

80% автоматизации сервиса с
высоким CSI: как LLM-агенты
решают задачи бизнеса и
клиентов



Спикеры прямого эфира



Анна Агапова

Менеджер по развитию бизнеса в ГК Softline.

Специализация на освоение новых рынков и направлений, развитие каналов продаж и продуктового портфеля.



Данила Бурметьев

Коммерческий директор и сооснователь targetai.

20 лет в продажах и управлении продуктами. ex - МТС, Ростелеком, МегаФон.

Softline в России

>11 100

сотрудников
реализуют
комплексные
проекты
по всей России

Облачные услуги и бизнес-решения

Заказная разработка ПО

Услуги и решения
по информационной безопасности

Поставка программного и аппаратного
обеспечения

Softline Finance

Обучение и тренинги

Интеграция и техническая поддержка

Внедрение передовых технологичных решений
в области AI, ML, CV, IoT, Big Data, VR/AR

Импортозамещение

Softline –

надежная опора
для создания, поддержки
и модернизации вашей
инфраструктуры
в России

Лидерство в сфере цифровой трансформации

Софтлайн уверенно занимает ведущие позиции в ключевых сегментах рынка и стабильно сохраняет верхние строчки в аналитических рейтингах

Топ-1

Крупнейшие поставщики ИТ в розницу

cnews

Крупнейшие ИТ-поставщики в промышленности

TADVISER

Рейтинг компаний по заказной разработке ПО 2024 (Девелоника)

cnews

Рейтинг HRM-систем 2024 (БОСС, SL Soft)

cnews

Топ-3

Рэнкинг крупнейших российских групп и компаний в области ИКТ 2024

RX

Крупнейшие ИБ-компании в России

TADVISER

Рейтинг провайдеров IaaS Enterprise 2024

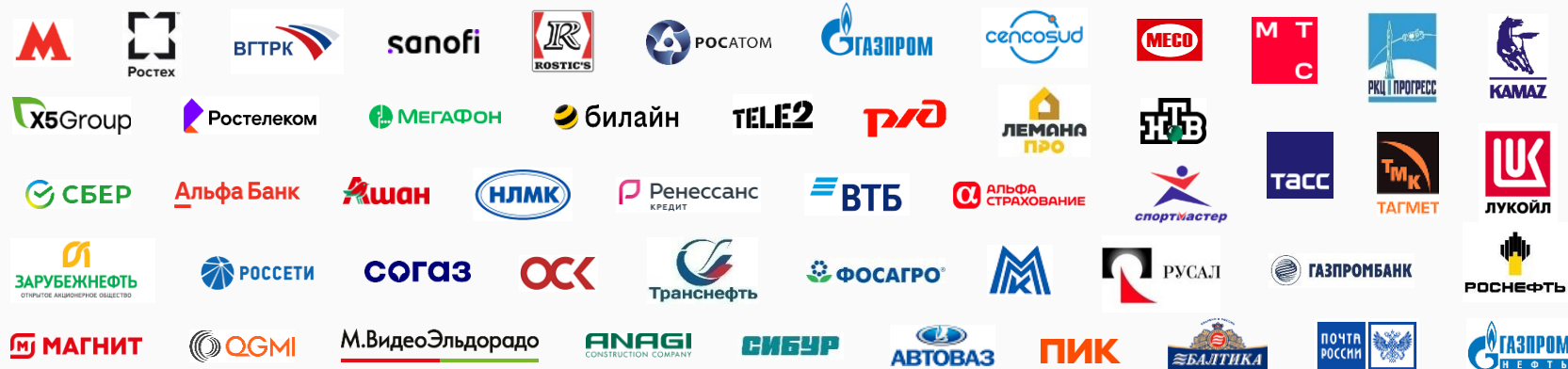
cnews

Крупнейшие поставщики российских продуктов и связанных с ними услуг

cnews

Доверенный консультант для 100 тысяч клиентов B2B

Крупные корпоративные клиенты



Малый и средний бизнес



Государственный сектор



Образование и здравоохранение



Основные вопросы вебинара:

- Где заканчиваются голосовые работы и начинаются LLM-агенты
- Как выбрать решение, которое действительно работает
- Можно ли применять стандартные метрики эффективности к работе агента
- Когда наступает окупаемость проекта с ИИ, юнит-экономика проектов
- Популярные ошибки при внедрении, которые мы научились избегать в работе с клиентом
- Проект по автоматизации клиентского сервиса – это марафон



ОПРОС ДЛЯ НАШИХ ЗРИТЕЛЕЙ



С какими трудностями в автоматизации клиентского сервиса Вы сталкиваетесь больше всего?



