1 Тренды рынка в клиентском сервисе
- 2 Внедрять GPT самостоятельно или купить решение: плюсы и минусы
- 3 Нейросаппорт — ответ Яндекса на запросы рынка
- 4 Почему именно Нейросаппорт?
- 5 Кейс Яндекс Маркета
- 6 Планы и следующие шаги



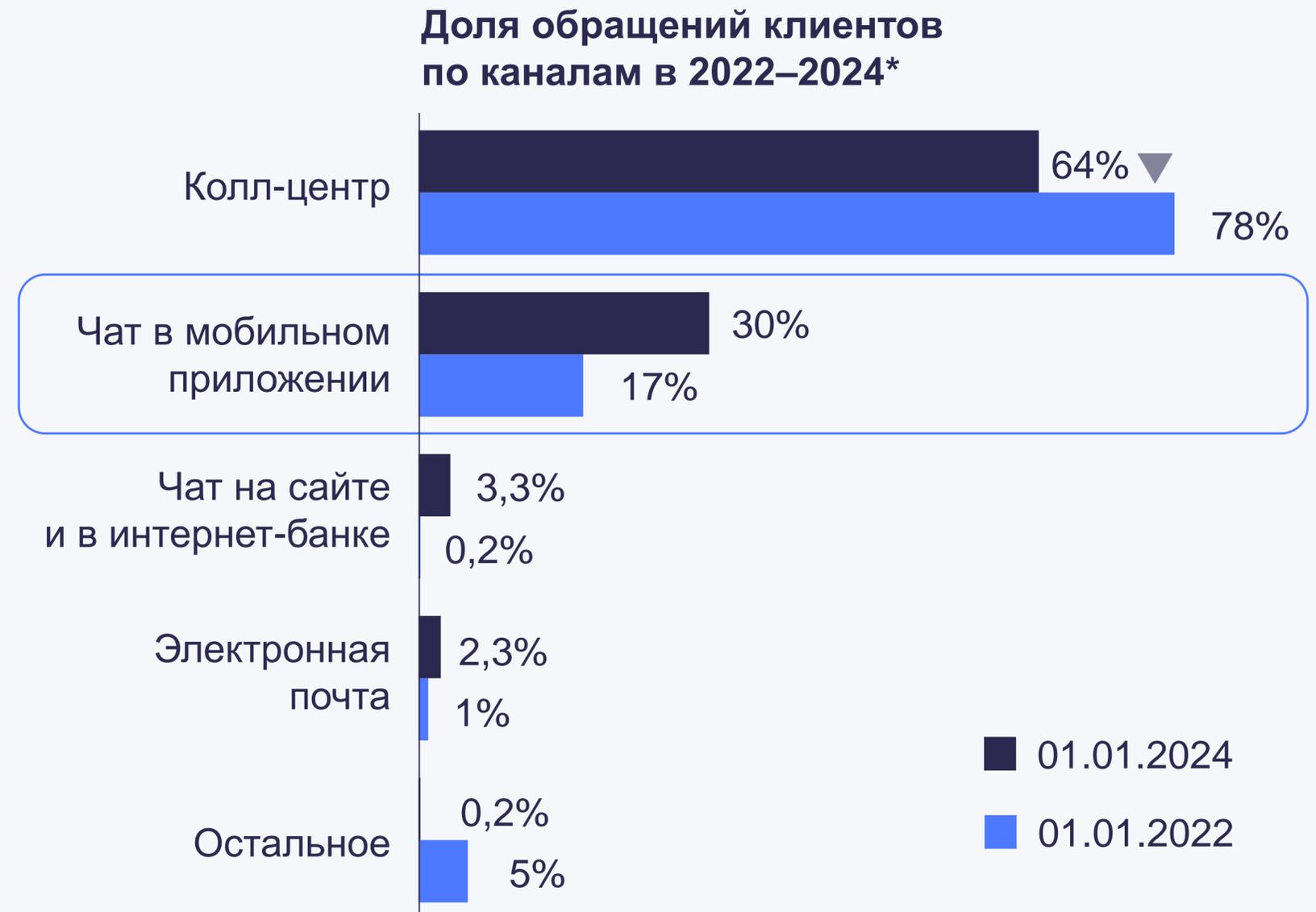
Тренды рынка в клиентском сервисе

Современные вызовы в службе поддержки

Пользователи всё больше хотят получать быстрые ответы в текстовом формате.

