



ЦРТ

ГРУППА
КОМПАНИЙ

Заказчик



Московский
метрополитен

до 8000

обращений/сутки

2,4 млн

отработанных вопросов

Проект

Виртуальный помощник Александра для автоматизации работы с аудиторией московского метро, наземного и иных видов транспорта города Москвы

80%

уровень автоматизации

О заказчике

Московский метрополитен — самый популярный вид городского транспорта столицы.

Метро сохраняет интервалы движения поездов в часы пик на уровне 90 секунд — это лучший показатель среди неавтоматизированных метрополитенов мира. При этом график движения поездов соблюдается на 99,99%.

Масштаб:

14 линий

250 станций метро

31 станция МЦК

Внедренный продукт



Оmnikanальная платформа для создания диалоговых роботов ChatNavigator

Отрасль



Транспорт/пассажи́рские перевозки

Старт проекта



2020 год

Данные по проекту актуальны по состоянию на октябрь 2022 года.

Предпосылки проекта

Огромный масштаб аудитории метрополитена и смежных организаций (**более 10 млн человек**), обращения от которой требуют оперативного разрешения в режиме **24/7** с учетом возможности непредвиденных пиковых нагрузок, для того чтобы сделать пользование транспортом максимально комфортным.

Задачи

- Автоматизация обработки обращений граждан
- Рост доступности информации и услуг для людей
- Высвобождение ресурсов сотрудников
- Обеспечение оперативных и комфортных коммуникаций граждан со структурами Московского метрополитена, Мосгортранса, ЦОДД и иных организаций транспортного комплекса

Решение

Чат-бот Александра, созданный совместно группой компаний ЦРТ и командой Московского метрополитена.

Чат-бот разработан на базе **ChatNavigator** — платформы для создания интеллектуальных виртуальных помощников, которая поддерживает гибридную классификацию — объединяет преимущества машинного обучения и правил. Данные технологии позволяют непрерывно улучшать виртуального помощника, развивать лексику, количество тематик диалогов, учитывать актуальную повестку.

К октябрю 2022 года бот доступен на **10 витринах**: сайт мосметро, Мосгортранс, Центр организации дорожного движения, мобильные приложения «Метро Москвы», приложение «Московский велопрокат Велобайк», приложение «Моя Тройка», паблик Мосметро в соцсети «ВКонтакте», каналы в Telegram, Viber, WA. Чат-бот помогает решить широкий круг вопросов по работе метрополитена, наземного и речного транспорта, организации дорожного движения (вопросы парковок и выделенных зон, правил и пр.), обеспечению комфортного пользования велосипедами и самокатами, а также доступу к услугам и сервисам.

Результаты*

2,4 млн отработанных ботом вопросов

10+ млн человек целевая аудитория бота

до 8000 обращений/сутки

3 тыс. тематик в базе знаний бота

80% уровень автоматизации

2 секунды скорость ответа бота

42 тыс. возможных вопросов в базе знаний бота

100+ тыс. благодарностей боту от граждан

Постоянно расширяющийся спектр интеграций с системами транспортного комплекса Москвы

*Данные по проекту актуальны по состоянию на октябрь 2022 года.

Особенности проекта

Чат-бот интегрируется с системами Московского метрополитена и подведомственных организаций, благодаря чему оперативно получает информацию, к примеру, о проводимых работах и закрытых станциях.

Среди самых популярных тематик, по которым люди обращаются к боту:

- Тарифы и способы оплаты проезда (стоимость билета, пополнение карты «Тройка», социальные карты)
- График движения поездов, время работы метро, закрытые станции и ремонты в метро
- Функционал транспортных приложений (в частности «Метро Москвы»)
- Услуги метрополитена
- Расписание наземного транспорта

Перспективы проекта

Запланировано расширение количества витрин и каналов коммуникаций за счёт приложений и сайтов организаций транспортного комплекса Москвы, а также внедрение новых сценариев, чтобы обеспечить полный охват транспортной сети Москвы.

Победитель международной программы
Call Center Guru Awards Хрустальная Гарнитура 2021/2022®
в номинации «**Лучший клиентский опыт автоматизированного, роботизированного взаимодействия**»



Санкт-Петербург

194044, Выборгская наб., д. 45, лит. Е
+7 812 325 8848
stc-spb@speechpro.com

Москва

109004, Земляной Вал, 59, стр. 2
+7 495 669 7440
stc-msk@speechpro.com



Больше историй успеха
на [сайте группы компаний ЦРТ](#)