

ИИ-техподдержка Oppo заработала в WhatsApp и обслуживает уже больше половины пользователей бренда

Оppo внедрила собственную языковую модель AndesGPT в систему послепродажной поддержки, включая сервис на базе WhatsApp.

Сейчас ИИ-ассистент работает круглосуточно в 20 странах и регионах, поддерживает 13 языков и уже обслуживает около 60% пользователей бренда по всему миру.

По словам компании, WhatsApp-бот с ИИ поддержкой уже доступен в 13 рынках — это первое подобное решение в индустрии. К концу года Oppo планирует расширить сервис до 21 рынка, а также запустить поддержку на других платформах.

Система работает по трёхступенчатой схеме: сначала распознаёт суть запроса с помощью семантического ИИ, затем определяет, можно ли ответить без участия оператора, и, наконец, выдает ответ или направляет пользователя к специалисту.

Это позволило снизить нагрузку на живых операторов на 40%, освободив их для сложных задач.