Бизнес не хочет увеличивать штат поддержки или сокращать бюджет.

Устаревшие способы автоматизации (чат-боты, автоматизация по триггерам)



* По данным [исследования Frank RG](#)

Эволюция текстовых помощников

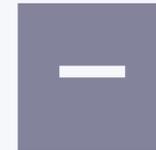


Внедрять ИИ самостоятельно или купить решение: плюсы и минусы

Собственная разработка



- Недорогое решение
- Гибкая настройка под нужды компании
- Независимость от вендора



- Галлюцинации системы
- Риски утечки данных
- Стоимость команды
- Долгий Time-to-Market
- Высокая цена ошибки

Преимущества готового решения



Предсказуемый
результат
для бизнеса



Модель
адаптирована
под конкретный
кейс



Инструменты,
позволяющие
работать с качеством
без ML-команды



Как Яндекс отвечает на запросы рынка и помогает бизнесам расти

Нейросаппорт

AI-агент на базе YandexGPT, освобождающий операторов текстовой поддержки от рутинных задач



Подсказки оператору

Режим помощника, в котором оператор получает подсказку, может отправить её как есть или отредактировать

~70% подсказок хорошего качества — из коробки



Автоответы

Режим, в котором ответ сразу отправляется пользователю.

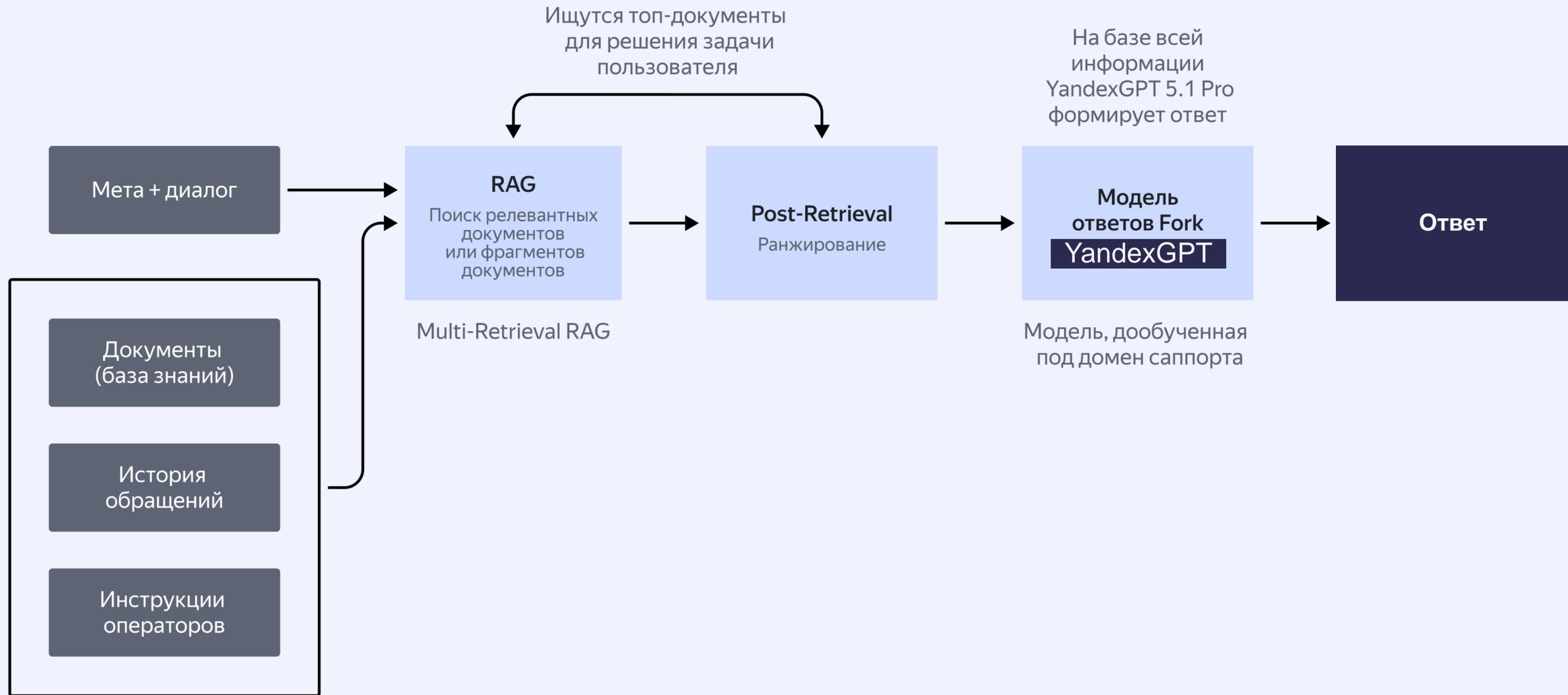
Более **20%** ответов можно автоматизировать (в зависимости от потока обращений и текущего уровня автоматизации)



