

От данных к действиям

Как AI помогает улучшить CX без роста издержек



Мария Лукьяненко

Руководитель отдела
клиентского сервиса
Yandex Crowd

Yandex Crowd — инфраструктурный сервис Яндекса

Краудсорсинговые решения

Применяем краудсорсинг для развития технологий

 Разметка данных

 Модерация контента

 Полевой крауд

 Тестирование

 Обучение GPT-моделей

Сервисные функции и контентные задачи

Строим продуктовые функции вместе с бизнесом и предлагаем услуги профильных специалистов

 Поддержка пользователей

 Редактура

 Телемаркетинг

 Дизайн

 Локализация

 Аналитика

 Документирование

 Исследования

Поддержка Yandex Crowd

4500

операторов

70+

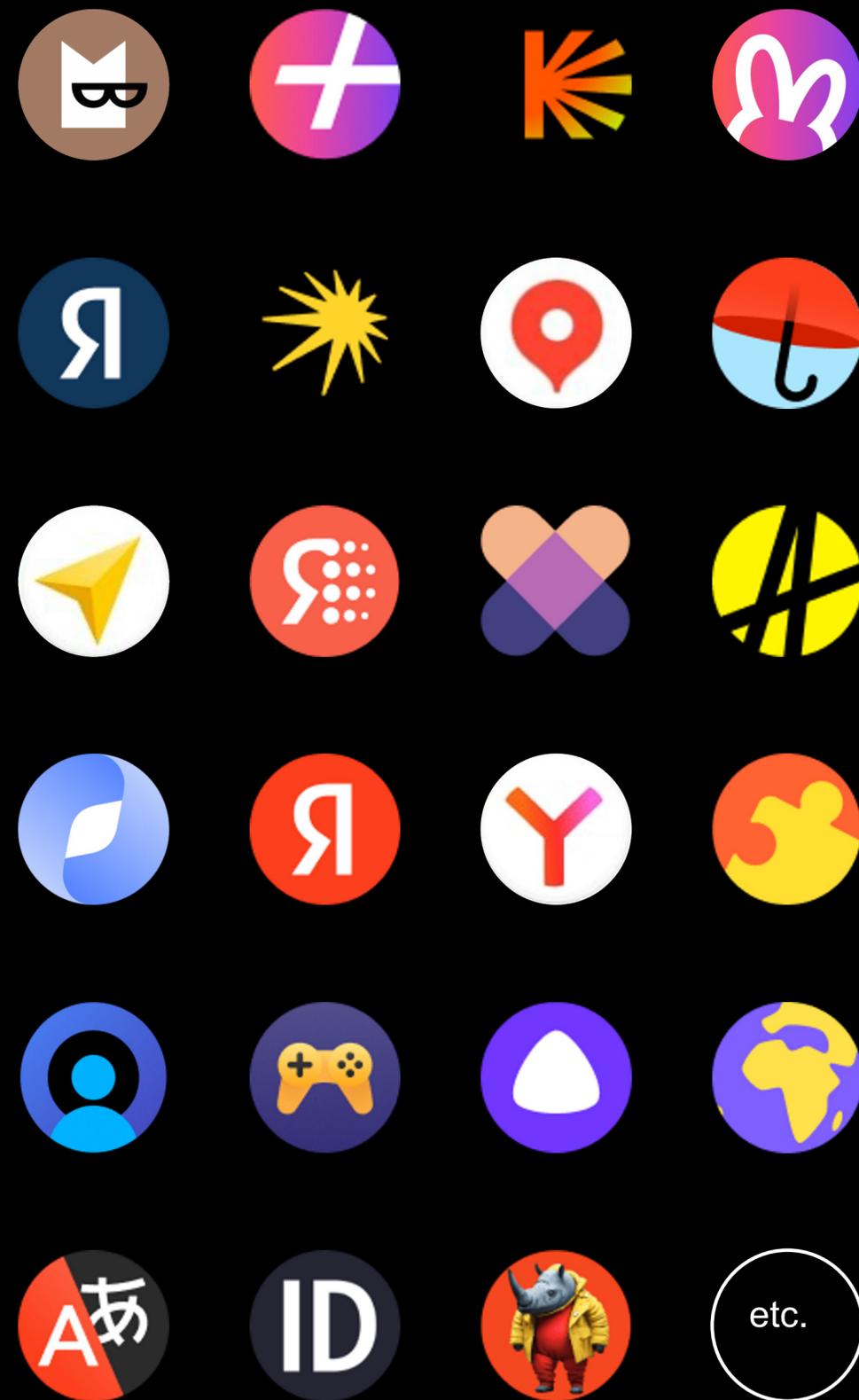
сервисов
Яндекса

4,5 млн

обращений
в месяц

34000+

тематик

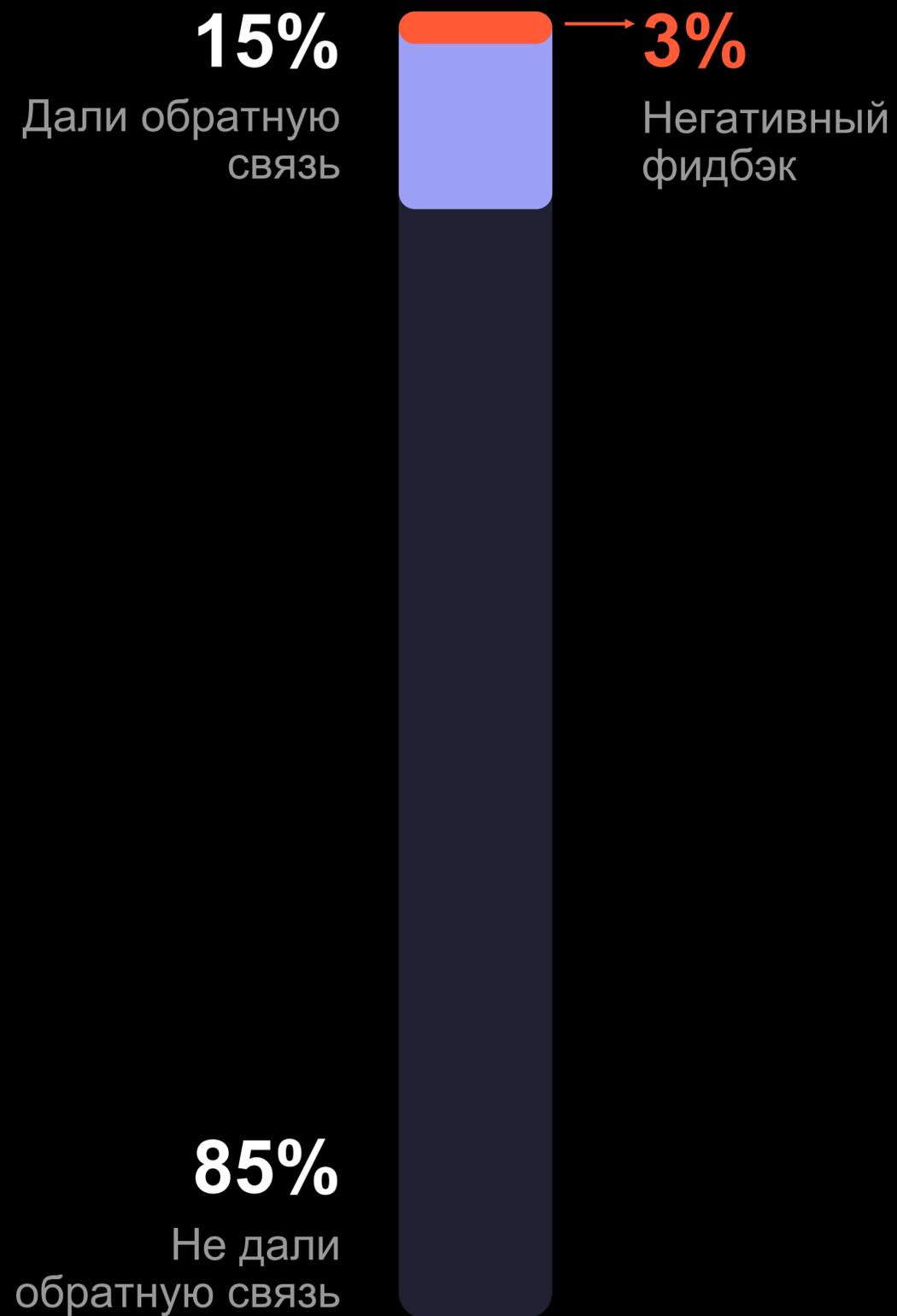


Кейс 1

Найти скрытый негатив

Проблема

Пользователи не спешат делиться обратной связью

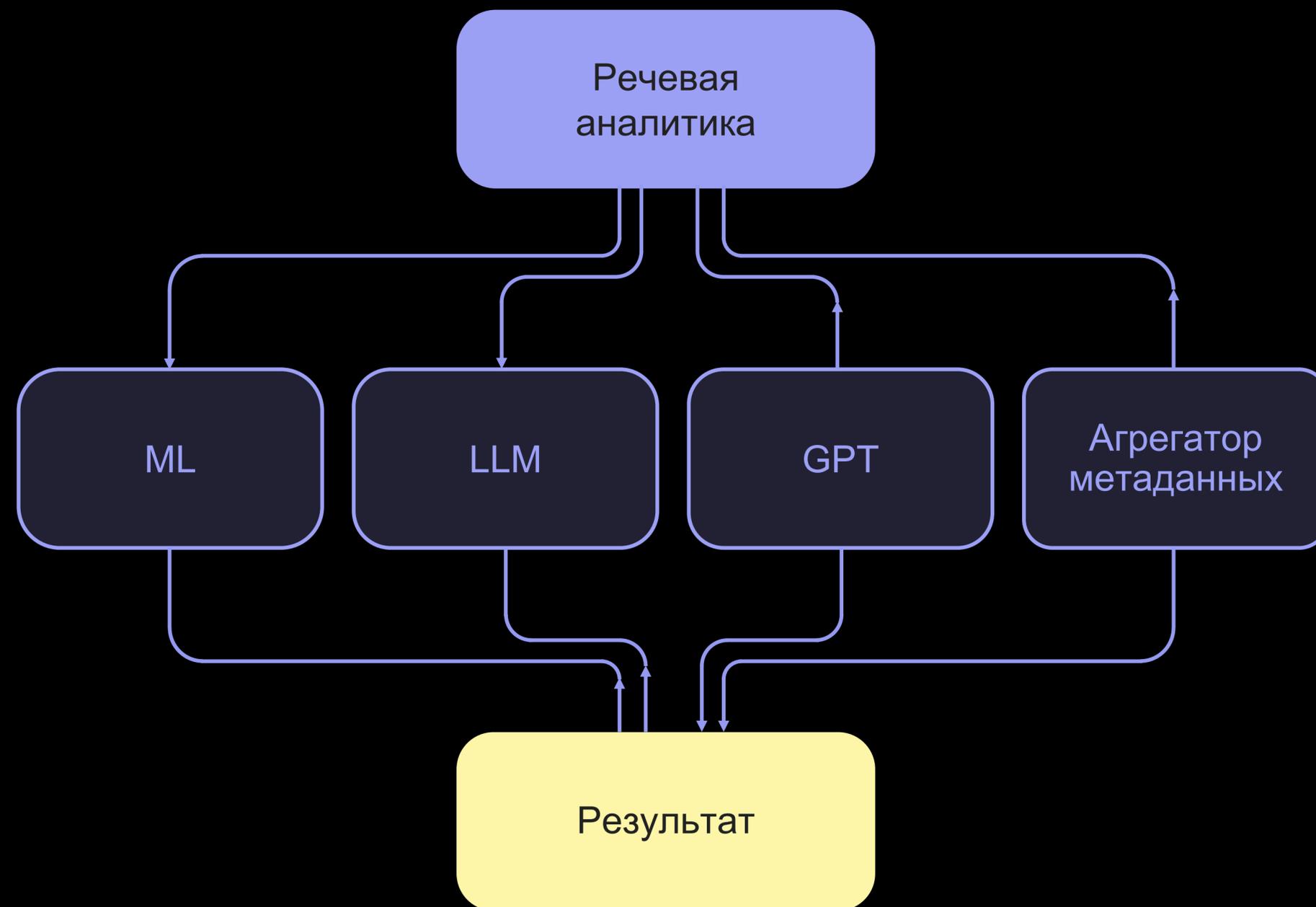


