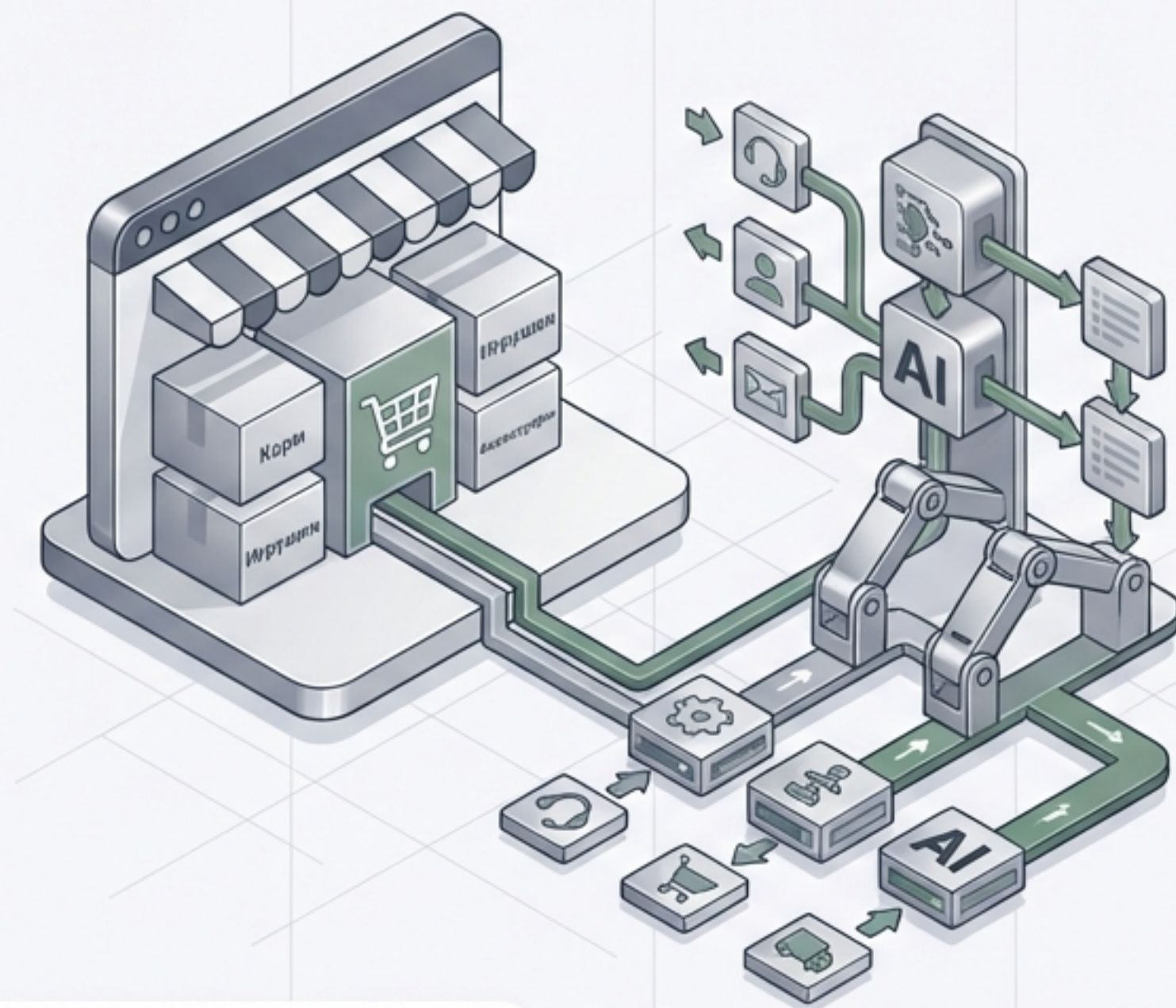


Многоуровневый ИИ-сотрудник для E-commerce

Кейс PetFlat: Как превратить хаос в клиентской поддержке в масштабируемую систему продаж.



Ниша:

Розничная торговля
(Товары для животных)



Инструменты:

n8n, Векторные БД,
Битрикс24



Фокус:

Рост конверсии и
снижение нагрузки

Проблема: Перегрузка операторов и потерянные лиды



Задержки в ответах:
Клиенты ждали реакции по
несколько часов на
банальные вопросы
 («Где мой заказ?»).



Лишние затраты:
Квалифицированные
сотрудники тратили часы на
рутину и выяснение
первичных деталей.



Потеря данных:
Обращения терялись в чатах,
не все диалоги вовремя
попадали в CRM-систему.