Умный поиск по базе знаний сценариев поддержки

Ответ с использованием внешней базы знаний, доступной пользователям продукта

Как работает Нейросаппорт



Нейросаппорт

Метаданные

Активный заказ: 123

Товары в заказе

ID: 567, наименование: покрывало, размер: 220 x 240 см, материал: хлопок...

Статус: в пути

Плановая дата доставки: 21.03.2025

Плановый интервал доставки:
14:00–16:00

Тип клиента: физическое лицо

Базы знаний

Сценарий «Товары и услуги»

Сценарий «Доставка курьером»



The screenshot shows a chat window with the following content:

- Customer (A):** Александр Г. Я заказал покрывало, а подскажите, какой у него размер, не могу найти?
- Operator (A):** Оператор Мария. Здравствуйте! Все проверила и вижу, что в заказе размер покрывала составляет 220x240 см. Могу ли я еще чем-нибудь помочь?
- Customer (A):** Спасибо! А когда привезете?
- AI Answer:** Ожидайте доставку сегодня 21.03 в интервале 14:30 – 16:00. Курьер свяжется с вами за полчаса.

Below the AI answer, there are two buttons: "Подсказка оператору" and "Редактировать текст". A hand icon is shown clicking on the AI answer bubble.

Сотрудник может использовать ответ ИИ без изменений

Может внести правки в ответ на своё усмотрение

