

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

Команда Т1 ИИ создала систему интеллектуального планирования заказов. В основе — собственный универсальный оптимизатор, 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
- Начали работу над реализацией запуска допланирования в течение дня и настройки маршрутов на следующий день

Результат

Решение объединило разрозненные ИТ-системы российских и зарубежных разработчиков, которые сейчас использует банк. Планирование выездных заказов стало быстрее, точнее и эффективнее.

↑ **15%** — увеличение конверсии

↓ **10%** — снижение операционных затрат

↓ **15%** — снижение издержек за счёт оптимизации логистики

100% российская разработка без иностранных компонентов

Преимущества

для компаний

- 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