

Naumen CSM

**Как AI-агенты помогают
обрабатывать большой поток
обращений при усложнении
клиентских кейсов?**



Не все обращения могут быть решены на первой линии в звонке или чате

NAUMEN

Обработка **возвратов** технически сложных товаров

Перенос доставки при отсутствии связи с курьерской службой

Согласования замены товара или отмена при комплектации заказа

Жалобы на некачественное обслуживание и товары

Обработка претензий на конкретную розничную точку

Оспаривание финансовых операций, сообщения о мошенничестве

Обращения, требующие **передачи исполнителям**

Место CSM в клиентской поддержке

NAUMEN



Единый сквозной процесс обработки обращений помогает повысить производительность, качество **сервиса** и **СХ**

NAUMEN



Сокращение времени
обработки запросов
и повышение качества ответа
клиенту



Повышение **операционной**
эффективности за счет
«умной» маршрутизации
заявок и единого профиля



Минимизация потери
обращений за счет единого
цифрового профиля



Автоматическое закрытие
простых обращений, без участия
сотрудников и автоматизация
обработки **массовых запросов**



Повышение лояльности и
снижение оттока за счет
персонализированного подхода
и проактивного удержания



Эффективное **распределение**
нагрузки на исполнителей и
экономия времени сотрудников



Фокус СХ:

- Высокое качество и скорость обслуживания клиентов
- Оптимизация клиентского пути
- Лояльность, удержание, снижение оттока
- Обратная связь

Naumen CSM является центральной **точкой замера** удовлетворенности сервисом

NAUMEN

Отслеживание клиентских метрик **CSAT, CSI, CES** в режиме онлайн

- Считаем единую оценку удовлетворенности клиента по всем касаниям с сервисом
- Собираем единую историю коммуникаций и сквозные метрики
- Оцениваем удовлетворенность обработки обращений, в том числе через опросы



NAUMEN

**Что умеет система
по обработке обращений на
базе Naumen CSM?**



Naumen Customer Service Management

NAUMEN

Основные функции



Оmnikanальные коммуникации



Единая карточка клиента



Классификация и распределение обращений



Сквозной процесс обработки обращений



Эскалации и процессы удержания, управление проблемами



Управление уровнем сервиса (SLA)