ИИ может отвечать самостоятельно, если вопрос простой



**Почему именно
Нейросаппорт?**

От чего зависит качество

1 Семейство моделей

- Модели поиска
- Модели ранжирования
- Генеративные модели
- Модели- судьи

2 Инструменты улучшения

- База знаний
- Промпты
- Метаданные пользователя

3 Инструменты контроля

- Скоринг ответа (судья)
- Цитирование источников
- Анализ ответов

Модель YaGPT support

Дообученная на
саппортных
сценариях

Без галлюцинаций

Качество из коробки

Нет репутационных
рисков

70%

Инструменты улучшения качества ответа

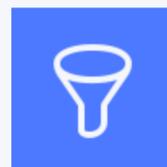
Работа с базой знаний



Создание базы знаний с нуля



Адаптация базы знаний под работу с ИИ



Гибкая фильтрация источников



Автоматическое обновление База знаний → модель

Будет доступно в Q4'2025



Оценка качества базы знаний



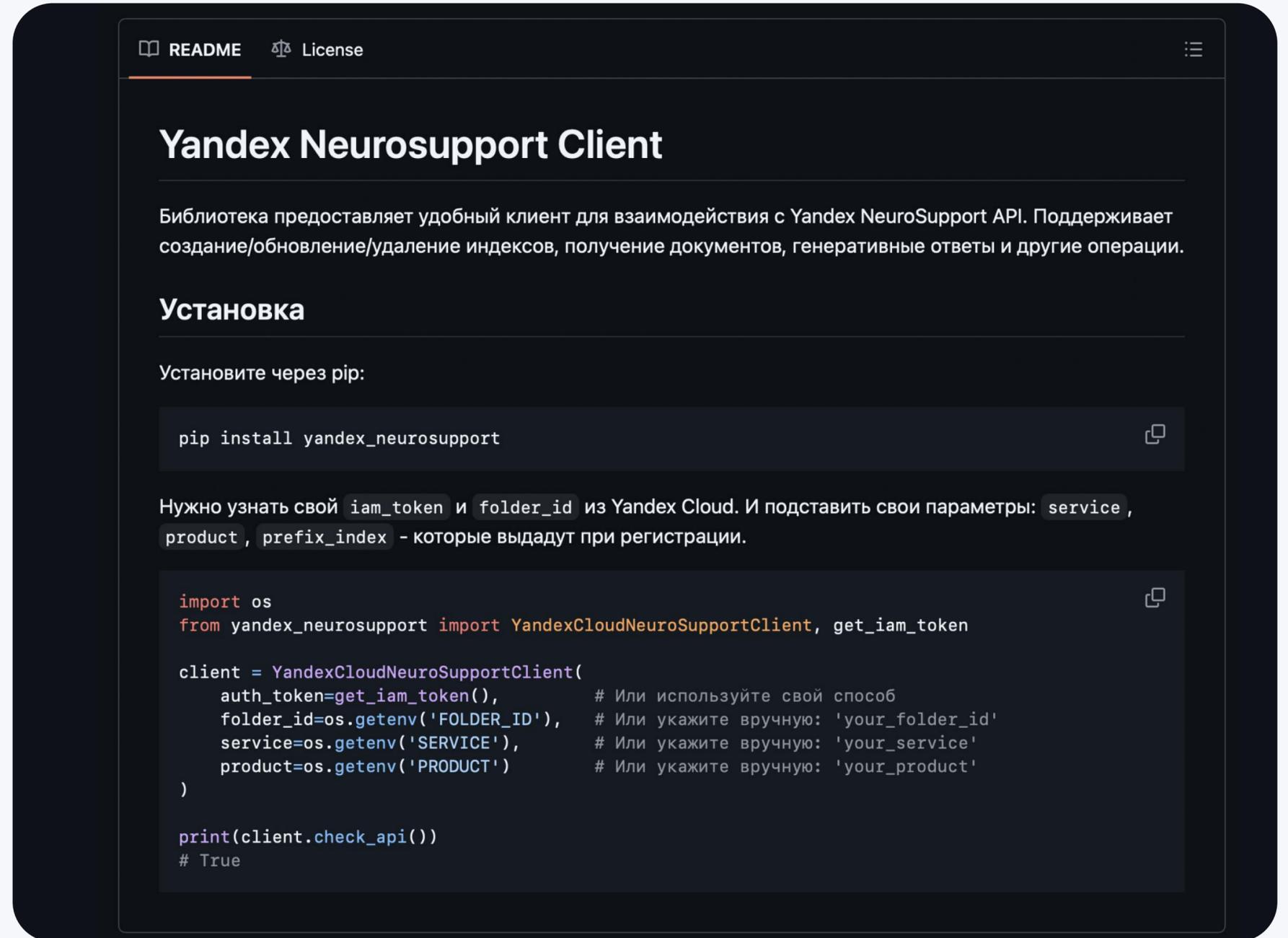
Интерфейс работы с базами знаний

Удобство настройки



Работает из коробки

Быстрый запуск



README License

Yandex Neurosupport Client

Библиотека предоставляет удобный клиент для взаимодействия с Yandex NeuroSupport API. Поддерживает создание/обновление/удаление индексов, получение документов, генеративные ответы и другие операции.