Решение: Многоуровневый ИИ-агент с «человеческим» подходом

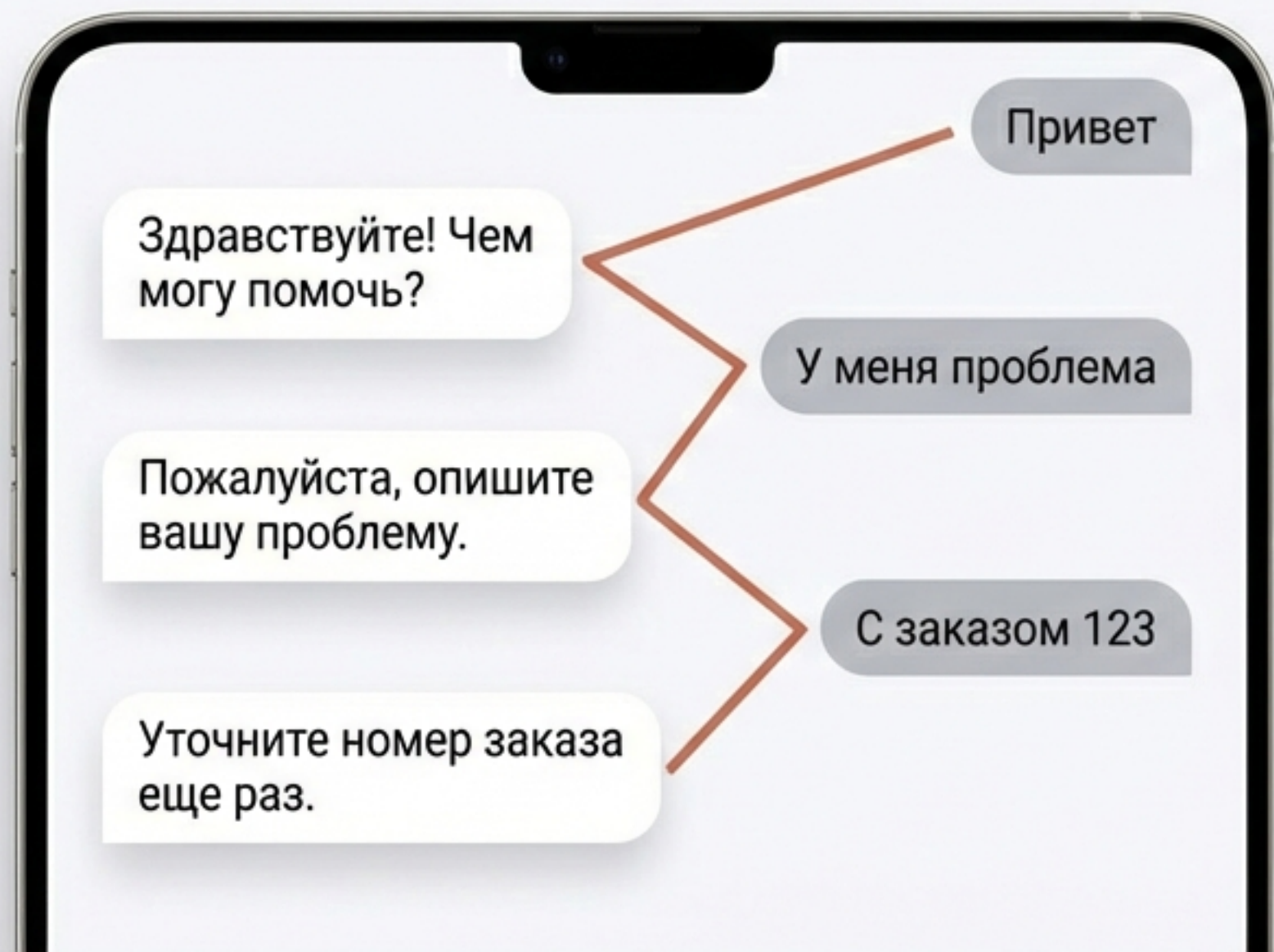


- Мы создали умного помощника, который полностью имитирует работу профессиональной службы поддержки.
- Это не просто чат-бот с кнопками, а интегрированный цифровой сотрудник с памятью, логикой и эмпатией.