Enterprise платформа LLM-агентов для автоматизация клиентского сервиса

Более 5 лет разработки прикладных ИИ-решений для сокращения
операционных затрат до 30%

Голосовые роботы - только 30% автоматизации LLM агенты - 100%



IVR и сценарные боты

Работают по шаблону —
не понимают клиента

NLU-боты

Распознают интенды,
но не смысл и контекст

Результат

Автоматизация имеет
потолок,
а CSI — падает

Рост CSI и автоматизации возможен только с LLM-агентами,
которые понимают контекст и действуют как человек



В чем преимущество targetai



И почему нас выбирают лидеры рынка

time to market
(запуск в коммерцию
за 1 месяц)

Надёжность
(25 тыс. одновременных
диалогов)

Команда экспертов CX
(ex-Купер, МТС, Home Credit)

Внедряем ИИ-агентов там, где есть экономический эффект



targetai

агентская платформа для автоматизации клиентского сервиса

чат

звонки

мессенджеры

До 100% автоматизации 1-й линии

Высокая удовлетворенность CSI 50%

-30% чистой экономии затрат

targetskill

агентская платформа для обучения продаж и сервиса

LMS

текст/голос

web/mob

+6 п.п. роста конверсии продаж

x2 ускорение онбординга новых сотрудников

-20% экономии затрат на обучение

Какой эффект достигается с помощью LLM-агентов в клиентском сервисе



/Полная автоматизация 1-й линии

80-100% обращений первой линии закрываются без участия оператора

/Снижение затрат при росте качества

в 3 раза дешевле стоимость одного обращения

/Лояльность клиентов растет

индекс удовлетворенности (CSI) превышает **60%**

/Сервис, который никогда не спит

99,9% доступность вашего клиентского сервиса 24/7



А теперь - демо!



Внедрение targetai – SaaS модель

Особенности

- 01 Быстрый старт
- 02 Нет затрат на железо
- 03 Согласование с ИБ

Решение дает

-57%

СТОИМОСТЬ
МИНУТЫ
АГЕНТА

VS

СТОИМОСТЬ
МИНУТЫ
ОПЕРАТОРА

-30%

Чистый экономический эффект от внедрения ИИ

Чистая экономия затрат (с учетом затрат на внедрение)