Установка

Установите через pip:

```
pip install yandex_neurosupport
```

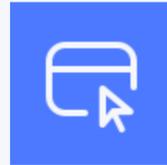
Нужно узнать свой `iam_token` и `folder_id` из Yandex Cloud. И подставить свои параметры: `service`, `product`, `prefix_index` - которые выдадут при регистрации.

```
import os
from yandex_neurosupport import YandexCloudNeuroSupportClient, get_iam_token

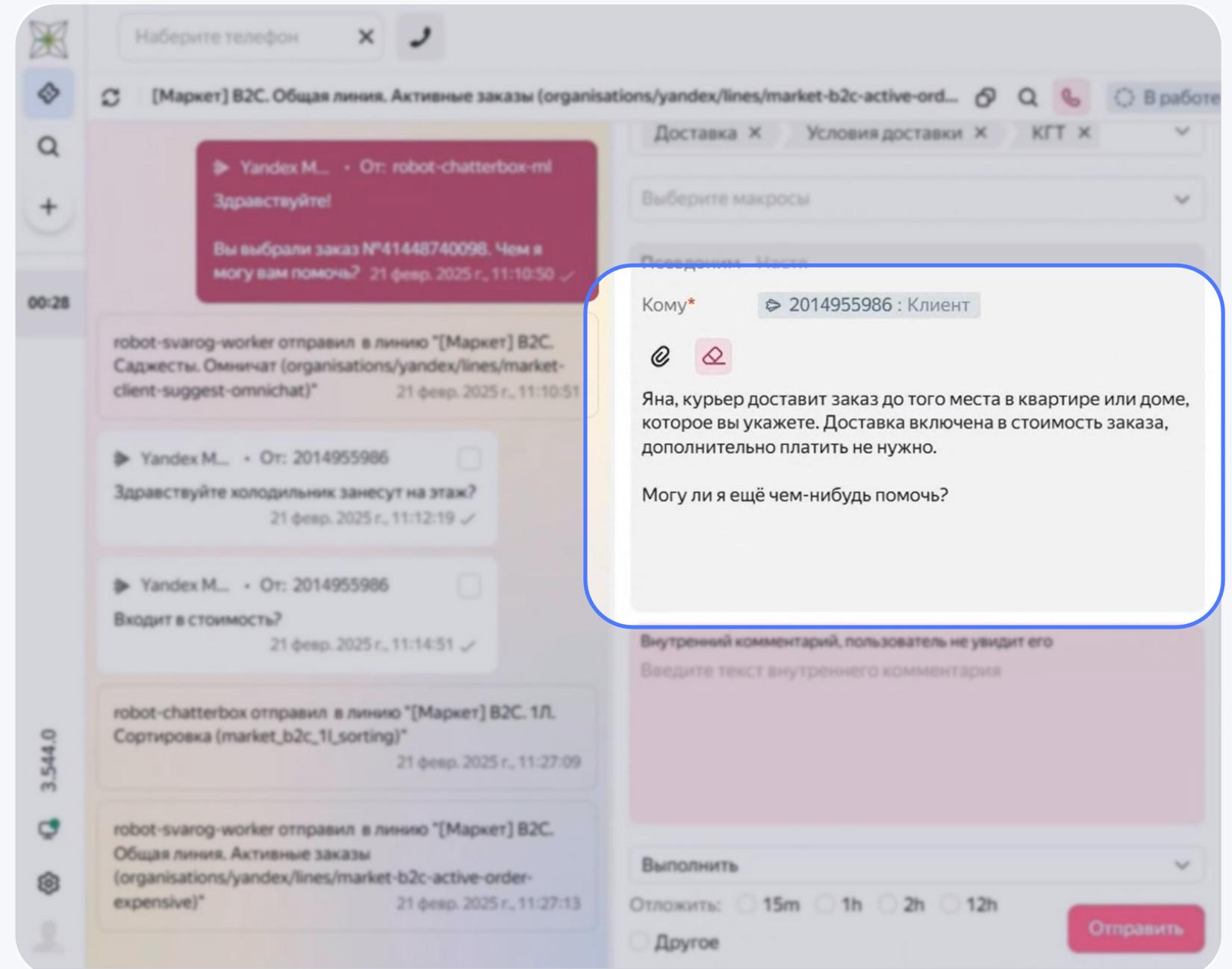
client = YandexCloudNeuroSupportClient(
    auth_token=get_iam_token(), # Или используйте свой способ
    folder_id=os.getenv('FOLDER_ID'), # Или укажите вручную: 'your_folder_id'
    service=os.getenv('SERVICE'), # Или укажите вручную: 'your_service'
    product=os.getenv('PRODUCT') # Или укажите вручную: 'your_product'
)

print(client.check_api())
# True
```

