

AI В БІЗНЕСІ: Як GPT-4 оптимізував підтримку клієнтів для «Нова Пошта»

Логістична компанія «Нова Пошта» стикнулася з класичною проблемою: високе навантаження на кол-центр під час сезонних піків (Чорна п'ятниця, Новий рік). Клієнти чекали на лінії по 15-20 хвилин.

 Завдання:

Зменшити навантаження на операторів та час очікування клієнтів, автоматизуючи відповіді на типові запитання (статус посилки, вартість доставки, адреси відділень).

 Дані:

Історичні запити до кол-центру (текстові транскрипції розмов та чат-боту), база знань зі 100+ найпопулярніших питань та відповідей.

 ML-рішення:

Замість звичайного чат-бота на правилах, було впроваджено fine-tuned версію GPT-4, спеціально навчену на:

1. Розпізнаванні інтенту (наміру) клієнта з української та російської мов (навіть з помилками та жаргонізмами).
2. Інтеграції з системою трекінгу посилок в реальному часі.
3. Гнучкому формуванні відповідей у фірмовому стилі компанії.

 Результат (за 3 місяці):

- 40% запитів у чаті та по телефону повністю обробляються AI без участі людини.
- Середній час очікування клієнта скорочено з 17 до 4 хвилин.
- Задоволеність клієнтів (CSAT) зросла на 18 балів, оскільки оператори отримали можливість займатися складними питаннями.

Висновок: Навіть у таких «традиційних» сферах, як логістика, спеціалізовані LLM-моделі можуть давати швидкий і вимірний ефект, вивільняючи людські ресурси для складніших завдань.

#AIКейси #UkraineAI #GPT4 #ЧатБот #НоваПошта #МашиннеНавчання