



Наталия Крюкова
Операционный директор
Русский АвтоМотоКлуб

На передовой клиентского
сервиса: как робот с эмпатией
помогает в стрессовой ситуации и
повышает доверие



От татаро-монгольского ига до «аккумулятора»

Клиент: *«Машина у нас — семейная история! Ещё прапрадед при татаро-монгольском иге... Дед на «Волге» до Владивостока доехал! А я от Химок отъехать не могу! У тёщи юбилей, а торт на заднем сиденье тает!»*

Оператор, одиннадцатый час смены
«Простите, давайте по существу. Где вы находитесь?»

Клиент: «Вот! Никто не хочет слушать! Хуже ига!»

...и ещё пять минут истории рода

Виртуальный агент

«Понимаю, торт для тёщи — это серьёзно. Давайте я помогу, чтобы вы успели. Машина не заводится или заглохла?»

Клиент: «Не заводится... щёлкает только».

«Это важная подсказка. Где вы стоите? Можно ориентир».
«Помощь уже оформляю. А торт пока переложите в тень».

40 секунд. Агент не спорит с историей клиента — он мягко возвращает её в настоящее.

PAMK - ПРОВАЙДЕР ПРОГРАММ ПОМОЩИ НА ДОРОГАХ:



- Более 2млн. автомобилей на обслуживании;
- Более 400 городов покрытия;
- Более 1500 эвакуаторов;
- Более 500 а/м техпомощи;
- В 2025 г. принято 200 тыс. обращений;
- В 2025 г. оказано 70 тыс. услуг

РАМК - ПРОВАЙДЕР УСЛУГ ГОРЯЧИХ ЛИНИЙ:

- Обработка претензий и жалоб клиентов;
- CSI дилеров;
- Лидогенерация (запись на СТО)
- Информационная поддержка

JETOUR
SOUVEAST
KAIA

ZOOMLION

OMODA
EXEED
JELAND
JACCOO



EUROREPAR
CAR SERVICE

Jeep

Зачем мы всё это затеяли?

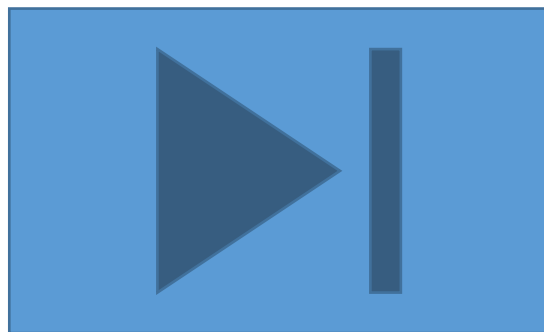
- ☐ 100 операторов на связи 24x7 по телефону и в чатах.
- ☐ Ежегодно мы принимаем 200 000 обращений.

Наша задача не просто выслушать клиента, а превратить неполный, эмоциональный рассказ в **структурированное обращение**, пригодное для дальнейшей работы.

И сделать это в виде комфортного человеческого диалога.



Послушайте пример одного такого диалога



Диалог сгенерирован через синтезатор речи от 3iTech, сценарий написан ИИ-агентом на основании анализа 100+ реальных диалогов с клиентами.

Особенности нашей работы:

- ❑ Сезонность: в зимний период количество обращений возрастает многократно. Операторам приходится работать сверхурочно.
- ❑ Заказчики оценивают нашу работу в основном по зимнему сезону - как мы выдержали нагрузку и выполнили показатели по доступности линий, пропущенным звонкам.
- ❑ Летом весь состав нужно отпустить в отпуск, обучить, идут постоянные замены операторов.



Эмпатия — это не голос

«Эмпатия — не изобразить чувства, а снять с человека лишнюю нагрузку в сложной ситуации»

01

Не перегружать
вопросами

02

Объяснять, зачем
нужна информация

03

Переспрашивать без
раздражения

04

Спокойно возвращать
к нужным действиям

Ровный тон — в первый звонок смены и в тысячный. Клиент простит ошибку, но не простит срыв интонации.

Что мы решили сделать

Внедрить виртуального ассистента от компании 3iTech

- ☐ Более высокая пропускная способность
- ☐ Агент не болеет и не ходит в отпуск, на обед и технические перерывы
- ☐ Не эмоционирует, всегда вежлив и терпелив



Какой агент нам нужен?

✗ Сценарный

- Жёсткие рамки
- «Ломается» при нестандартном поведении клиента

✗ Генеративный

- Модно и технологично
- Может сказать не то, что ожидаем
- Поведение трудно контролировать и анализировать

✓ Гибридный

Процессом управляет сценарий

Понимание клиента и живой диалог — генеративная часть

Контроль бизнес-задачи + свобода речи клиента

Мы выбрали гибридный подход: уверенно контролируем поведение агента и позволяем клиенту говорить свободно.