Дашборд с метриками клиентов



Единое рабочее место для всех участников процесса



Конструктор бизнес-процессов



Отчетность и дашборды



Мобильное приложение



Безопасность

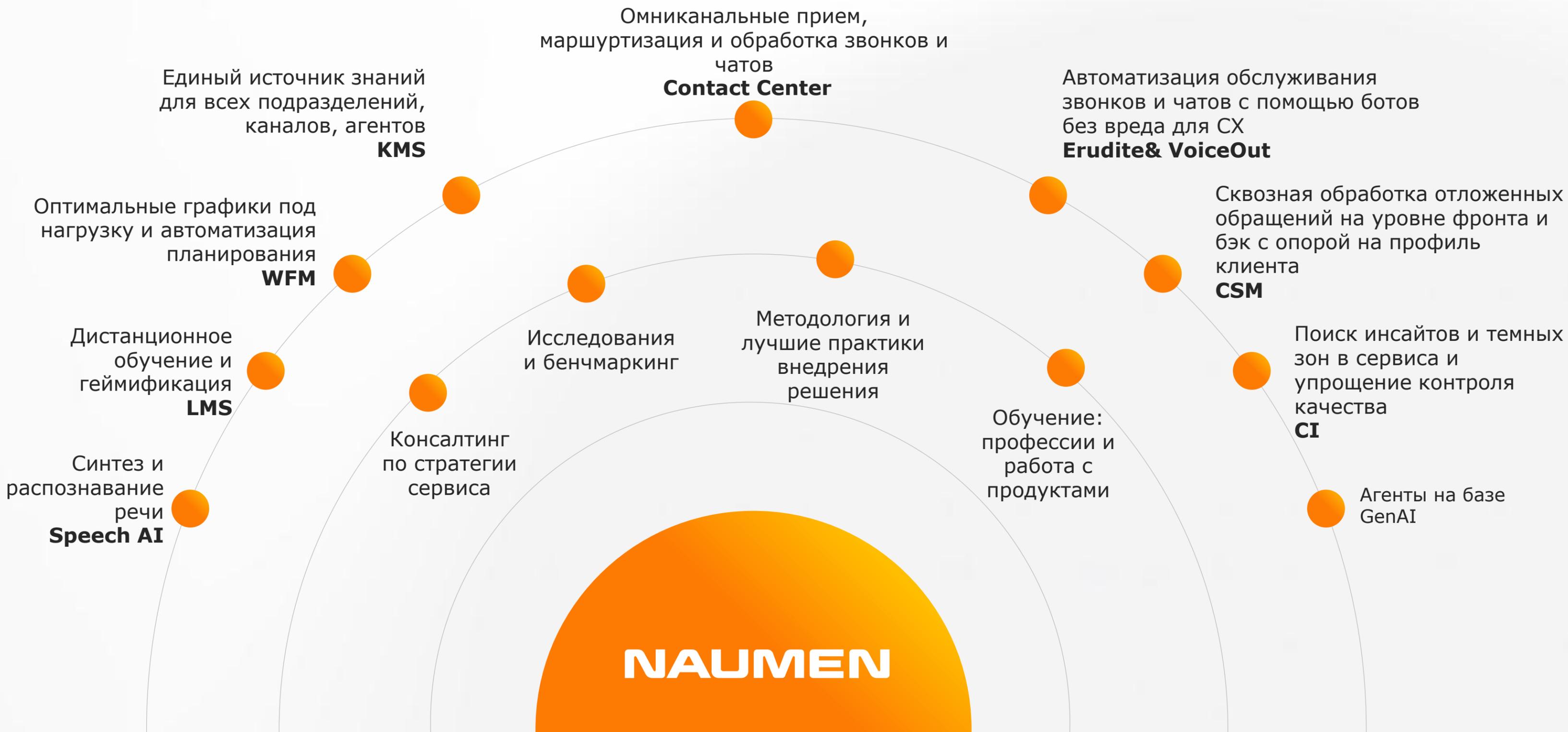


Интеграции

- Готовые коннекторы: 1C, SAP, MS AD, S3, Tessa, Email, DaData, LDAP
- Интеграционные механизмы: REST API, SOAP, Apache Kafka, IBM MQ, DB, Files

Экосистема Naumen CX: помогаем строить лучший сервис с опорой на технологичные продукты и многолетнюю экспертизу

NAUMEN



Традиционный подход в обработке сложных обращений с помощью операторов и исполнителей

NAUMEN



Когда нужны AI-ассистенты и AI-агенты в обработке сложных обращений клиентов?

NAUMEN

Операционная эффективность

01 Рост количества обращений и усложнение клиентских кейсов

ИИ-ассистент помогает обработать большое количество обращений клиентов, точно классифицировать их и перенаправить сложные случаи к людям с нужной экспертизой.

Суперсервис для клиентов

02 Текущие ожидания клиентов: скорость, точность, персонализация

Компании ищут способы повысить уровень сервиса в конкурентном мире. ИИ-ассистент снижает вероятность ошибок при обработке обращений и повышает скорость первого ответа клиентам

Лучший CX

03 Контроль SLA и повышение конверсии

ИИ-ассистент обнаруживает отклонения от SLA в реальном времени и прогнозирует потенциальные риски эскалации. Для коммерческих сценариев быстрые и точные ответы повышают удовлетворённость и продажи.

AI-трансформация бизнеса

04 Заложить «фундамент» для создания самостоятельных AI-агентов

ИИ-ассистент позволяет «обкатать» сложные сценарии обработки обращений с опорой на ИИ под контролем человека, а затем передать самые успешные самостоятельным ИИ-агентам

Точки применения AI-технологий в обработке обращений

NAUMEN



Где применяются **AI-технологии** в **Naumen CSM?**

01

Регистрация обращений без участия специалиста 1-й линии (self-service)

