

Проект

Голосовой помощник Юля

Продукт

Решение для создания голосовых диалоговых ассистентов
[VoiceKey.IVR](#)

Отрасль | Логистика
Старт проекта | 2025

О заказчике

DPD в России — один из крупнейших негосударственных логистических операторов в России.

600+

городов в РФ
с пунктами выдачи

200+

стран мира —
география работы

35

лет на рынке
логистики

3000+

сотрудников

Предпосылки проекта

Компания доставляет грузы в более чем 16 000 населенных пунктов России и стран ЕАЭС, что определяет большой объем коммуникаций с высокими требованиями к качеству и скорости сервиса.

Необходимо было автоматизировать процессы взаимодействия с клиентами 24/7 без потери качества обслуживания, а также обеспечить стабильность доступа к сервису даже в периоды пиковых нагрузок, когда количество обращений возрастает многократно.

Решение

Для обеспечения эффективности работы с большим потоком клиентов на разных этапах логистического процесса компания DPD внедрила голосового помощника Юлю на базе технологий распознавания и синтеза речи группы компаний ЦРТ.

Помощник Юля формирует модульный ответ индивидуально под каждый запрос, учитывая метрики конкретного заказа. Она берёт на себя не только рутинные задачи, но и более сложные — например, изменение данных по заказу или автоматическую отправку задач в производство и другие департаменты.

В результате удалось высвободить время операторов для решения нестандартных задач, требующих вовлечения и экспертизы.

Команда проекта тщательно подбирала вендора и осталась довольна результатами сотрудничества.

Что умеет помощник

- **Распознавать цели** обращения клиентов
- **Идентифицировать клиента**, даже если он звонит не с основного номера
- **Определять заказ**, по которому обращается клиент
- **Подключать иные сервисы** для внесения сложных изменений, которые ранее требовали участия человека

Результаты¹

100+
млн руб.

экономия на
обработке голосовых
коммуникаций

+4 п.п.

рост индекса
удовлетворенности
клиентов (CSI) Юли по
голосовому общению

+10%

прирост выбора
автоматических
сценариев B2B
2025/2024

+15%

прирост выбора
автоматических
сценариев B2C
2025/2024

Развитие

Сервис адаптирован для клиентов разных подразделений DPD: например, в Республике Беларусь, а также в Казахстане с поддержкой распознавания казахского языка.

«Мы больше не ждём, пока оператор передаст задачу — робот сам становится инициатором операции. Это не автоматизация диалога, а автоматизация самого процесса логистики. Мы благодарны партнерам из ЦРТ за решение, которое позволило нам реализовать проект в запланированные сроки и улучшить сервис для наших клиентов»

Наталья Лошкарева,
директор по управлению проектами
клиентского сервиса DPD в России.

¹*Данные приведены на начало 2026 года.

Все приведенные в данном материале количественные показатели улучшения качества работы не являются гарантированными, зависят от особенностей конкретной бизнес-модели и приведены исключительно в ознакомительных целях на примере ранее реализованных проектов, не являются обещанием достижения финансовой либо иной выгоды, а также не являются соглашением об уровне услуг либо иными установленными и гарантированными клиенту условиями обслуживания.

16+

Санкт-Петербург

194044, Выборгская набережная, 45Е
+7 (812) 325-88-48
stc-spb@speechpro.com

Москва

105120, 2-ой Сыромятнический пер., д.1
+7 495 669 7440
stc-msk@speechpro.com



www.speechpro.ru