-30%

за 3 года

-5%

1-й год

-35%

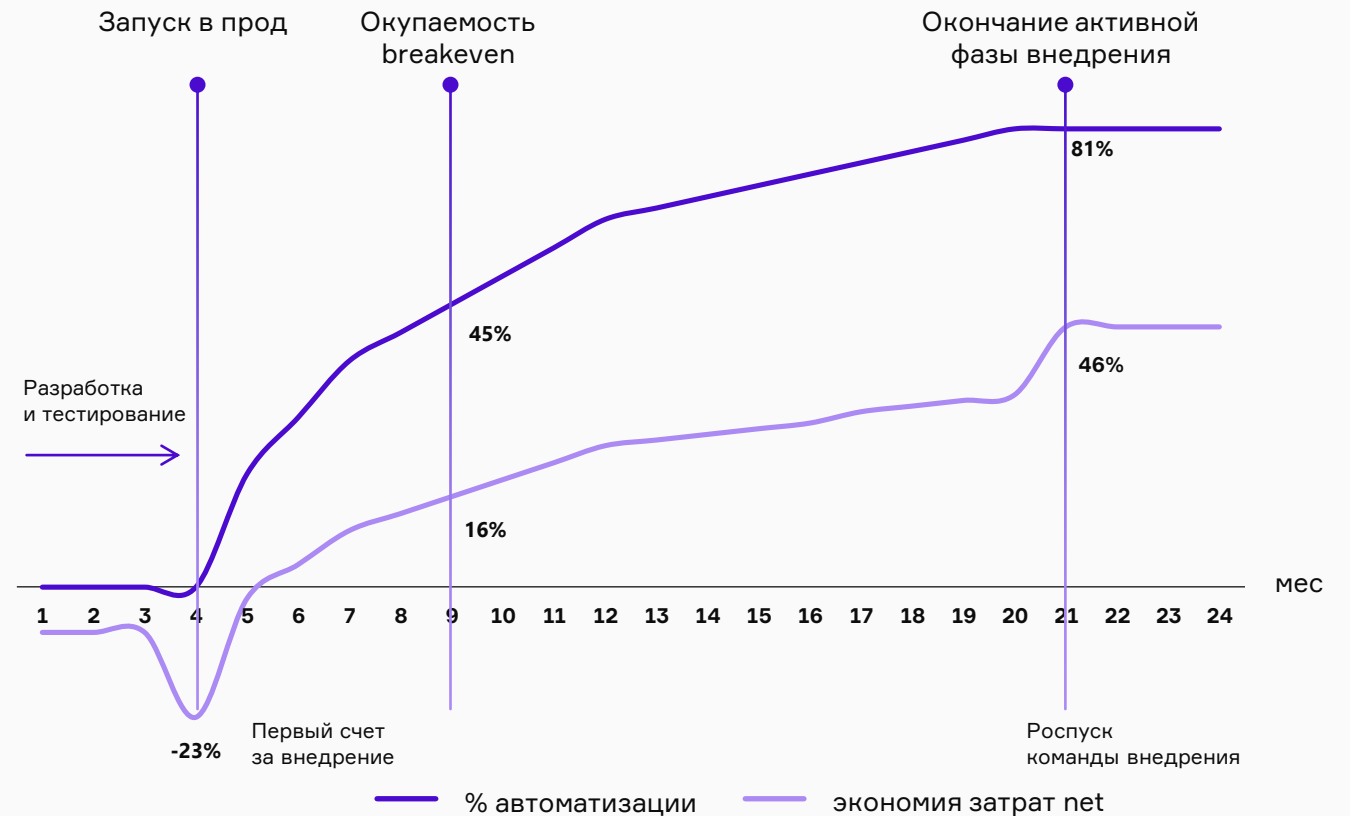
2-й год

-47%

3-й год

9 месяцев

окупаемость





Внедрение targetai – OnPrem модель

Особенности

- 01 Затраты на железо
- 02 Выход на окупаемость через 20 мес
- 03 Долгосрочная выгода

Решение дает

-62%

СТОИМОСТЬ МИНУТЫ агента VS СТОИМОСТЬ МИНУТЫ оператора

-29%

ЧИСТЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ от внедрения ИИ

Чистая экономия затрат (с учетом затрат на внедрение)

-29% ОРЕХ **+21%** 1-й год **-47%** 2-й год **-59%** 3-й год **20 месяцев** окупаемость



Подготовка к запуску проекта



Большинство компаний не готовы к самостоятельному внедрению продукта.
Для успешного запуска необходимы:

/01 Команда на внедрение

LLM-инженер, бизнес-аналитик, проджект-менеджер, телефонист, разработчик – набор специалистов, необходимых только на этот проект

/03 Метрики успеха

Помимо базовой настройки АНТ, FCR, CSI – важно определить метрики для агента (agent success score)

/02 Актуальная картина по CJM

Готовый аудит по всем каналам, прописанный CJM, собранные тематики с разбивкой по объему трафика, выработка новых бизнес процессов

/04 Готовность к поэтапному развитию проекта

Наличие всего инструментария и времени для постепенной реализации roadmap и целей по проекту

targetai: case №1

лидер рынка страхования жизни и здоровья

Ренессанс.
СТРАХОВАНИЕ



Мы видели, как каждую неделю агент становился всё лучше. Уже через три недели он обрабатывал 100 % звонков

**Руководитель контакт-центра
Ренессанс Страхование**

Задачи::

- Повысить точность маршрутизации обращений на выделенные группы операторов
- Обеспечивать высокий уровень доступности контактного центра в часы максимальной нагрузки

Что сделали:

- Внедрили LLM-агента
- Разработали продление полиса, расчёт полиса, консультация по страховым случаям, оплата полиса
- Настроили гибкую маршрутизацию звонков и отправку SMS/e-mail уведомлений



0->52%
уровень автоматизации
за первые 6 месяцев
внедрения

22
интеграционных
тематик
автоматизированы

85%
входящих обращений
обрабатывает агент

Use case 4:

маркетплейс
банковских услуг



Команда targetai включилась как партнёр. Мы вместе отслеживали статистику и видели, как агент растёт — с каждым апдейтом он становился точнее и естественнее.