02

Саммаризация диалогов, анализ проблемы и тональности

03

Автоматическая категоризация и тематизация обращения

04

«Умная» маршрутизация на подходящего исполнителя

05

Подготовка сути по обращению и вариантов ответа, адаптированных под клиента

06

Автоанализ корневых причин обращений и рекомендации изменений

NAUMEN



**AI-ассистент
помогает
обрабатывать
сложные
обращения
клиентов**

- **быстрее**
- **точнее**
- **качественнее**

Применение AI-ассистентов и AI-агентов в процессе обработки сложных обращений

AI-ассистент: прием и регистрация обращений

NAUMEN

- **Регистрация обращений 24/7** без ожидания ответа специалиста
- **Мгновенная первичная обработка и верификация:** проверка данных клиента (номер заказа, контактные данные)
- **Генерация готовых к отправке ответов** из базы знаний на основе LLM, адаптированных под стиль общения
- **Передача сложных кейсов на 2-ю линию:** краткая суть, теги, тональность, срочность

На 70% ускорение подачи обращения

+20% FRT

Закрытие до 40% типовых обращений в моменте

Иконка	Номер	Статус	Канал поступления	Категория обращения	Клиент	Ответственный	Осталось на решение	Срок решения	Дата создания
📧	580	На распределении	E-mail	Жалоба	Петрова		Менее 60%	30.08.2025	29.08.2025
💬	579	Назначено	Чат	Жалоба	Долинин Пётр	Александров Илья	Менее 60%	29.08.2025	29.08.2025
📧	578	Закрыто	E-mail	Жалоба	Петрова	Николаев Александр	Менее 15%	29.08.2025	29.08.2025
📧	577	Выполнено	E-mail	Вопрос	Петрова	Агент Обработчик/Боты	Более 60%	29.08.2025	29.08.2025
📧	569	Закрыто	E-mail	Вопрос	Петрова	Николаев Александр	Более 60%	28.08.2025	27.08.2025
📧	568	Закрыто	E-mail	Вопрос	Петрова	Николаев Александр	Менее 40%	27.08.2025	27.08.2025
📧	567	В работе	E-mail	Вопрос	Петрова	Щербаков Арсений	Просрочен	27.08.2025	27.08.2025
📧	564	Требуется уточнение	E-mail		Петрова	Агент Классификатор/	Менее 40%	27.08.2025	27.08.2025
📧	563	Назначено	E-mail	Вопрос	Петрова	Николаев Александр	Просрочен	27.08.2025	27.08.2025
📧	562	Назначено	E-mail	Вопрос	Иванцов	Долгачев Сергей	Менее 40%	27.08.2025	26.08.2025
📧	561	Требуется уточнение	E-mail		Петрова	Агент Классификатор/	Просрочен	26.08.2025	26.08.2025
📧	560	В работе	E-mail	Жалоба	Петрова	Щербаков Арсений	Менее 15%	28.08.2025	26.08.2025
📧	559	Закрыто	Телефонный	Жалоба	Петрова	Щербаков Арсений	Более 60%	28.08.2025	26.08.2025
📧	557	Ожидание ответа клиента	E-mail	Вопрос	Самолетов	Щербаков Арсений	Менее 25%	26.08.2025	26.08.2025

Интеграция AI-ассистента в гибридные сценарии обработки обращений

NAUMEN

Клиент



Naumen CSM: 1-я линия поддержки

Бот:

может обработать простые обращения целиком (восстановление пароля, статус заказа и пр.)

Бот + оператор:

подготавливает данные (номер заказа, описание проблемы, продукт/услуга) и варианты ответа для оператора

Оператор + бот:

Оператор может вернуть сессию боту для дальнейшей обработки (отправка уведомлений по шаблонам)



Naumen CSM: Экспертная линия поддержки

Сложные обращения, требующие передачи исполнителю

AI-агент: анализ вопроса и автоматическая классификация

- **Автоматическое определение категории, тематики** на основе первичных данных и интента (оспаривание, возврат, техподдержка и т. д.)
- **Назначение приоритета и контроль SLA:** автоматическое присвоение уровня срочности и планируемых сроков реакции и решения
- **Агрегация ключевых данных для передачи исполнителю**

-40% ошибок классификации

↓ времени классификации

Минимизация потерь контекста вопроса

The screenshot displays the NAUMEN CSM interface for a customer complaint (INC-607). The interface is divided into several sections:

- Header:** Includes navigation options like "Назад", "Создать", "Мой профиль", "Общее", and "Избранное".
- Complaint Card:**
 - Суть обращения:** "Сформирована AI-ассистентом на основе анализа текста клиента". A text box contains the AI-generated summary: "Клиент сообщает о необоснованном списании комиссии в 675 рублей при переводе 45 000 рублей 5 сентября, указывая, что данная операция должна быть бесплатной согласно тарифу, и ситуация повторилась второй раз. Прошение о проверке ситуации и возврате суммы комиссии." Below this, it notes "Возможная проблема: Ошибка в сервисе расчета комиссии" and "Похожие обращения клиента: INC-579".
 - Содержание обращения:** "5 сентября при переводе 45000 рублей с моей карты была необоснованно снята комиссия в размере 675 руб. На моем тарифе эта операция должна быть бесплатной. Ситуация повторяется уже второй раз за последнее время! Прошу проверить и вернуть списанную комиссию."
 - Файлы:** A table with columns for file name, description, size, creation date, and author.
 - Оспариваемые комиссии:** A table listing disputed commissions with columns for name, transaction ID, account, commission amount, type, and date.
- Client Information:**
 - Клиент: Долинин Пётр Сергеевич
 - Теги: Стандарт, ФЛ
 - Уровень удовлетворенности: Средний
 - Способ получения ответа: E-mail
- Information about the complaint:**
 - Канал поступления: Чат
 - Статус: В работе
 - Ответственный: Николаев Александр Сергеевич/Специалисты поддержки ФЛ
 - Срок решения: 05.09.2025 18:31 (05.09.2025 16:31)
- Classification of the complaint:**
 - Категория обращения: Жалоба
 - Тематики: Некорректное списание комиссии за перевод
 - Теги: #негатив, #повторное
 - Повторное: да
- Related products/services:**
 - Дебетовая карта "МИР" (Активный)
- Control:**
 - Активное правило SLA: Повторные жалобы
 - Дата регистрации: 03.09.2025 18:31 (03.09.2025 16:31)
 - Время на решение: 48 часов
 - Срок решения: 05.09.2025 18:31 (05.09.2025 16:31)

«Умная» маршрутизация обращения на подходящего специалиста

- **Автоматическая маршрутизация** по каналу, теме, приоритету и навыкам специалистов
- **Балансировка нагрузки в реальном времени** с учётом занятости исполнителей
- **Анализ истории клиента** для направления запроса специалисту, который ранее уже работал с ним
- **Возможность маршрутизации на бота** если запрос типовой и однозначный

↑ скорости поступления обращения в работу

Индекс загрузки исполнителей 75-85%

↓ % ошибок назначения

The screenshot displays the NAUMEN CSM interface. At the top, there's a navigation bar with 'CSM', '+ Создать', 'Мой профиль', 'Общее', and 'Избранное'. A search bar and user profile 'Николаев Александр Сергеевич' are on the right. The main content area is titled 'Очередь "VIP клиенты"'. It features two panels: 'Основная информация' and 'Команды'. The 'Основная информация' panel shows details for 'VIP клиенты', including categories like 'Вопрос, Жалоба, Заявление, Предложение' and communication channels like 'E-mail, Мессенджер Telegram, Мессенджер Viber, Мессенджер WhatsApp, Мессенджер ВКонтакте'. The 'Команды' panel has a dropdown menu and buttons for 'Сохранить вид', 'Сортировка...', 'Фильтрация...', and 'Экспорт списка'. Below these panels is a table of requests with columns for 'Тема', 'Приоритет', 'Статус', and 'Тематики'. The table lists three requests, all with a 'Новое' status and a 5-star rating.

Тема	Приоритет	Статус	Тематики
Хотел бы оформить карту	★★★★★	Новое	Операции с картами и счетами, Оформление карты
Вопрос по платежному стикеру	★★★★★	Новое	Операции с картами и счетами
Хотел бы закрыть старую карту	★★★★★	Новое	Начисления процентов, Операции с картами и счетами, Оспаривание начислений

AI-агент: подключение к работе над обращением и подготовке ответа

- **Подготовка сути для исполнителя:** экономия времени на погружение в вопрос
- **Подготовка ответов с адаптацией под клиента** на основе анализа контекста и профиля
- **Проверка черновика ответа за исполнителем,** перефразирование для повышения лояльности (официальнее, доброжелательнее и т.п.)
- Поиск **релевантных кейсов, инструкций и регламентов,** ускоряющих решение

