



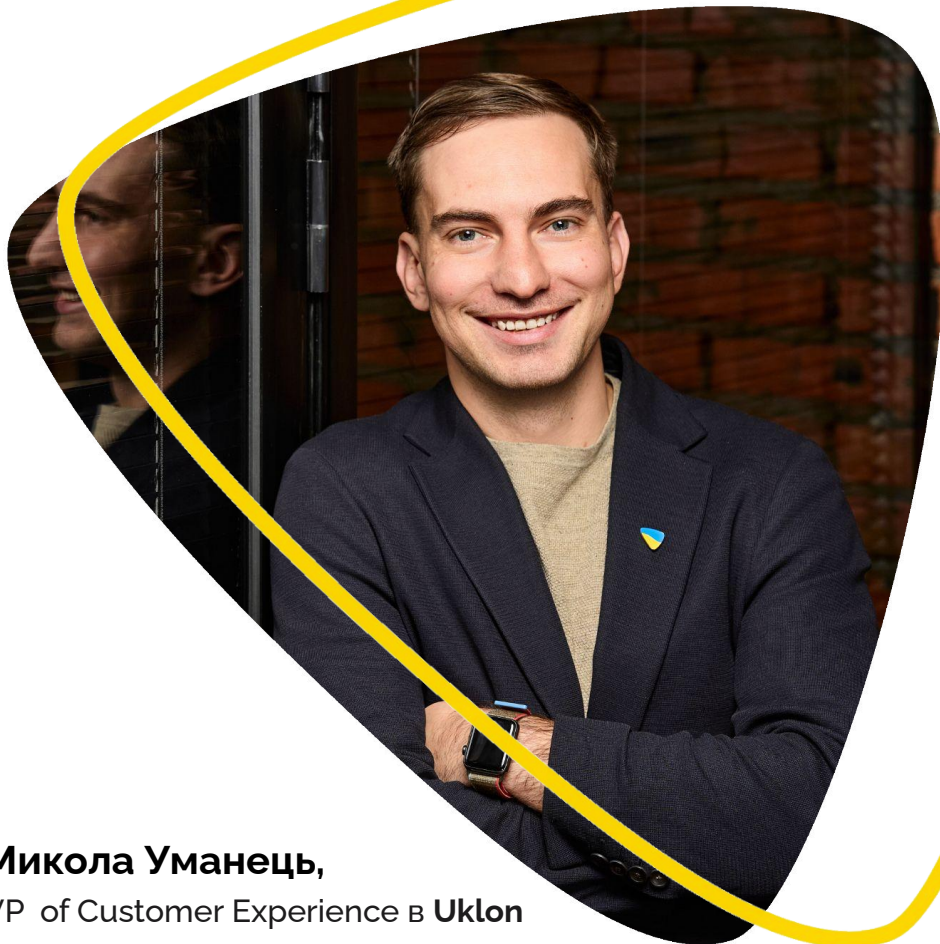
**Що реально дає
результат у сервісі:**
процеси, люди чи AI

15 років у сфері клієнтського досвіду

➔ В Uklon відповідаю за розвиток Customer Experience в Україні та країнах експансії, що охоплює сегменти райдерів, драйверів та окремо напрям доставки.

За два роки роботи ми розвинули відділ турботи, який за результатами конкурсу «DZWINNER» 2025 року увійшов до ТОП-5 найкращих контактних центрів України.

Раніше відповідав за розвиток **Customer Experience** у провідних компаніях України – *Glovo, Kasta, Воля&Datagroup.*



Микола Уманець,
VP of Customer Experience в Uklon

Process > People > AI

Question → **Delete** → **Simplify** → Accelerate → Automate

Новий підхід до скасування

Деталізація причин та інтелектуальна автоматизація — ключ до прозорості.

- ✓ Покриття понад 90% унікальних причин.
- ✓ Розділення логіки відповідно до поточного статусу замовлення.
- ✓ Швидкість прийняття рішень без участі агента підтримки.