Удобство настройки



Встраивается в
интерфейс
рабочего места
оператора
поддержки



Безопасность

Возможно
подключение
сервисов
по
маскированию
данных



Данные
диалогов
и логи
хранятся
не более 1
месяца
с момента
создания



Не
используем
данные для
обучения
моделей вне
пилота
и для других
клиентов



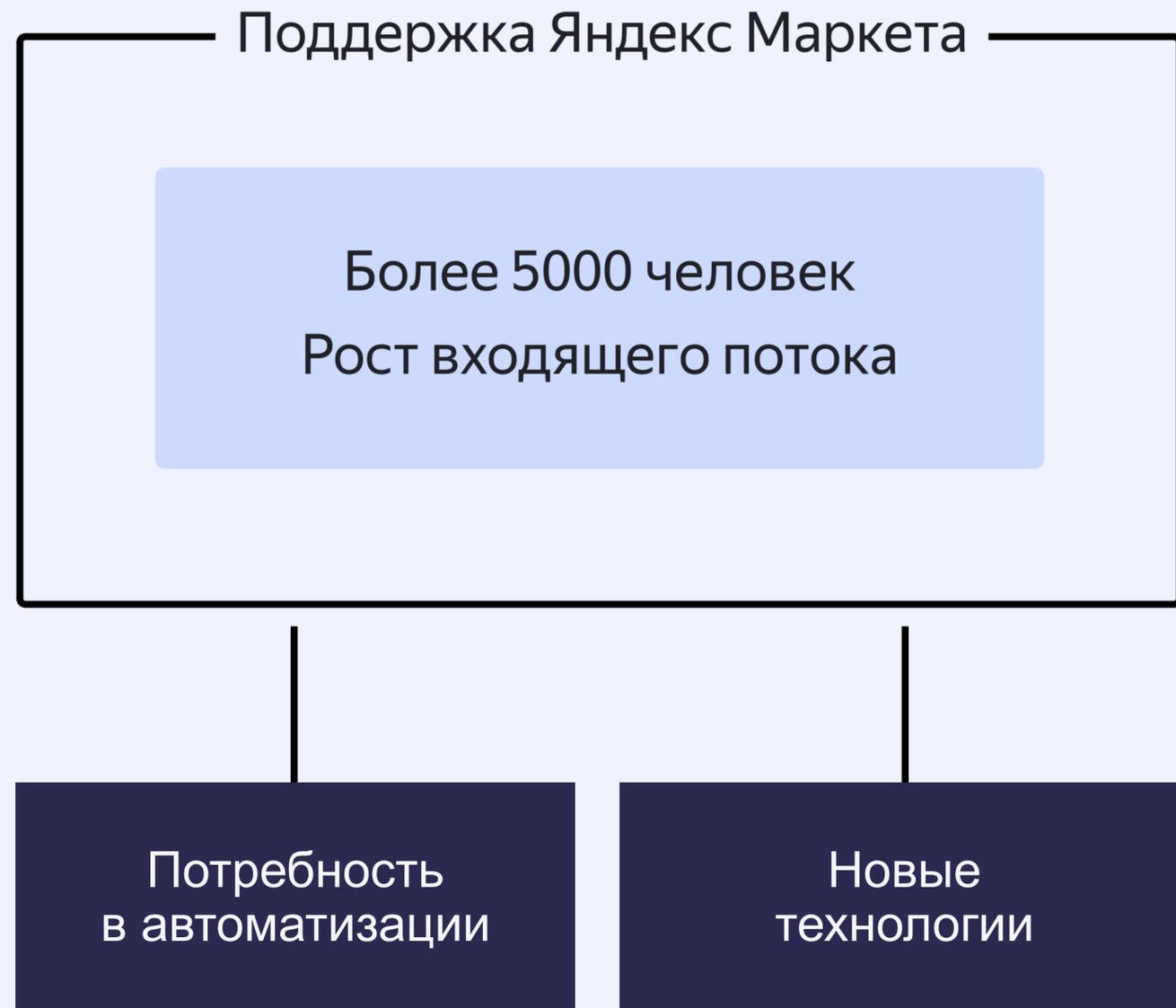
Продукт
включен
в Росреестр
Российского
ПО