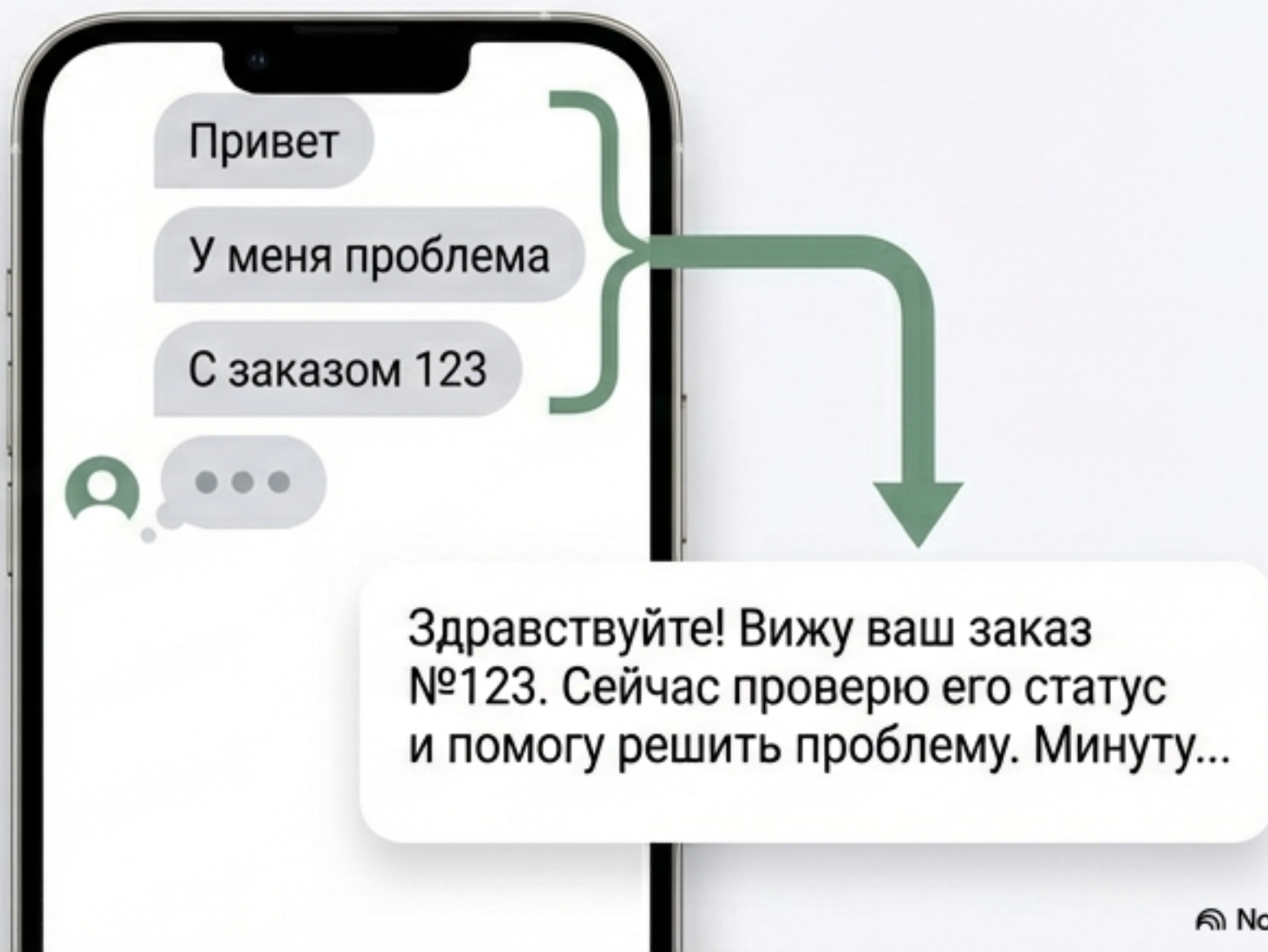
Интеллектуальная функция: Система «Умного ожидания»

Бот не отвечает на каждое сообщение отдельно. Он умеет «выжидать», пока клиент закончит мысль, объединяет контекст и выдает один логичный и полный ответ.

Стандартный бот



Умное ожидание



Умная маршрутизация: Система Мини-агентов

Система моментально анализирует запрос и передает его узкопрофильному «виртуальному специалисту» для максимально точного ответа.



Бесшовная эскалация: Идеальный симбиоз с командой

Если ИИ сталкивается со слишком сложной задачей, он автоматически передает диалог живому оператору.

