

TEAMLY

ИНТЕРЛИЗИНГ
дело техники

AI-трансформация ГК «Интерлизинг»

ускорение работы службы поддержки на 87%
с помощью ИИ-ассистента TEAMLY

ГК Интерлизинг – лизинговая компания, специализирующаяся на работе с транспортом, техникой и оборудованием для бизнеса по всей России

26 лет

на рынке

19 000 +

клиентов

₽ 139 млрд

лизинговый портфель

10 место

на рынке лизинга

Рутинный поиск съедал эффективность поддержки

Раньше специалисты службы поддержки тратили 87% рабочего времени на поиск информации в разрозненных системах

Медленная обработка запроса

До 20 минут на сложный вопрос

Выгорание сотрудников

Эксперты тратили время на поиск и синтез информации, а не на сложные кейсы

Риск ошибок

Человеческий фактор при анализе десятков статей и формулировании ответа

Время – главный ресурс

Клиенты ждут мгновенных и точных ответов

Повышение текучести

Когнитивная перегрузка и выгорание в поддержке приводят к ранним увольнениям

Репутационные риски

Непроверенные данные в ответах и ошибки подрывают доверие к бренду

Интеллектуальный симбиоз человека и ИИ

Решение

ИИ находит ответ, человек курирует общение

Суть решения:

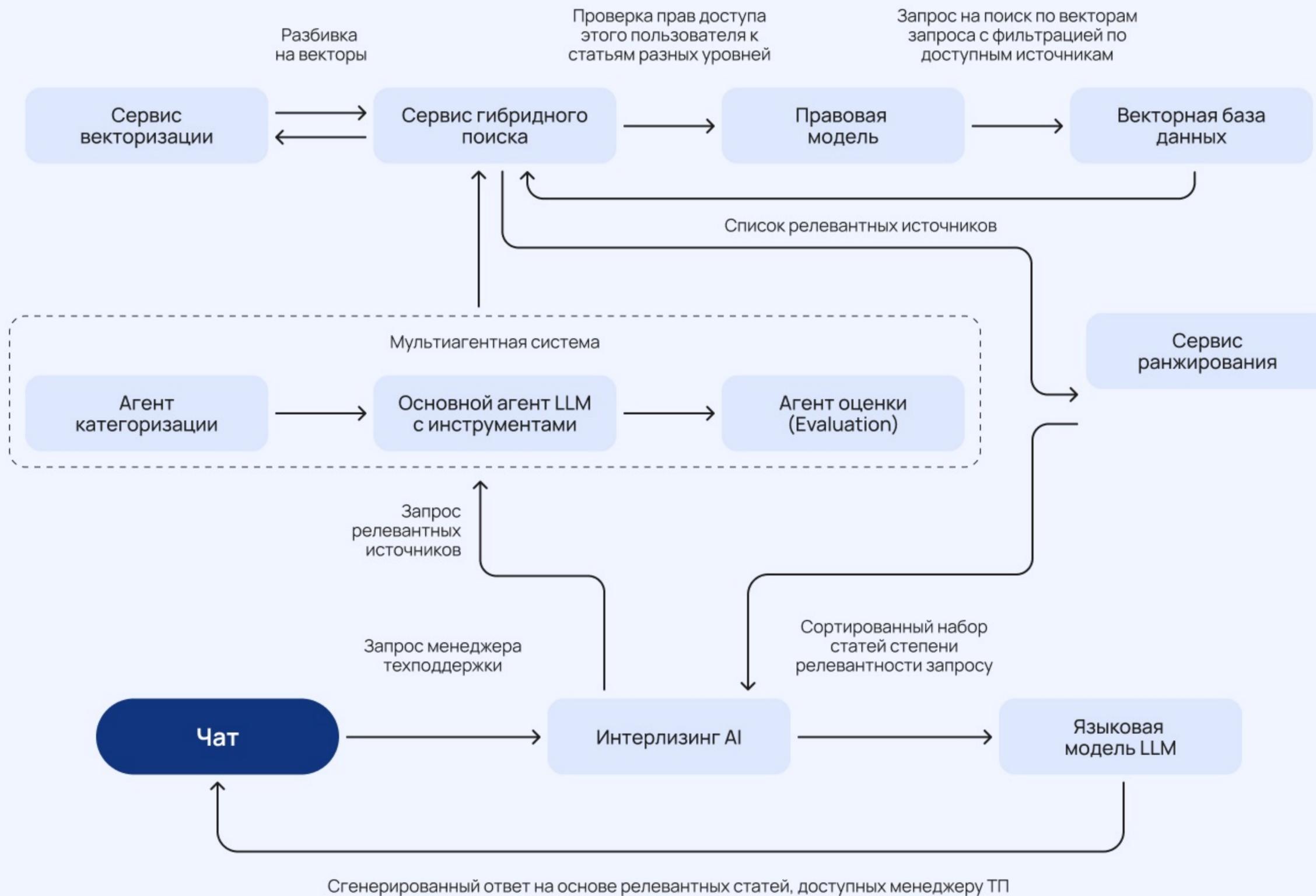
Внедрить принципиально иной рабочий процесс службы поддержки, построенный вокруг ИИ-ассистента на основе **RAG-модели***



Скорость ответа может достигать нескольких секунд!

*Retrieval-Augmented Generation (Дополненная Поисковая Генерация)

Технологическая схема решения



Семантический и полнотекстовый поиск



Рост эффективности поддержки за первые недели

Эффективность решения

- 60% запросов полностью закрывается ИИ-ассистентом, человек выступает в роли коммуникатора
- 59% вопросов получили положительный фидбек от пользователей

Сокращение временных затрат

- С 20 минут до 1-2 минут ускорился поиск ответа на вопрос
- На 87% времени сократилось время ответа по 41 релевантному вопросу (с 615 до 81 минуты)
- На 51% сократилось время ответа по всем 69 вопросам (с 1035 до 502 минут)

Полностью российское решение

Импортозамещение

Безопасность и суверенитет

- Нулевая зависимость от зарубежных сервисов
- Все данные хранятся и обрабатываются в РФ
- Соответствие 152-ФЗ и требованиям регуляторов



Операционная стабильность

- Работоспособность при внешней изоляции
- Полная автономность системы
- Предсказуемость и контроль над всем стеком



Долгосрочная поддержка

- Гарантированная техническая поддержка
- Прозрачная дорожная карта развития



Потенциал для масштабирования

Перспективы

Умный поиск по базе знаний для техподдержки — это конкурентное преимущество, в то время как рынок только начинает движение в эту сторону

Развитие проекта:

Расширение источников знаний

За счет анализа аудио- и видеофайлов, создания регламентов на основе переговоров с клиентами



Автоматизация контроля качества

ИИ для мониторинга работы хелпдеска, выявления ошибок и оценки соответствия стандартам сервиса



Ускоренный онбординг

Персональный ИИ-ассистент для новичков, который предсказывает вопросы, помогает изучать продукт и строит индивидуальный план адаптации