То, что видим в оценках

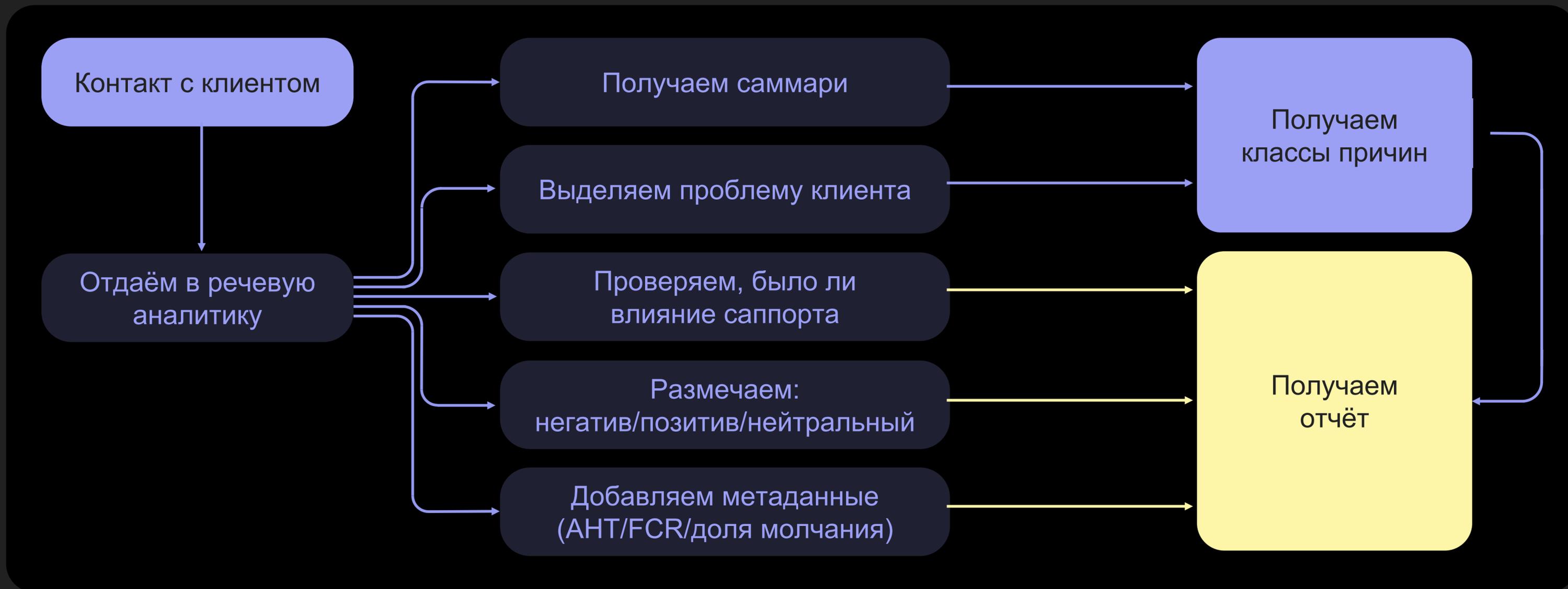


Вся выборка

Как AI помогает взглянуть глубже



Как выглядит процесс



Выявление инсайтов

Ручной проверкой

Названия строк

Кол-во оценок опроса

Кол-во негатива в диалогах

Дополнительные услуги в отеле

8

69

Бассейн

0

25