Облачный open-source или коммерческий продукт?

Open-source это вроде дёшево и сердито, но, к сожалению, в итоге получается сердито и не совсем дёшево 😊

Не все нужные
функции есть

Нет ответственности
за работоспособность

Нужна собственная
компетенция

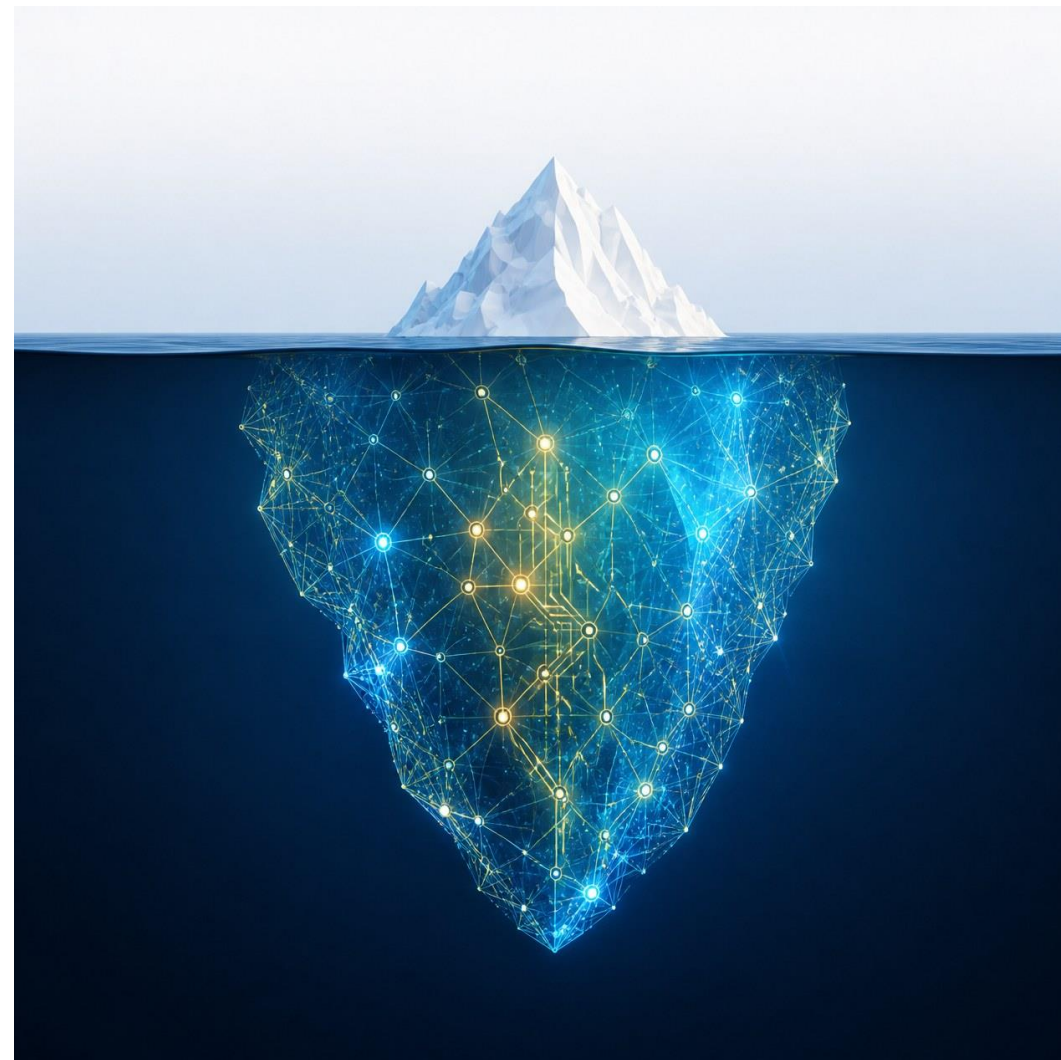
Обновление модели =
переделка промптов

Каково это – делать AI-агента?

Ну что там сложного?

Над водой — идеальный диалог.

Под водой — всё, что может пойти не так: ДТП, пострадавшие, клиент не у машины, не знает адреса, хочет только человека, недоступна CRM...



Каково это – делать AI-агента?