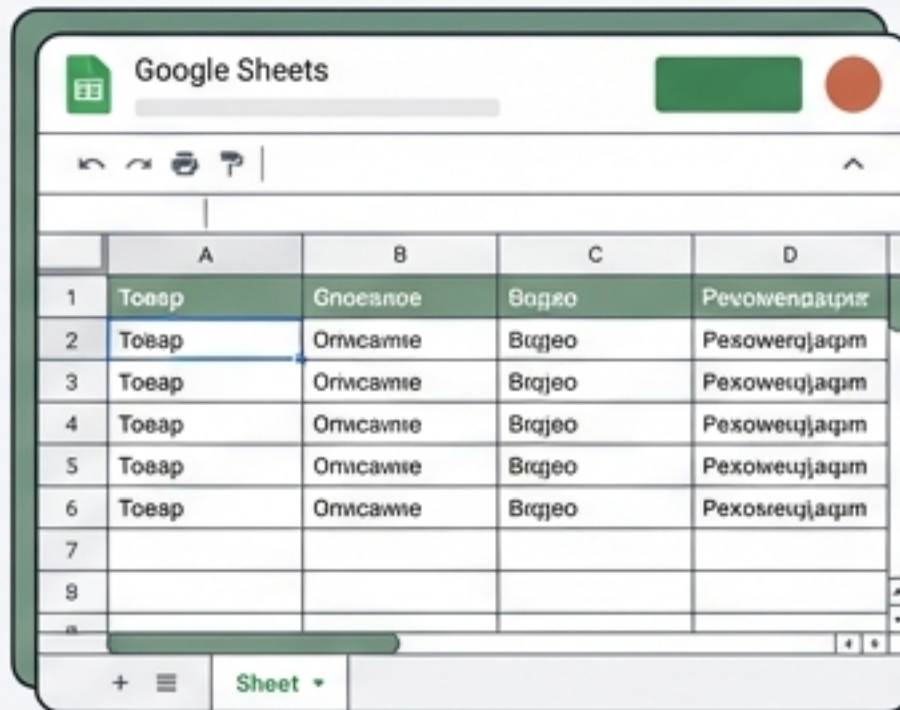
Контекст сохранен: Сотруднику передается вся собранная информация и суть проблемы.

Никаких повторений: Клиенту не нужно заново объяснять ситуацию — оператор сразу включается в работу.



Панель управления ИИ: Обычные Google-таблицы

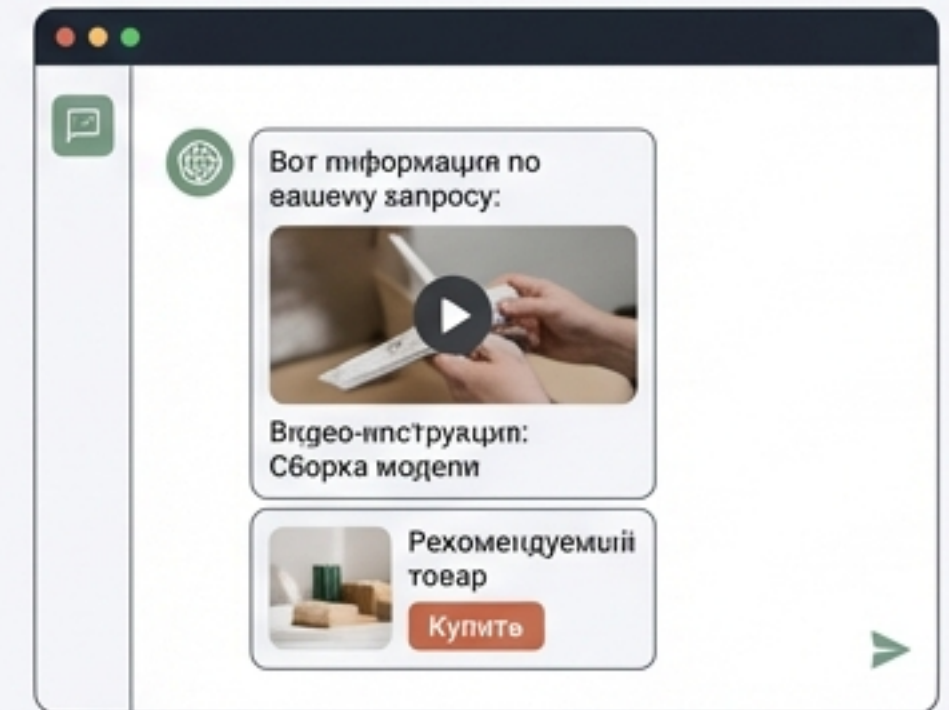
- Управление векторной базой знаний не требует навыков программирования.
- Сотрудники магазина легко редактируют контент через привычный интерфейс Google Sheets.
- ИИ мгновенно обучается и использует в ответах текст, видео-инструкции и товарные рекомендации.