Клиенту нужны СПА-процедуры

0

20

Поиск позитивных кейсов без оценок



15:29

нет рук спасибо тебе короче пятнадцать тысяч звезд спасибо большое



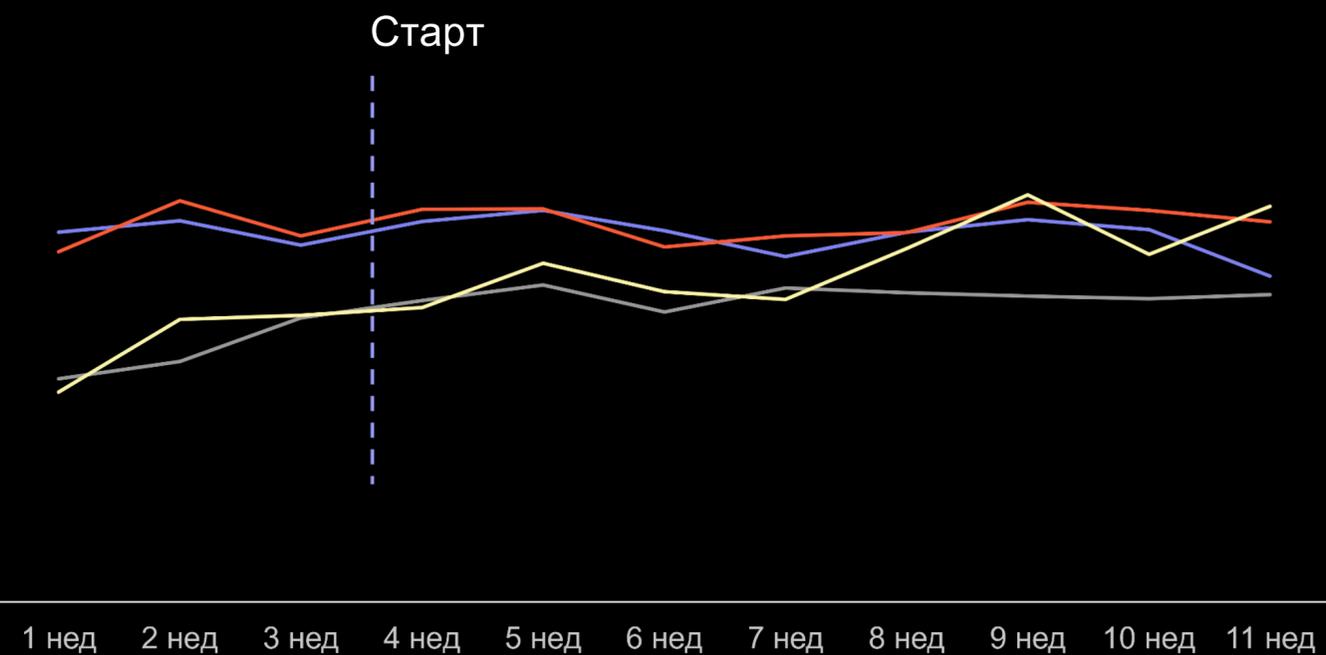
06:22

ну главное это не к вам вопрос хорошо вы мне помогли кстати алексей вы мне офигенно помогли спасибо вам огромное