Система не понимает человека



Клиент не может назвать ключевые данные



Клиент не рядом с машиной



Сколько раз можно переспросить



Есть пострадавшие



Когда обязательно передать человеку

13 нештатных ситуаций мы продумали заранее и построили статусную модель из 17 сценариев — от «ДТП» до «Решил вопрос сам».

Как понять, что AI-агент работает?

Первый уровень контроля: KPI

- ☐ Сколько звонков принял агент
- ☐ Сколько разговоров завершил самостоятельно
- ☐ Сколько передал оператору
- ☐ Сколько обращений создал в CRM
- ☐ Сколько разговоров прервано
- ☐ Средняя продолжительность разговора

Как понять, что AI-агент работает?

25% звонков ушли на оператора. Это много или мало?

- ☐ Клиент действительно должен был попасть к оператору?
- ☐ Агент не понял клиента?
- ☐ Клиенту не понравилось общение с роботом?
- ☐ Вопрос задан в неудобной форме?
- ☐ Не удалось собрать ключевые данные?

Масштаб: десятки тысяч разговоров. Прослушать всё невозможно, а случайная выборка может не поймать редкую ошибку — 1 из 100 разговоров.

Мы решили попробовать речевую аналитику

- ☐ Поведение голосового агента зависит от того, как он понимает речь человека.
- ☐ Нужно исследовать реальные диалоги, а не только результаты тестов.
- ☐ Помогает обнаружить проблемы, которые не видит технический мониторинг.

Важно! Не заменяет обычное тестирование. Не гарантирует обнаружение всех ошибок. Сама может ошибаться при оценке.

Какие вопросы мы ставим перед речевой аналитикой?

- ☐ Понимает ли агент, что говорит клиент
- ☐ Как агент ведёт диалог, когда клиент отвечает не по сценарию
- ☐ Как агент реагирует на состояние и поведение клиента. Замечает ли агент признаки затруднения и помогает ли продолжить разговор.
- ☐ Нет ли проблем именно в звучании разговора
- ☐ Анализ совокупности разговоров для выявления повторяющихся ошибок

Что мы ищем в диалогах?

Не тема разговора, а поведение человека

1. Базовая линия

Темп, громкость, паузы в начале разговора — не норма, а точка входа. Смотрим, куда и как быстро диалог от неё отклоняется.

2. Эмоция или настроение

Настроение — фон, с которым человек позвонил. Эмоция — вспышка на конкретный момент. Отвечаем на эмоцию, учитываем настроение.

3. Речевой акт, а не тема

Что человек делает словами: просит, жалуется, уточняет, сопротивляется. Сценарий строим на системе речевых актов внутри темы.

4. Просодия + транскрипт

Интонация выдаёт несказанное: «да всё нормально» может значить «мне страшно». Текст и звук анализируем вместе.

Накал растёт у каждого по-своему — это характер. Под стрессом важнее всего защищённость и информация: сначала успокоить и объяснить, потом собирать данные.

От анализа – к развитию агента



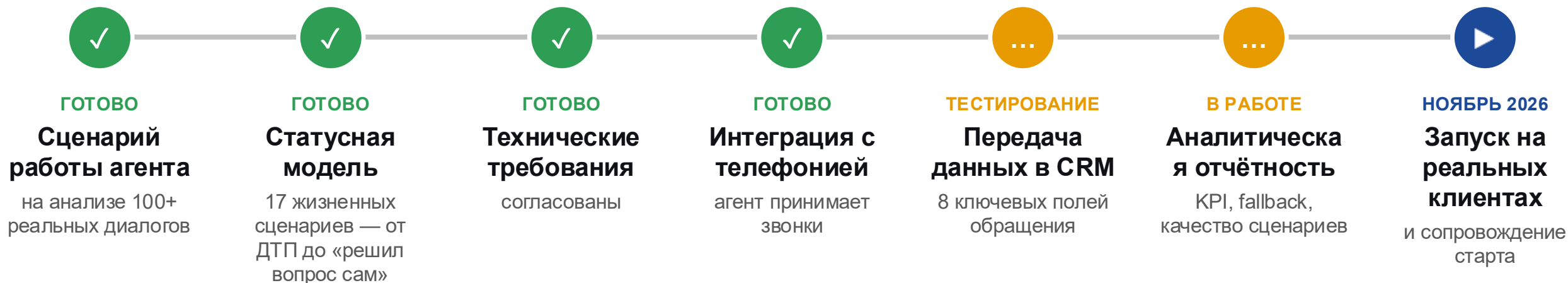
Каждое изменение влияет на тысячи будущих диалогов

