AI-ассистент службы поддержки

ОТВЕТЫ 24/7 БЕЗ ПАУЗ



Как типовые обращения закрываются сами, а оператор берёт только сложное

Оператор в сотый раз отвечает «как сбросить пароль», пока сложный тикет ждёт своей очереди.

Модельный кейс: ниша и сценарий использованы, чтобы показать логику работы платформы. Реального клиента за этим кейсом нет, показатели ниже дают иллюстративную оценку, а не измеренный результат.

// ситуация до внедрения

ЧТО МЕШАЛО ДО СТАРТА

- Поток однотипных вопросов забивает очередь и растягивает время ответа
- Оператор вручную ищет ответ в регламентах и старых тикетах
- Ночью и в выходные обращения копятся до утра
- Руководитель не видит, на чём именно застревают клиенты

// что развернули

СОБРАННАЯ КОНФИГУРАЦИЯ АССИСТЕНТА

AI-ассистент первой линии в чате и почте

Ответы по базе знаний и истории тикетов

Автоклассификация и маршрутизация обращений

Эскалация сложных случаев оператору с контекстом

Аналитика частых проблем и точек трения

// внедрение

КАК ВЕДЁТСЯ ВНЕДРЕНИЕ

ЧТО ДЕЛАЕТ АССИСТЕНТ ЭФФЕКТ ДЛЯ КОМАНДЫ

// Что это даёт

- Клиент получает ответ на типовой вопрос мгновенно и круглосуточно
- Оператор занимается сложным, а не отвечает одно и то же
- Сложный тикет попадает к человеку уже с контекстом
- Руководитель видит, что чинить в продукте, а не гадает

// О сценарии

ЧТО МОДЕЛИРУЕТ ЭТОТ КЕЙС

Кейс описывает службу поддержки с потоком типовых обращений и очередью тикетов.

Мы показываем, как эти процессы собираются в одну систему на платформе PivotPoint. Реального клиента за кейсом нет. Это демонстрация логики, которую переносим под конкретный бизнес.

// Как считали показатели

// Как считали

ОТКУДА ЦИФРЫ

Показатели в кейсе не замеры конкретного клиента, а иллюстративная оценка. Мы отталкивались от типовых процессов ниши и опыта внедрений: сравнивали, сколько времени и обращений теряется на ручных шагах до автоматизации и после. Цифры показывают порядок эффекта и логику, а не гарантию. На вашем проекте мы фиксируем базовые метрики до старта и считаем результат от них.

// Кому подойдёт

КОМУ ПОДОЙДЁТ ЭТОТ СЦЕНАРИИ

- Однотипные вопросы забивают очередь
- Оператор вручную ищет ответ в регламентах
- Ночью и в выходные обращения копятся до утра

// Технологический стек

НА ЧЕМ ЭТО РАБОТАЕТ

// Смежные услуги

ЧТО ЕЩЁ ДЕЛАЕМ В ЭТОМ НАПРАВЛЕНИИ

// Частые вопросы

FAQ ПО КЕЙСУ

СЕРИЯ КЕЙСОВ PIVOTPOINT · AI-АССИСТЕНТЫ

Ниша описана как демонстрация возможностей платформы PivotPoint. Хотите такого AI-ассистента у себя: обсудим, что переносится один в один, а что нужно собрать под вас.