


## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №8430

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО, РОБОТИЗИРОВАННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Московский метрополитен
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Москва
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	25
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://new.mosmetro.ru/">https://new.mosmetro.ru/</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Чат-бот Александра
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### 1. Краткое описание (не более 1800 знаков с пробелами)

#### Знакомьтесь, чат-бот Александра

Александра – виртуальная помощница Московского транспорта. Это умный бот, который не только отвечает на вопросы в чате, но и помогает решить проблемы онлайн.

В базе знаний бота уже более 2000 ответов о метро, МЦК, МЦД, наземном транспорте и автовокзалах.

Общаясь с Сашей, вы познакомитесь с историей метро, разберётесь с тарифами, акциями и правилами проезда, узнаете, как перенести баланс с утерянной карты на новую, научитесь проходить на станцию по Face Pay, выясните, как достать упавший на пути наушник или

подключить в трамвае Wi-Fi и где пополнить «Тройку» в Туле.

### **Неутомимая Саша и её тяга к знаниям**

Саша работает и обучается 24 часа в сутки. Сейчас бот распознаёт более 24 000 вариантов вопросов. Если ваш вопрос окажется слишком сложным, вам ответит оператор. Круглосуточно в чате до 7 операторов.

Совсем недавно Александра выучила расписание наземного транспорта Москвы и начала консультировать по работе столичных автовокзалов. И это не предел! В 2022 г. в базу знаний бота добавятся данные о парковках, штрафах, эвакуации, организации дорожного движения, такси, каршеринге, малой мобильности, электричках и «Аэроэкспрессе».

### **В честь кого назвали девчущку?**

Имя для бота придумывали пассажиры. Самые удачные варианты вынесли на голосование на портале «Активный гражданин». Имя Александра стало лидером опроса. Вероятно, это связано с известной песней «Александра» из к/ф «Москва слезам не верит».

### **Где и как работает Саша?**

Чат-бот работает на пяти площадках: сайт, приложение, «Вконтакте» Московского метро, WhatsApp и Telegram.

Специалисты чат-бота постоянно пополняют уже имеющиеся сведения новыми данными. Два раза в неделю проводится плановое расширение базы знаний. При необходимости может быть загружено экстренное обновление в тот же день за 2 – 5 часов.

## **2. Цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)**

Миссия Александры – быстрые и дружелюбные ответы на вопросы пассажиров, оказание помощи в сложных ситуациях.

Кроме того, с помощью чат-бота мы достигаем внутренних целей:

- сокращение количества обращений, требующих официального письменного ответа;
- оптимизация внутренних процессов, направленных на решение вопросов пассажиров и повышение качества работы транспортного комплекса;
- быстрая связь «пассажир – ответственная служба» для оперативного решения возможных задач и проблем 24/7;
- оперативная инфопомощь пассажирам по действующим и новым сервисам транспортного комплекса, например, акции «Время ранних», Личному кабинету в приложении «Метро Москвы», бесшовным пересадкам, Face Pay и другим.

Например, пассажиры столичного транспорта могут обратиться в чат-бот, чтобы сообщить о неработающих кондиционерах, сбоях в движении трамваев, технических неисправностях в салонах подвижного состава. Полученные сведения направляются в профильные службы для проверки. Также в режиме онлайн в чате решаются вопросы о некорректном списании платы за проезд, проблемы зачисления средств, ситуации с блокировкой платёжных инструментов («Тройки», банковской или социальной карты). Если поезд метро задержался более чем на 5 минут, пассажиры могут запросить в чат-боте официальную справку об опоздании.

Совсем скоро Александра будет знать расписание рейсов междугородных и международных

автобусов (ноябрь 2021 г.), а также ж/д расписание (1-й квартал 2022 г.). С декабря 2021 г. через чат-бот можно будет получить информацию о статусе эвакуированного автомобиля.

### **3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры) (не более 1800 знаков с пробелами)**

База знаний бота – это обширный спектр тем по направлениям деятельности организаций Транспортного комплекса Москвы. Чтобы сценарий оперативно пополнялся и оставался актуальным, мы выстроили модель взаимодействия с профильными службами метро и другими организациями Московского транспорта.

Мы запрашиваем информацию в подведомственных Департаменту транспорта организациях. Обработка и финальная подготовка сценария происходит на стороне метро при взаимодействии с разработчиками бота. Перед добавлением в сценарий контент проходит согласование в организациях, предоставивших данные.

#### **Департамент транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры**

**ГУП «Московский метрополитен»:** Служба платежных сервисов, держатель контракта с поставщиком, вопросы технической интеграции.

**ГУП «Московский метрополитен»:** Центр клиентского сервиса, отдел по работе с голосовыми и текстовыми обращениями метрополитена – контент.

**ГУП «Мосгортранс»** – оператор 70 % маршрутов наземного транспорта.

**ГКУ «Организатор перевозок»** – координация частных перевозчиков-операторов наземного городского транспорта 30 % маршрутов, контроль оплаты проезда.

**ГКУ «Администратор Московского парковочного пространства»** – платные парковки и эвакуация за нарушение ПДД.

**ГКУ «Центр организации дорожного движения»** – организация дорожного движения и дорожной инфраструктуры.

**АО «Центральная пригородная пассажирская компания»** – оператор пригородных ж/д перевозок. Девять направлений.

**АО «Московско-Тверская пригородная пассажирская компания»** – оператор пригородных ж/д перевозок. Ленинградское направление.