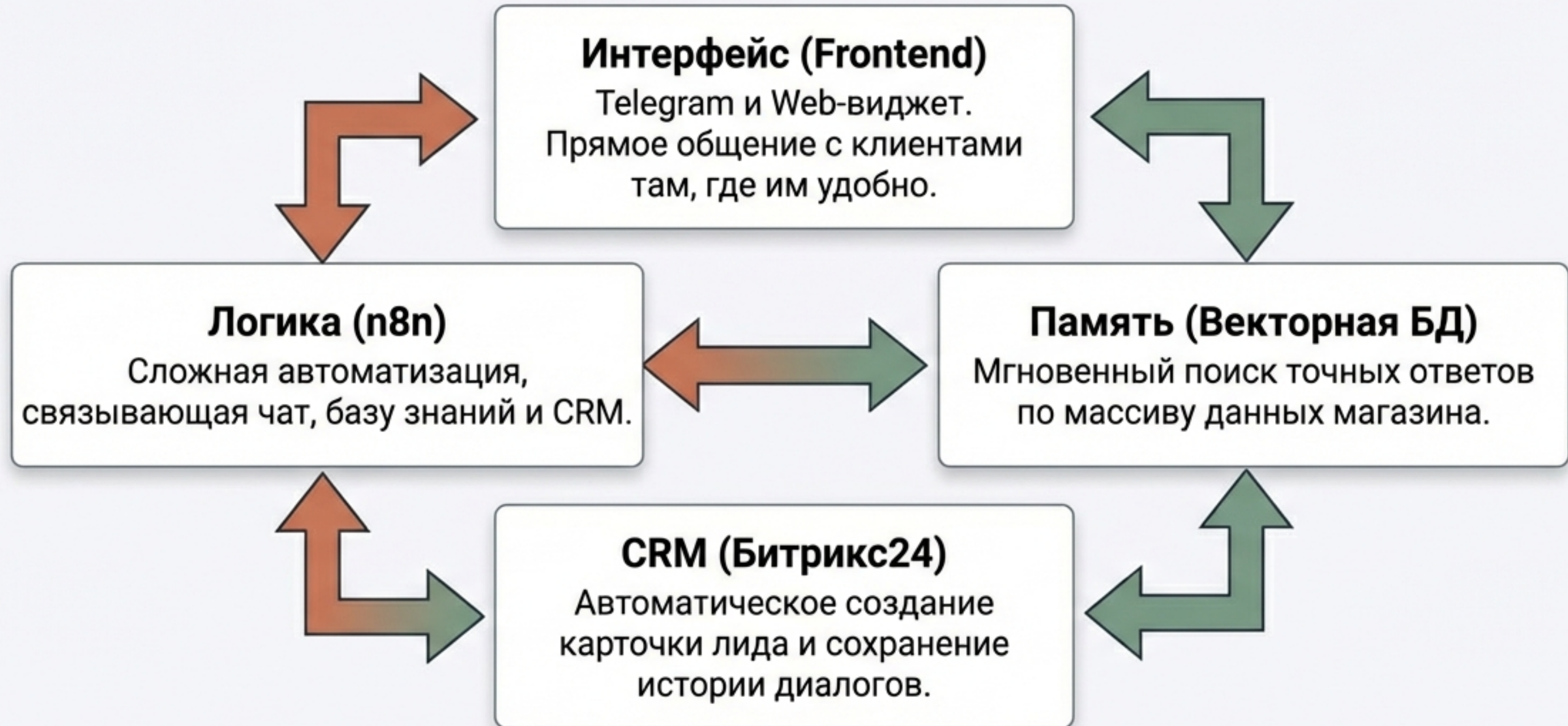
	A	B	C	D
1	Товар	Способное	Видео	Рекомендация
2	Товар	Описание	Видео	Рекомендация
3	Товар	Описание	Видео	Рекомендация
4	Товар	Описание	Видео	Рекомендация
5	Товар	Описание	Видео	Рекомендация
6	Товар	Описание	Видео	Рекомендация
7				
8				



Векторная
база данных



Технологическая интеграция



Результаты внедрения: Цифры говорят за себя



60–70%

Типовых запросов
решаются ИИ
полностью без участия
человека (Разгрузка
операторов).



в 3 раза

Сократилось время
обработки сложных
заявок живым
сотрудником
(Экономия времени).



24/7

Мгновенные ответы
клиентам ночью
и в выходные дни
(Абсолютная
доступность).



100%

Обращений
автоматически
превращаются
в лиды внутри
Битрикс24 (Порядок
в продажах).

Новый стандарт клиентского сервиса

- Масштабирование бизнеса больше не требует линейного роста штата поддержки.
- ИИ берет на себя рутину и сбор данных.
- Живые операторы превращаются в высокоэффективных экспертов по решению сложных клиентских задач.

