

## М.Видео-Эльдорадо приняла на работу нейросеть

29 июля 2021 года, Москва, Россия

**ПАО «М.видео»** (Группа М.Видео-Эльдорадо, «Компания» или «Группа»; МосБиржа: MVID), ведущая российская компания в сфере электронной коммерции и розничной торговли электроникой и бытовой техникой, внедрила корпоративную нейросеть для автоматизации коммуникации с 28 000 сотрудников розницы. Искусственный интеллект через чат-ботов в Telegram и Viber помогает продавцам магазинов в решении большинства повседневных задач – от оформления отпуска до клиентской поддержки, сокращая затраты ресурсов и времени на обработку обращений пользователей в четыре раза. Сейчас нейросеть М.Видео-Эльдорадо обрабатывает около одного миллиона обращений к базам знаний в месяц.

Нейросеть М.Видео-Эльдорадо уже обрабатывает порядка 50% запросов автоматически, 30% — закрываются через правильный ответ оператором из вариантов, предложенных нейросетью. И только порядка 20% требуют погружения оператора, изучения проблематики, поиска документации и подготовки ответа. Таким образом, компания тратит примерно в четыре раза меньше ресурсов и времени на подготовку ответов, увеличивая скорость реакции на основную часть поступающих вопросов.

Самообучающаяся нейросеть на базе решения AutoFAQ интегрирована в корпоративные чат-боты, которым сотрудники розничных магазинов пользуются для выдачи онлайн-заказов. В результате, компания создала инструмент двусторонней коммуникации и оперативного ответа на вопросы о взаимодействии с ИТ-системами, кадровых политиках и процедурах обслуживания клиентов от более чем 28 000 человек, не увеличивая штат клиентской поддержки.

Чат-бот в Telegram и Viber с подключённой нейросетью получает запрос от пользователя и моментально запускает диалоговую сессию, анализирует вопрос и ищет ответ в загруженной базе знаний. Если вероятность верного ответа выше 80% (параметр настраиваемый), система отвечает, если ниже – переводит запрос на операторов поддержки. Вопросы, на которые нейросеть пока не в состоянии ответить самостоятельно, попадают в интерфейс оператора, при этом система предлагает ему на выбор минимум три наиболее подходящих варианта ответа. Сотрудник поддержки выбирает подходящий, либо отвечает самостоятельно по-другому, за счёт чего происходит дальнейшее обучение нейросети. Нейросеть поддержки сотрудников М.Видео-Эльдорадо уже оперирует примерно 5000 статей, время дообучения новой статьёй всей нейросети составляет 10-20 секунд. Это позволяет максимально оперативно вносить изменения и развивать систему.

### **Руководитель департамента развития процессов и сопровождения изменений М.Видео-Эльдорадо Дмитрий Марькин:**

«Вопросы у сотрудников могут быть совершенно разные, например, как оформить отгул? что делать при товарном нарушении? какой срок возврата товара надлежащего качества? какой сервисный центр обслуживает конкретный бренд в Ярославле? И так далее. И если раньше поиск ответственных лиц и получение ответа занимали от нескольких часов до нескольких дней, то автоматизация сократила эти сроки от нескольких секунд, если отвечает нейросеть, до 2,5 минут при подключении оператора. Нейросеть технологии упрощает и ускоряет их работу, делают запуск новых сервисов проще, но не заменяет прямого человеческого общения наших экспертов с покупателями.

Технология OneRetail за счёт мобильных приложений для продавца и покупателя формирует совершенно новый опыт. Смартфон в руках продавца уже во многом повысил эффективность его работы, персонализировал общение с клиентами, дал доступ к широкому функционалу по выбору товаров и оформлению покупки в любой точке магазина, автоматизировал выдачу онлайн-заказов. Теперь это ещё и быстрый доступ к постоянно обновляемой корпоративной «базе знаний». Принимая во внимание, что процессы в компании не статичны, искусственный интеллект позволил нам достичь высокого уровня автоматизации и роста качества сервиса в магазинах».

**Пресс-служба:**

**Валерия Андреева**

Руководитель департамента по связям с общественностью

М.Видео-Эльдорадо

[valeriya.andreeva@mvideo.ru](mailto:valeriya.andreeva@mvideo.ru)

Тел.: +7 (916) 978 02 10

**Группа М.Видео-Эльдорадо (ПАО «М.видео»)** – ведущая российская компания в сфере электронной коммерции и розничной торговли электроникой и бытовой техникой, объединяющая бренды М.Видео и Эльдорадо. Общие продажи (GMV) Группы превышают 500 млрд руб. с НДС по итогам 2020 года.

По состоянию на 30 июня 2021 года Группа объединяет 557 магазинов под брендом М.Видео, 580 магазина под брендом Эльдорадо в более чем 300 городах Российской Федерации. Общая площадь магазинов складской инфраструктуры Группы составляет 2 047 тыс. м кв.

Группа М.Видео-Эльдорадо – единственная российская компания в секторе розничной торговли электроникой, чьи акции обращаются на фондовом рынке. В настоящее время торговля акциями компании идёт на крупнейшей российской биржевой площадке – Московской Бирже (тикер: MVID), в свободном обращении находится 24% акций компании. 60% уставного капитала ПАО «М.видео» прямо или косвенно контролируется Саидом Гучериевым, 15% принадлежит «Медиа-Сатурн-Холдинг ГмбХ» (Media-Saturn-Holding GmbH) и ещё 1% акций находится у ООО «МВМ», 100% дочерней компании ПАО «М.видео».