Кейс Яндекс Маркета

Кейс Яндекс Маркета



50%

всех ответов B2C уже даёт ML

Чтобы расти дальше, нужна новая технология

Яндекс Маркет: вводные

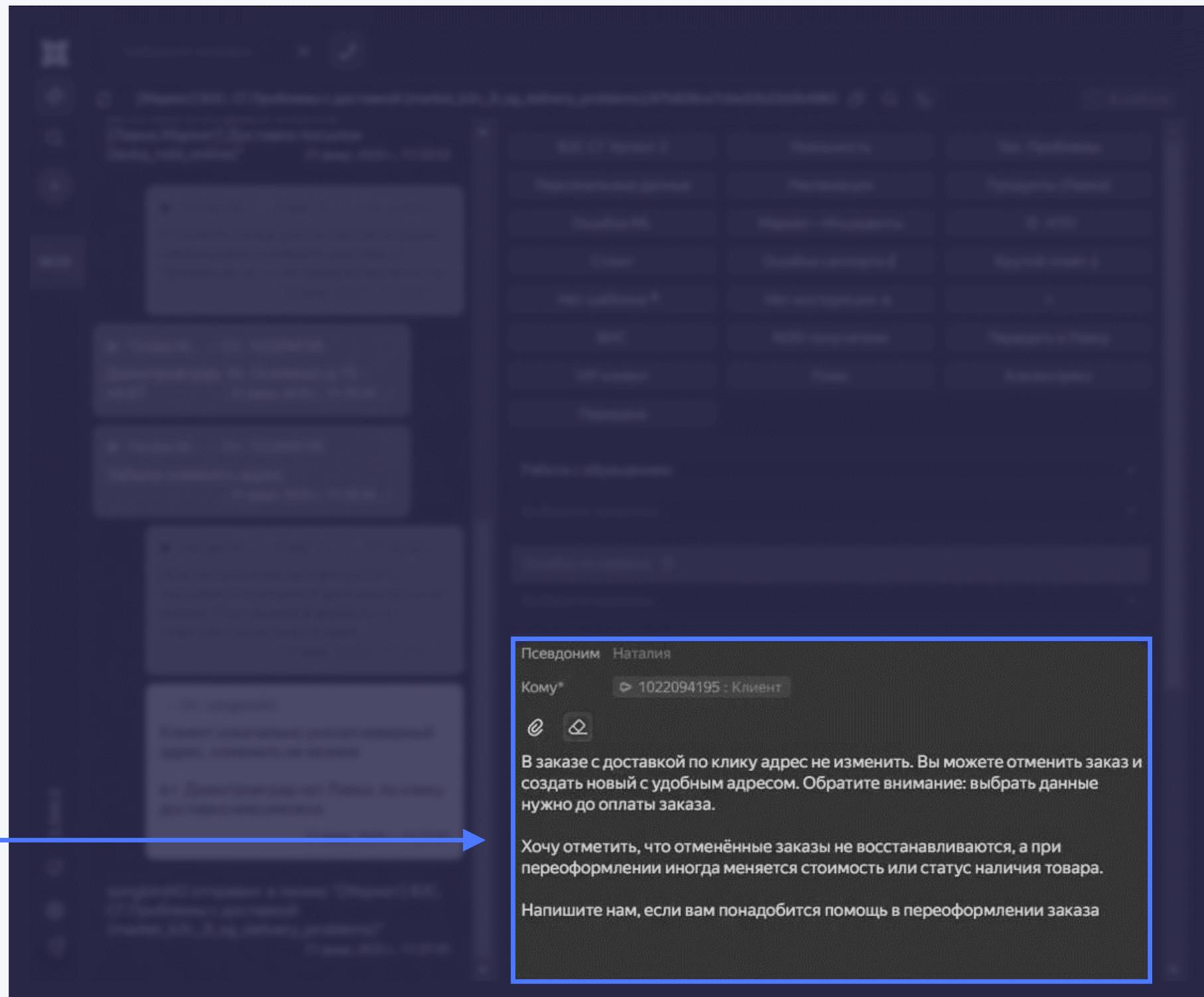
Как работает оператор

- Чтение всей переписки
- Проверка данных в админке
- Поиск по базе знаний процедуры и шаблона

4 МИНУТЫ

в среднем
на один ответ

Подсказка оператору



На 15%

сокращение времени на
ответ

60%

подсказок хорошего
качества

- 45% из них не нуждаются в
редактурае
- 15% — лишь в незначительной

Реализация тоже важна

Превью подсказки

Тематики ▾

Макросы ▾

@ ● Юля, здравствуйте! Станция... ✕

Текст сообщения для пользователя

Форсированная подсказка

Тематики ▾

Макросы ▾

Роман, простите, что задерживаемся с доставкой.
Уже связалась с логистами и поторопила их

@

Первая версия

x2 сокращение времени ответа

Результат с автоответами

На 20%

сокращение времени на
ответ по общей
тематике

Полностью автоматизированный
ответ Нейросаппорта



Поддержка Маркета

Привет, на связи. Сегодня кка Маркета.

У вас вопрос по заказу? Выберите один из вариантов ниже, и я постараюсь вам помочь

17:10