-45% АНТ

↑ FCR

+27% CSAT

The screenshot displays a CSM interface for handling a customer request. The main content area shows an email response template for a client named 'Долинин Пётр Сергеевич' (Dolinin Petr Sergeevich). The interface includes a navigation bar with 'CSM', '+ Создать', 'Мой профиль', 'Общее', and 'Избранное'. The email details are as follows:

- Основная информация:**
 - В рамках обращения: INC-607
 - Статус: ● Завершена
 - Клиент: Долинин Пётр Сергеевич
 - Контакт клиента: dolininps@nausd.local (Email)
- Отправитель:**
 - Указать отправителя
 - Сотрудник: Николаев Александр Сергеевич
- Содержание:**
 - Шаблон: Ответ по обращению
 - Тема: Ответ на ваше обращение INC-607
 - Содержание: Долинин Пётр Сергеевич, добрый день! Благодарим Вас за обращение по вопросу №607 относительно необоснованного списания комиссии при осуществлении денежного перевода 5 сентября. Наша служба заботы о клиентах внимательно изучит ситуацию, учитывая Ваше замечание о том, что подобная операция согласно Вашему тарифному плану является бесплатной. Также примем во внимание факт повторного возникновения данной проблемы. Просим Вас ожидать результатов проверки. Плановая дата решения вопроса – 29 сентября 2025 года. С уважением, Служба заботы о клиентах
- Вложения:**
 - + Добавить файл
 - Таблица с колонками: Имя файла, Описание, Размер, Дата создания, Автор

At the bottom, there is a pagination control showing '1' page, '0' objects in the list, and '20' items per page.

