

## Проект

# Виртуальный помощник Московского транспорта Александра



## Продукт

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



Отрасль | Транспорт

Старт проекта | 2020

## О заказчике

### Транспортный комплекс Москвы

- Метро, МЦК, МЦД, трамваи
- 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