Как оформить сплит? ✓ 17:18



Поддержка Маркета

Оплатить заказ по частям можно так: перейдите в корзину, рядом с предложением сплита переключите бегунок, чтобы он стал желтым, выберите удобный график платежей и нажмите "Оформить сплит".

Замечу, что опция может исчезнуть на любом этапе, если оплата сплитом пока недоступна, - это определяет система

17:18

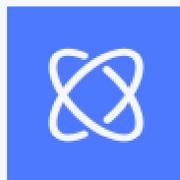


Сообщение...



Наш опыт

Чтобы получились эффекты, нужны:



Технологии

Модель + инструменты вокруг неё



Продукт

Где, как, когда и по какой логике что отображать



Данные

Как для дообучения, так и для real-time-работы



Адаптация

Отработка барьеров с пользователями продукта

**В планах — закрыть
все сценарии
в поддержке**

Нейросаппорт сегодня

Подсказки
оператору

Автоответы

Умный поиск
по базе знаний

В разработке (Coming Soon)

Поддержка
голоса
Q4

Агентские
сценарии
в поддержке
Q1 2026

AI-контроль
качества
2026

AI-аналитика
поддержки
2026



Yandex
Neurosupport
yandex.cloud/ru/services/neurosupport



Буду рада
вашим
вопросам!
t.me/n_bondar



Наталья
Бондарь
Руководитель
продукта

Спасибо за внимание!