

Проект

Виртуальный помощник Московского транспорта Александра



Отрасль | Транспорт

Старт проекта | 2020

Продукт

- Платформа ChatNavigator для создания диалоговых ассистентов с ИИ
- Программный компонент голосового взаимодействия VoiceKey.IVR

О заказчике

Транспортный комплекс Москвы

- Метро, МЦК, МЦД, трамвай
- Речной электротранспорт
- Организация дорожного движения
- Автобусы и электробусы
- Платные парковки

>11 млн

запросов обработано Транспортным
комплексом Москвы в 2024–2025 годах

276 тыс.

человек
общая численность
сотрудников

20 млн

человек
потенциальная
аудитория сервиса

Предпосылки проекта

Размер аудитории транспорта Москвы –
более 20 млн человек.

Обращения от пользователей требуют оперативного
разрешения с учетом возможности непредвиденных
пиковых нагрузок.

Высокие требования пользователей транспорта к
доступности информации, необходимость обеспечить
высокий уровень сервиса и качественный клиентский
опыт для пользователей транспорта.

Задачи

- Автоматизация обработки обращений
пользователей транспорта 24/7
- Рост доступности информации и услуг
- Высвобождение ресурсов сотрудников
- Обеспечение оперативных и комфортных
коммуникаций пользователей
со структурами транспорта

Решение

Александра – интеллектуальный помощник Транспортного комплекса, созданный на базе ИИ-решений группы ЦРТ, которые позволяют разрабатывать диалоговых ассистентов различной сложности, с разветвленными сценариями работы и комплексом технологий внутри, включая генеративный ИИ. Это первый крупный проект в транспортной отрасли в России с использованием нескольких больших языковых моделей, включая GigaChat.

Виртуальный помощник доступен 24/7 в 14 каналах, включая 2 стойки «Живое общение».

Спектр доступной информации:

- ✓ Работа Московского метрополитена, ж/д, наземного и водного транспорта;
- ✓ Организация дорожного движения (включая вопросы парковок, выделенных зон, правил и пр.);
- ✓ Пользование велосипедным транспортом и самокатами;
- ✓ Работа каршеринга, такси и многое другое.

Результаты

С запуска помощника в 2020 году:

>17 млн

обработанных обращений

70%

уровень автоматизации
обработки обращений

3300

тематик

30%

доля обращений через ИИ-
помощника среди всех каналов
Транспортного комплекса
в I полугодии 2025 года

14-20 тыс.

запросов в сутки в среднем
обрабатывает помощник

260+ тыс.

благодарностей ассистенту
на ноябрь 2025 года

Данные актуальны на ноябрь 2025 года, не являются SLA

Перспективы проекта

До конца 2025 года будет подключено **50%** тематик к обработке через ИИ, и планируется рост этого показателя. Планы и перспективы связаны с улучшением качества обслуживания и более точной навигацией по транспортной системе Москвы. Использование всех преимуществ ИИ позволит виртуальному помощнику в перспективе выйти на качественно иной уровень сервиса.

Подробнее о проекте — [на сайте ЦРТ](#)

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