Как это помогает улучшить CX

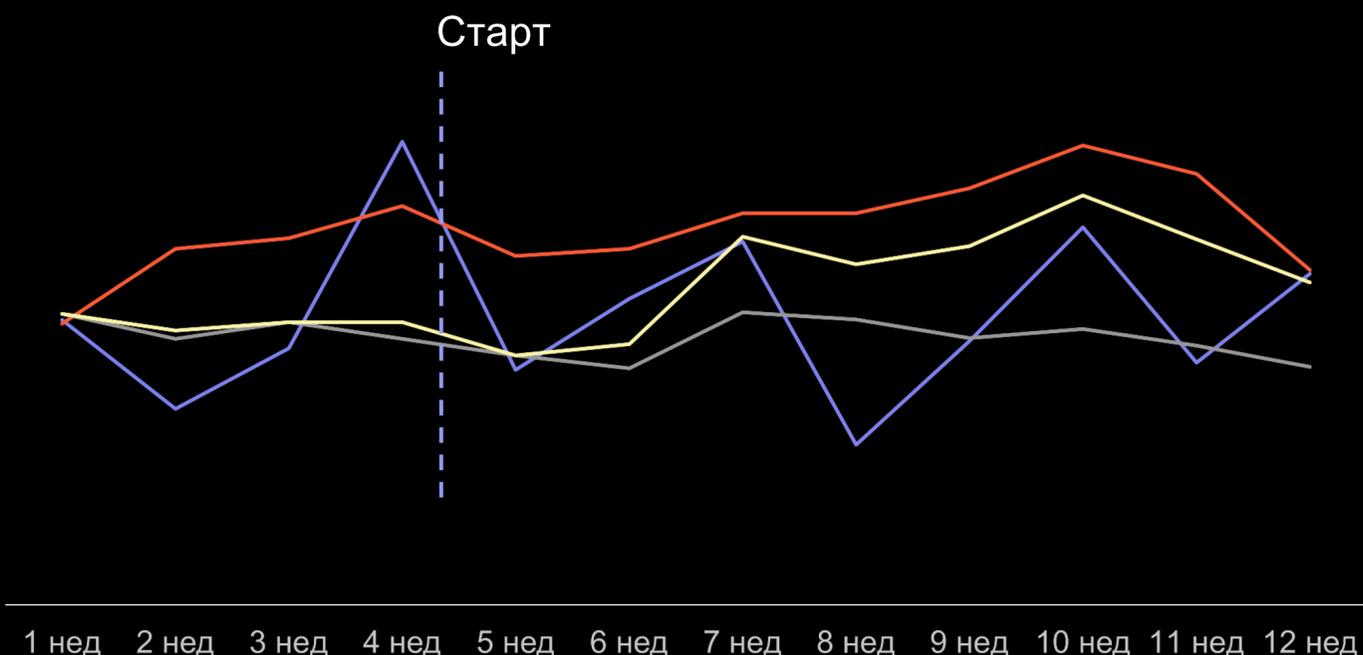
Канал чаты

— CSAT (К) — GPT удовлетворенность (К)
— CSAT (Т) — GPT удовлетворенность (Т)



Канал голос

— CSAT (К) — GPT удовлетворенность (К)
— CSAT (Т) — GPT удовлетворенность (Т)



Кейс 2

Найти ошибки операторов

Проблема

Ручной контроль качества ответов
покрывает лишь 3% потока

Автоматизация с помощью ML



100% покрытия



Операторы получают обратную связь с рекомендациями, что улучшить



Менеджеры получают аналитические отчёты, видят на дашборде статистику ошибок и динамику

Фишка — предразметка для проверяющих

The screenshot shows a support ticket interface with several key elements:

- Transport /**: Breadcrumbs at the top left.
- Выполненные действия:** Создан исходящий артикл (Completed actions: Outgoing article created).
- Яндекс Путешествия** (Yandex Travel) header with email `travel.transport@support.yandex.ru` and date `22 апреля 2025, 17:26`.
- тема:** Re[2]: Яндекс Путешествия. Информация по запросу (Subject: Re[2]: Yandex Travel. Information on request).
- Проверяемый артикл** (Article to be checked) label on the left.
- Разметка ML** (ML Marking) label pointing to the main message area.
- Комментарий ML** (ML Comment) label pointing to the bottom section.
- Стандартные процедуры** (Standard procedures) sidebar on the right with a checklist of quality control items.

The main message content includes:

... не получилось открыть фото, чтобы посмотреть расписание. Пришлите, пожалуйста, изображение в другом формате.

--
Наталья Ларионова
Поддержка Яндекс Путешествий
<https://yandex.ru/support/>

The bottom section shows a reply header:

кому: Яндекс Путешествия <travel.transport@support.yandex.ru>
тема: Re[2]: Яндекс Путешествия. Информация по запросу

Отправлено из мобильной Почты Mail

понедельник, 21 апреля 2025г. в 13:59 +03:00 от <travel.transport@support.yandex.ru> <<travel.transport@support.yandex.ru>>

The sidebar checklist includes:

- Верно поприветствовали пользователя
- Ошибка / Опечатка / название компании в использовании имени
- Не поприветствовали / некорректно поприветствовали пользователя
- Ошибка процесса
- Ошибка специалиста
- Ошибка инструмента
- Не использовали имя пользователя / не адаптировали имя
- Не извинились за задержку
- Верно попрощались с пользователем
- Технические детали соблюдены
- Корректно ушли на паузу (временный ответ)
- Верно передали обращение

Инсайт

Автоматизация — не весь путь,
а только первый шаг

Выводы



Освоили новые
возможности речевой
аналитики



Сократили затраты
на улучшение
клиентского опыта



Готовы делиться
опытом и обсуждать
кейсы

Спасибо



Telegram



Мария Лукьяненко

Руководитель отдела
клиентского сервиса
Yandex Crowd