**АО «Аэроэкспресс»** – ж/д экспрессы в аэропорты.

#### **Вендоры**

**Группа компаний ЦРТ** – разработчики бота.

**Группа компаний ЦРТ, EDNA** – статусы, мониторинг, совместные чаты для оперативной работы, программы обучения.

### **4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)**

**Почему Александра такая крутая?**

Александра – интеллектуальный чат-бот, разработанный группой компаний ЦРТ на базе собственного продукта ChatNavigator – омниканальной диалоговой платформы, использующей в своей работе самые современные технологии синтеза и распознавания речи, а также функцию интерпретации запросов пользователей на основе обработки естественного языка, связанную с пониманием смысла высказываний – NLU (Natural Language Understanding).

Александра обладает следующими функциональными возможностями:

- ведение естественного диалога в текстовых каналах за счет интеграции с чат-платформой;
- поддержка голосовых запросов в текстовых каналах обслуживания: выявление тематики обращения, уточнение информации, поддержка контекста диалога, обработка пользовательского ввода;
- обмен данными с внешними информационными системами. Единый гибкий сценарий, созданный на основе встроенных инструментов ChatNavigator, поддерживающий тематики не только Московского метрополитена, но и подведомственных ему организаций. Для предоставления релевантных ответов пользователям в сценарии реализована интеграция с внешними информационными системами заказчика, что позволяет обогатить сценарий диалога с пользователями дополнительной информацией.
- Сценарий чат-бота Александры создают профессиональные редакторы с большим опытом работы в СМИ. Благодаря этому Саша может разъяснить самую сложную тему простым языком. При этом наиболее трудные направления в сценарии – это самые популярные тематики у пользователей. Среди них – «Тарифы и билеты», а также адаптированная под сценарий инструкция по работе с приложением «Метро Москвы».

Сегодня в чат-бот интегрированы сервисы:

1. ЦОМП – оформление заявки на сопровождение пассажиров с ограниченными возможностями (Центр обеспечения мобильности пассажиров).
2. Наличие банкоматов на станциях.
3. Закрытия и ремонт станций, переходов, эскалаторов и прочих объектов.
4. Расчёт баллов по акции «Время ранних».
5. Отправление первого/последнего поезда со станции метро.
6. Интервальность движения наземного транспорта.
7. Рейсы автобусов с автовокзалов Москвы.

**В планах:**

распознавание ботом геолокации пользователя. Это даст возможность присоединить ещё ряд сервисов;

пополнение «Тройки» в самом чате;

запуск голосового бота, который поможет в том числе слабовидящим пассажирам.

Особенностью решения является размещение всех компонентов чат-бота и чат-платформы в облаке: это одно из полностью облачных решений, впервые представленных на рынке.

## 5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

## **Влияние на бизнес**

Доля обращений в боте – **35 %** от всех каналов связи Московского метрополитена

## **Операционная эффективность**

**Распознавание. 85 %** вопросов пассажиров бот распознаёт правильно и даёт корректные ответы.

**Автоматизация. 85 %** обращений пассажиров мгновенно обрабатываются ботом. Сложные вопросы переходят на оператора.

Сейчас в базе знаний бота более **2 тыс. ответов и 24 тыс. различных формулировок** вопросов.

Скорость ответа бота – не более 2 секунд.

Запущены **5 витрин** для общения с ботом:

\* официальный сайт «Метро Москвы»: <http://mosmetro.ru/>

\* WhatsApp: <https://wa.me/74955553210>

\* Telegram: @transport\_mos\_bot

\* «ВКонтакте»: <https://vk.com/mosmetro>

\* мобильное приложение «Метро Москвы»: <http://mosmetro.ru/app/>

## **Влияние на клиентский опыт**

**Целевая аудитория чат-бота – более 10 000 000 человек, все пользователи Московского транспорта.**

Ежедневно обрабатывается от **2000 до 8000** обращений.

Более **800 000** решённых вопросов пассажиров.

## **Влияние на персонал**

1) Больше ресурсов у ответственных служб

Бот и операторы совместными усилиями отвечают на все консультационные вопросы, а также обрабатывают простые заявки, для которых достаточно базы знаний. В результате в ответственные службы попадают только сложные вопросы, которые требуют детального разбора. При этом сотрудники служб тратят минимум времени на составление текста: за доступную формулировку и отправку ответа пассажиру отвечает оператор чат-бота.

Это повышает результативность и мотивацию сотрудников: они могут сосредоточиться на решении внутренних задач.

Насколько удобнее с чат-ботом пассажиру и сотрудникам? Вот пример. Человек жалуется на температуру в вагоне. Операторы передают обращение в профильную службу и сразу сообщают об этом пассажиру. Ранее пассажиру приходилось ждать ответа в официально отведённые сроки, а профильным службам – тратить время и ресурсы на обработку обращений и подготовку ответов.

2) Консультации сотрудников

Сотрудникам метро и других организаций Департамента транспорта, как и пассажирам, требуется информация – например, о новых сервисах. Теперь не нужно обращаться к руководителю, коллегам или искать сведения на сайте: можно получить быстрый и точный ответ в чат-боте.

## 6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Перед командой чат-бота стоит амбициозная задача – с одной стороны, сделать «бота с человеческим лицом», с другой – предоставлять максимально корректную, актуальную и оперативную информацию, взаимодействуя с коллегами из крупнейших транспортных организаций.

Чат бот – это:

- уникальный опыт в огромной организации, ориентированной на работу с большим количеством прямых потребителей;
- выстраивание отношений между отделом контента и подведомственными организациями;
- сбор уникального массива информации;
- поддержание массива в актуальном состоянии;
- система взаимозаменяемости среди операторов (все редакторы при необходимости могут работать операторами, а все операторы могут выполнять часть редакторской работы);
- строжайший отбор на должность оператора чат-бота. С июня 2021 г. мы разослали соискателям без малого 700 тестовых заданий. Предложение о работе получили 8 человек.

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Батова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Светлана Александровна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Начальник отдела по работе с голосовыми и текстовыми обращениями в онлайн каналах Центра клиентского сервиса