

Маршрут построен: оптимизация выездных сервисов банка с помощью ИИ

Бизнес-задача

Крупный российский банк развивает выездные сервисы, чтобы оказывать услуги на месте. Для стабильной работы и высокого качества обслуживания потребовалась система, способная точно планировать маршруты и эффективно распределять заказы.

Решение предыдущего вендора оказалось неэффективным: заказы срывались, нагрузка между сотрудниками распределялась неравномерно, допланирование шло медленно, а данные поступали из ненадёжных внешних источников. Банк отказался от услуг поставщика и передал проект ИТ-холдингу Т1 — партнёру с сильной экспертизой в ИИ и математическом моделировании.

Решение

Специально под запрос клиента мы создали систему интеллектуального планирования заказов. В основе — собственный универсальный решатель, разработанный в сотрудничестве с учёными МФТИ.

Система учитывает десятки параметров: доступность и компетенции сотрудников, зоны обслуживания, способ передвижения и пожелания клиента по срокам. Уникальный подход к работе с геоданными снижает зависимость от внешних поставщиков и ускоряет расчёт задачи. Распределение заказов между сотрудниками происходит с равномерной нагрузкой, оптимальными маршрутами и порядком выполнения.

- Построили систему планирования на собственном алгоритме
- Учили график, зоны, компетенции и пожелания клиентов
- Добавили два сценария: равномерное распределение заказов или загрузка минимума сотрудников
- Убрали зависимость от внешних геоданных, ускорили расчёт
- Работаем над реализацией запуска допланирования в течение дня и настройкой маршрутов на следующий день

Результат

Новое решение Т1 объединит разрозненные ИТ-системы российских и зарубежных разработчиков, которые сейчас использует банк. Планирование выездных заказов станет быстрее, точнее и эффективнее.

- 15% — увеличение конверсии
- 10% — снижение операционных затрат
- 100% локальная разработка без иностранных компонентов

- до 15% прогноз по снижению издержек за счёт оптимизации логистики

Преимущества

Для компании

- Сокращение затрат при повышении качества сервиса
- Меньше зависимости от внешних поставщиков геоданных: больше стабильности и контроля
- Интеграция всех ИТ-систем: удобство и надёжность всей инфраструктуры
- Быстрый расчёт маршрутов: оперативное планирование без задержек
- Гибкость и адаптивность системы: планирование на завтра и оперативные корректировки сегодня:

Для клиентов

- Более эффективная работа выездных сервисов: повышается скорость и качество обслуживания
- Своевременное выполнение заказов: гарантированная точность и отсутствие задержек
- Рост удовлетворённости: сервис становится комфортнее и надёжнее

Для сотрудников

- Равномерное распределение нагрузки: меньше усталости и справедливая оплата
- Быстрые и прозрачные решения: сотрудники всегда знают, что и когда делать
- Меньше нагрузки на диспетчеров: упрощение работы и сокращение ошибок
- Гибкое распределение заказов: равномерно или на минимальный состав команды