- Ищем повторяющиеся ошибки: адрес, неудачные формулировки, паузы на определённом этапе
- Меняем промпт, сценарий, маршрутизацию, модель, формулировки
- Проверяем эффект на новых разговорах

Не просто контроль качества, а инструмент постоянного совершенствования агента на реальных разговорах

Путь, который мы уже прошли

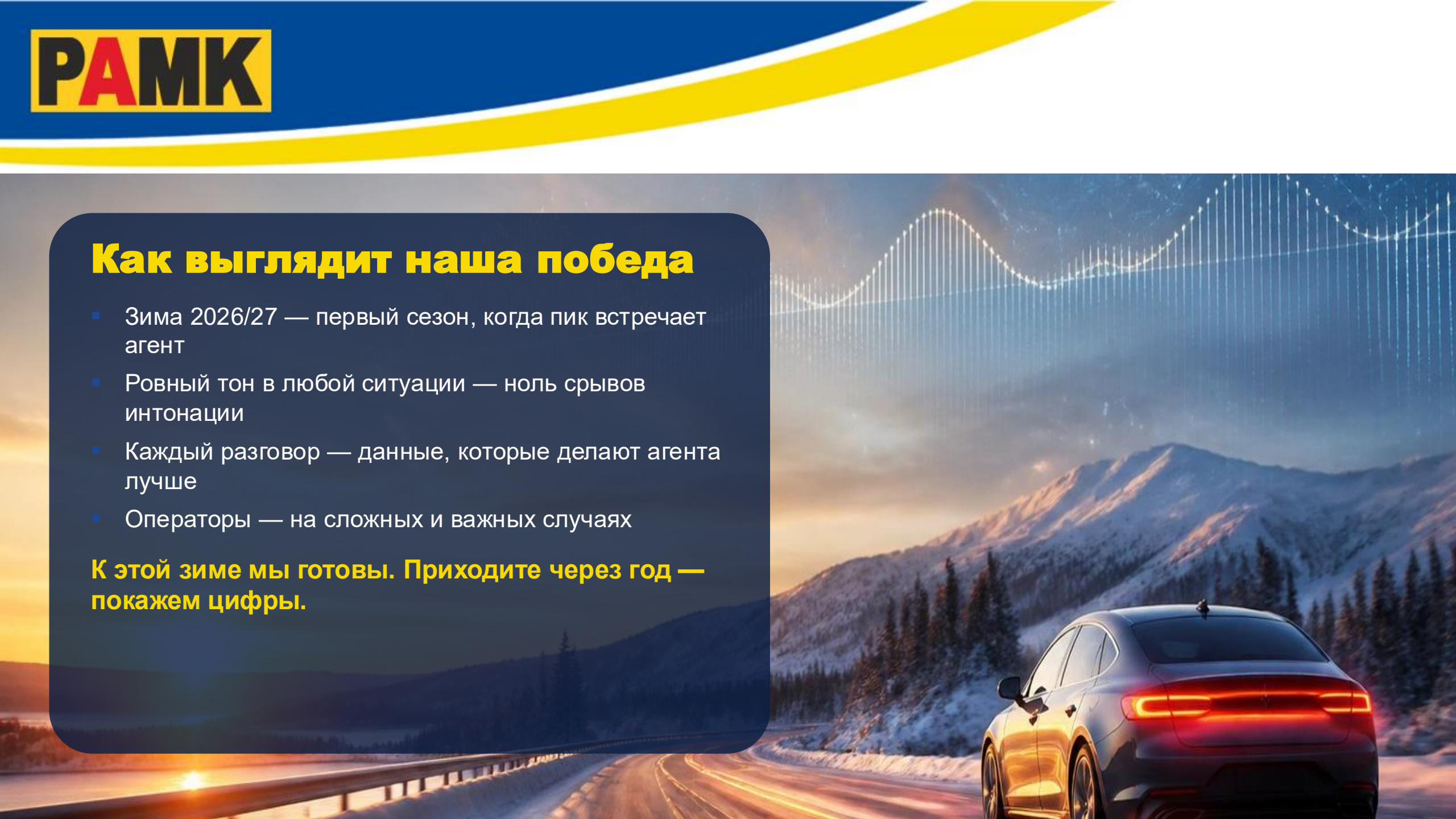
Вместе с 3iTech — от идеи до готовности к запуску



Как выглядит наша победа

- Зима 2026/27 — первый сезон, когда пик встречает агент
- Ровный тон в любой ситуации — ноль срывов интонации
- Каждый разговор — данные, которые делают агента лучше
- Операторы — на сложных и важных случаях

К этой зиме мы готовы. Приходите через год — покажем цифры.





**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**