**Руководитель клиентского сервиса
Банки.ру**

Задачи:

- Обеспечить поддержку клиентов 24/7 без увеличения штата операторов
- Повысить долю автоматизации входящих обращений

Что сделали:

- Внедрили сценарии ведения диалога, которые учитывают время обращения клиента и режим работы операторов
- Реализовали процесс поиска и сбора тематик, с наибольшим потенциалом к автоматизации



55%

уровень автоматизации

75 %

доверие клиентов агенту
(лишь 25% просят
соединить с оператором)

targetskill — edtech платформа для обучения продаж и сервиса с помощью LLM-агентов



Экономический эффект

-20%

Затраты на обучение

-50%

Срок онбординга

+6%

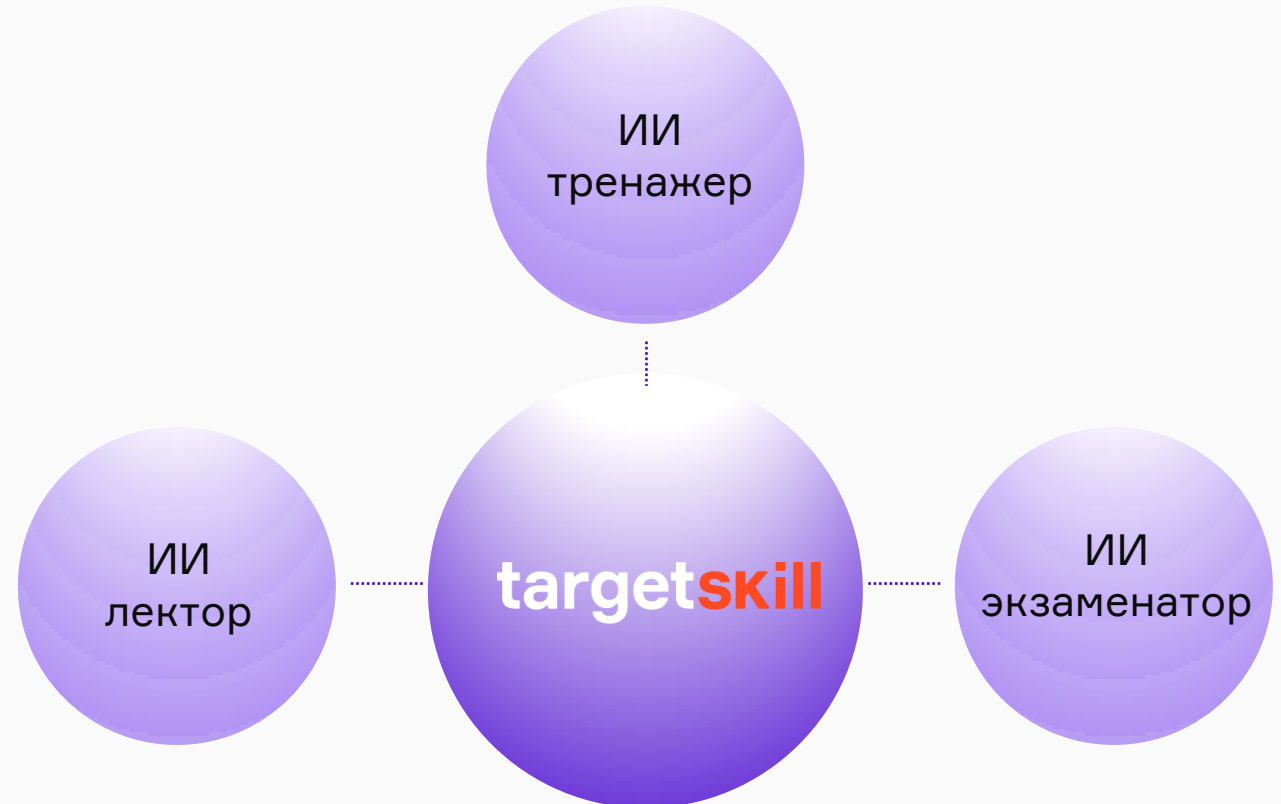
Производительность (продажи)