AI-ассистент в обработке обратной связи

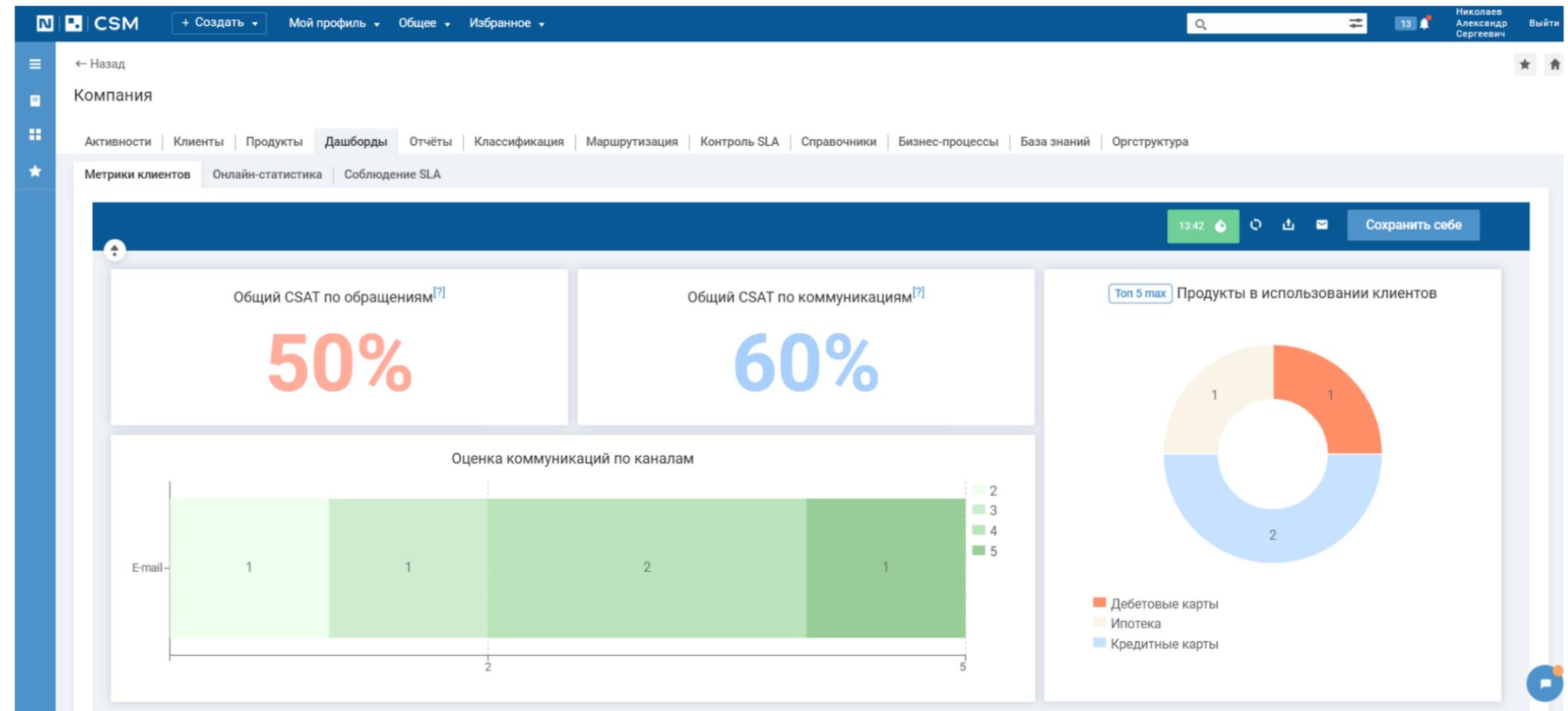
NAUMEN

- **Автоматическая генерация отчётов:** сводная оценка качества обслуживания и времени обработки
- **Анализ корневых причин** обращений и рекомендации изменений в продукте или процессах
- **Оценка эффективности специалистов и выявление лучших практик:** анализ корреляции ответов и роста CSI, подсказки для масштабирования успешного опыта для команды

↑ прозрачности аналитики

↓ Claim Rate

↑ LTV





**Какие эффекты
от использования AI-ассистентов
и AI-агентов в Naumen CSM
может получить бизнес?**



Результаты и метрики: что меняется?

NAUMEN

на 30-60%

сокращение времени
на обработку
обращений

99,9%

количество обращений
точно в срок

на 60-90%

увеличилась
пропускная
способность сервиса

на 40%

повышение
эффективности
работы
менеджеров

Повышение
точности
классификации
обращений

Экономия рабочего
времени оператора
и **уменьшение**
нагрузки на
middle и back-
office



Повышение удовлетворенности
клиентов.
Улучшение метрик CSAT, CES,
CSI, NPS



Снижение Claim Rate
Снижение Average Handling
Time (AHT)



Снижение оттока клиентов.
Улучшение метрик Retention,
LTV

** - по опыту проектов Naumen*

Кейсы





Федеральная пассажирская компания

NAUMEN

Автоматизация процессов обработки клиентских обращений

Суть проекта:

- создание единого профиля пассажира и повышение лояльности пассажиров к ж/д-перевозчику

Особенности:

- ML-алгоритмы для выявления ключевых данных из неструктурированного текста обращения
- сквозной процесс обработки обращений
- контроль SLA и качества ответов
- омниканальные коммуникации

Результаты:

5000

сотрудников работают в системе

на 25%

сократилась скорость обработки сложных запросов

с 3-5 дней до 2 минут

сократились сроки поступления обращений к исполнителю



Кейс банка ТОП-10

NAUMEN

Автоматизация процессов обработки клиентских обращений

Суть проекта:

- Автоматизация процесса обработки претензий и жалоб физических и юридических лиц
- Построение сквозной обработки обращений в одной системе
- Возможность подключения максимального количества каналов поступления



SL обработки обращений:

72 часа

56%

Рост на **12,6%**

24 часа

42,6%

Рост на **16,9%**

Результаты:

с 2 нед. до 30 мин.

сократился срок доставки до исполнителя

на 9,5 часов

сократился срок ответа клиенту

>5 млн

розничных
и корпоративных
клиентов

12 000/мес.

рассмотрение обращений без участия
сотрудника

+ 15%

Ускорение адаптации новых
сотрудников





Служба финансового уполномоченного

NAUMEN

Автоматизация процессов обработки клиентских обращений

Суть проекта:

- автоматизация процессов обработки жалоб на финорганизации в СОДФУ

Особенности:

- интеграция с личными кабинетами
- электронная цифровая подпись
- работа с сложной нагруженной инфраструктуре
- соблюдение требований законодательства

Результаты:

Единая цифровая система

создана «с нуля»

20 000

обращений в год
обрабатывают в системе

99,9%

ответов клиентам в срок

Naumen CSM уже выбрали крупнейшие компании России

NAUMEN



РОСГОССТРАХ



ИНГОССТРАХ



Служба финансового
уполномоченного



ОКБ

Спасибо за внимание!

Подробнее о продукте