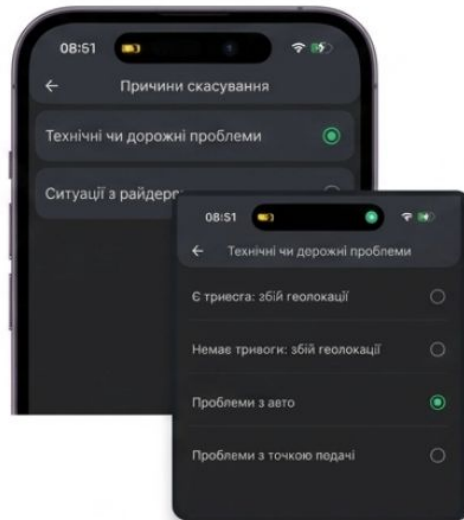


Причини скасування Драйвером

Переваги для водіїв

63%

Рівень автоматизації
скасування



- Деталізація покриває Більше 90% унікальних кейсів
- Автоматизація найчастіших запитів: Тривога, невихід райдера, проблеми з авто

Next step: Інтеграція AI для перевірки коментарів райдера. Мета — моментальне та коректне скасування без залучення підтримки, без зняття Активності та штрафів, якщо немає вини водія.

Driver Cancel Reasons: Lessons Learned

Скасування через «Тривогу»

8%

~4500 звернень/місяць

від всіх скасувань з причини «Тривога. Збій геолокації» відбуваються без фактичної тривоги на даний момент → автоматизація → списання → звернення в КЦ для оскарження

Система перевіряє наявність тривоги до скасування і не дає обрати причину «Тривога», якщо її немає.

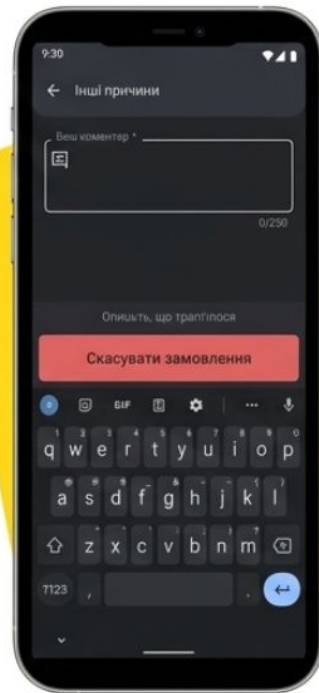
Зловживання причиною

“Інше”

Причина «Інше» + коментар призвела до ігнорування списку причин – водії не обирали причини зі списку.

У 90% випадків причина, вказана в коментарі була присутня в додатку.

Прибрали причину “Інше” з переліку → навчання водіїв обирати коректну причину → збільшення % автоматизації



Причини скасування Райдером



Миттєва реакція системи

- Автоматизоване скасування без залучення підтримки у більш ніж **70%** випадках.
- Швидше призначення нового водія
- Економія часу райдера на очікування відповіді оператора



Справедливий розподіл відповідальності

- **AI-валідація коментарів** . Якщо райдер вказав в коментарях дитину, тварину, багаж, а водій відмовився — алгоритм гарантує захист райдера від оплати за скасування та моментальне перезамовлення.
- Автоматичне нарахування компенсацій у разі скасування з вини драйвера

Переваги для підтримки - зменшення к-ті звернень

ПРОБЛЕМАТИКА

Причина №1

звернень до підтримки

24%

Частка зривів у загальній структурі всіх звернень.

27%

Базовий рівень автоматизації в КЦ

РЕЗУЛЬТАТ

UA -19%

UZ -34%

зменшення % скасувань ресурсом КЦ

64% → 28%

зменшення % скасувань через КЦ на користь APP

27% → 40%

зростання рівня автоматизації

ФОКУС НА СКЛАДНИХ СИТУАЦІЯХ ЗАМІСТЬ РУТИННИХ ПЕРЕВІРОК.

Цінність для бізнесу

#1

Покращення показників

- WoW після запуску DCR
NPS зріс на 12%

- Автоматизація сприяла зменшенню неефективного часу водія в замовленні

- зниження Contact rate

#2

Зменшення витрат на обслуговування

Автоматизація сприяла зменшенню витрат на обслуговування в еквіваленті 480 тис грн на міс.

#3

Збереження замовлень

Можливість вчасного втручання - перепощук, підказки, попередження → фокус на збереження замовлення

#4

Прозора аналітика - кращі рішення

Структуровані причини = якісні інсайти для продукту

Q&A