6 месяцев

окупаемость

Боли

- 01 Новички долго не показывают результат
- 02 Низкая эффективность обучения, трудно измеримый результат
- 03 Скучная обратная связь по итогу обучения
- 04 Бюджета на обучение всегда не хватает



Почему клиенты выбирают targetskill



Практика как на бою

Разработка навыков коммуникации требует практики, и мы создаем ее без риска для бизнеса

Персональный подход

Агент – это не просто AI помощник, который дает закриптованные ответы. Он учитывает динамику обучения сотрудника, помогая добиваться результата

Измеримый результат

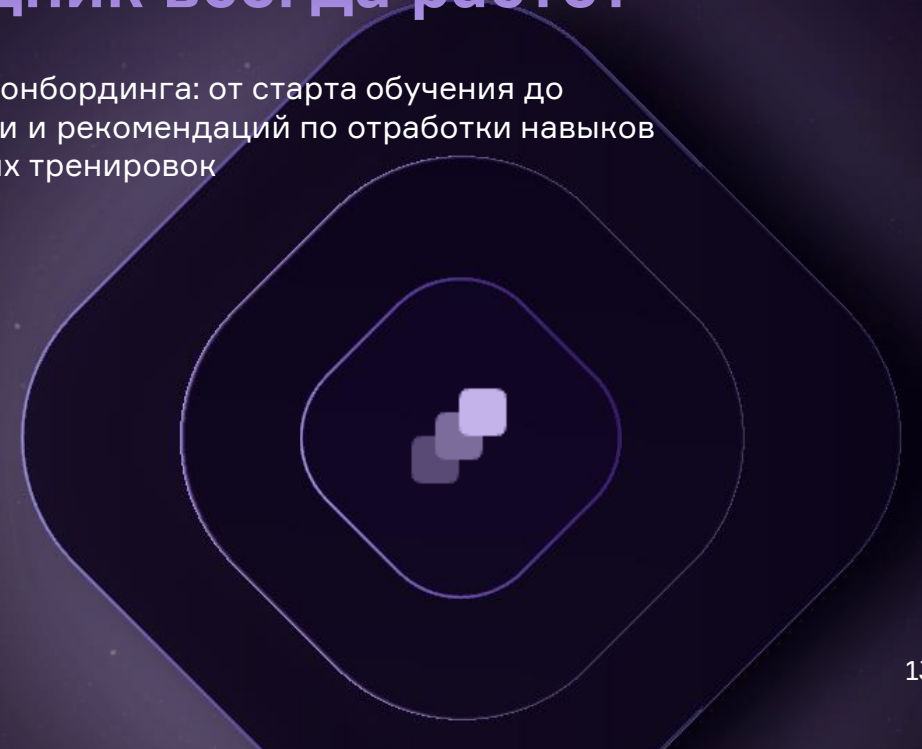
Продукт нацелен на повышение скорости окупаемости сотрудников и его влияние на выручку компании

Гибкое развертывание

В отличие от большинства LMS-платформ наш инструмент можно развернуть в любом интерфейсе, адаптивен под веб и мобильную версии

Сотрудник всегда растет

Полный цикл онбординга: от старта обучения до первой оценки и рекомендаций по отработке навыков для системных тренировок



Закажите пилот, и запустите проект через неделю!



Данила Бурметьев
Коммерческий директор



5 лет
работаем в
России



Лучший стартап 2025
в области
генеративного AI

100+
клиентов



Лучшее ИИ-решение
2025 по версии Moscow
Startup Summit **



Q&A

Анна Агапова

Менеджер по развитию бизнеса

Anna.Agarova@softline.com

+7 (964) 56 99 194



Остаемся на связи!