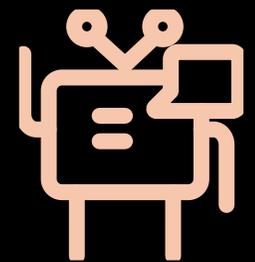




Контакт-центр как драйвер
роста бизнеса в 2025 году.





Удержание или привлечение: на чем фокусироваться бизнесу в 2025?

В **5-25** раз
выше затраты на привлечение
нового клиента, чем на удержание
существующего.

На **25-95%**
повышается прибыль при
увеличении удержания
клиентов (Retention) на **5%**

Успех
- это удержание
правильных клиентов

Контакт-центр: точка роста бизнеса в 2025



ЛИДОГЕНЕРАЦИЯ

- Контакт-центр как первая точка касания с потенциальным клиентом для повышения конверсии (CR) в целевое действие.

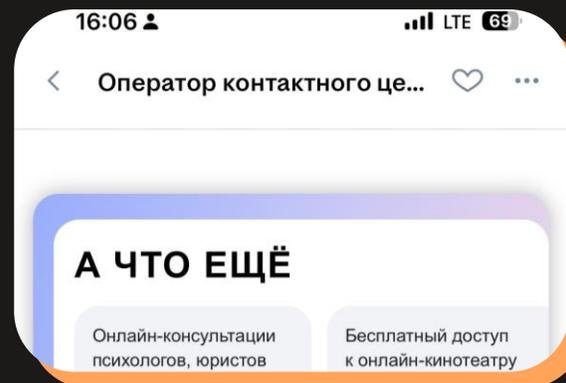
УДЕРЖАНИЕ

- Автоматизация поддержки для увеличения LTV и уровня CSAT действующих клиентов.
- Правильное использование обратной связи (на основе экспертизы сотрудников) для помощи маркетингу и продажам - сегментация и таргетирование аудитории на уровне контакт-центра.

А знали ли вы?



- **Поддержка психологического комфорта:**
Оплачиваемые консультации с психологом через сервис Alter.



✓ Тренинги и индивидуальные консультации с корпоративным психологом;

испытательного срока, а также **корпоративный психолог**, который проводит как индивидуальные консультации, так и групповые тренинги.

— корпоративные обучающие тренинги и штатный психолог для групповой терапии.

ИИ в деле: идеальный клиентский сервис 24/7

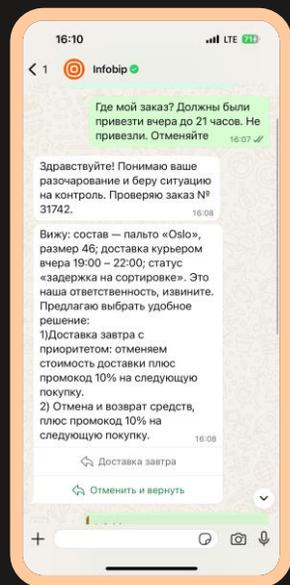


ИИ Агент

Громоотвод

Отвечает на рутинные, негативные и эмоциональные запросы, оставляя операторам более сложные, нетривиальные задачи.

Цель: Избавляет операторов от выгорания, а контакт-центр от текучки.



Эмпатично отработает фрустрацию клиентов: ищет информацию в базе данных и системах бизнеса, генерирует ответ с учетом тона обращения клиента.

Цель: нивелировать конфликт и вернуться в конструктивное русло.

ИИ Ассистент

Помощник

Помогает операторам оперативно находить ответы и понимать контекст обращения:

- Рекомендация готовых ответов
- Резюме истории обращений
- Исправление ошибок

Цель: Повышение эффективности за счет быстрых и качественных ответов.

Большой выбор моделей ИИ

Поставщик моделей – Microsoft: OpenAI, Google, DeepSeek

Точность RAG > 95%

Настоящая омниканальность в 2025

Контакт-центр на всех этапах клиентского пути



OPINION DRIVEN APPROACH

Строим коммуникацию на основании реальной обратной связи и экспертизы сотрудника контакт-центра. Избегаем ошибок для максимизации удержания.

От разрозненных инструментов к единой платформе:



ПЛАТФОРМА INFOBIP

Инструменты ИИ Ассистента:

- Определение языка и намерений
- RAG
- Поддержка мультимедиа

Инструменты ИИ Агента:

- Оркестрация
- API вызовы
- ИИ Ассистенты

Сервисы:



Техническая настройка



Сопровождение продаж



Техническая поддержка 24/7



ai.hub

Продвинутый функционал:



ИИ Ассистенты



ИИ Агенты



ИИ Аналитика



API интеграции



SDK интеграции



Signals

Программы для управления коммуникациями:



Диалоговые каналы: Broadcast



Платформа взаимодействия с пользователями: Moments



Многоканальный облачный контакт-центр: Conversations



NO CODE конструктор чат-ботов: Answers



CDP платформа: People

Прямые подключения к цифровым каналам коммуникации:



SMS



Email



Live Chat



Mobile app messaging



Voice



Video



In-app



Telegram

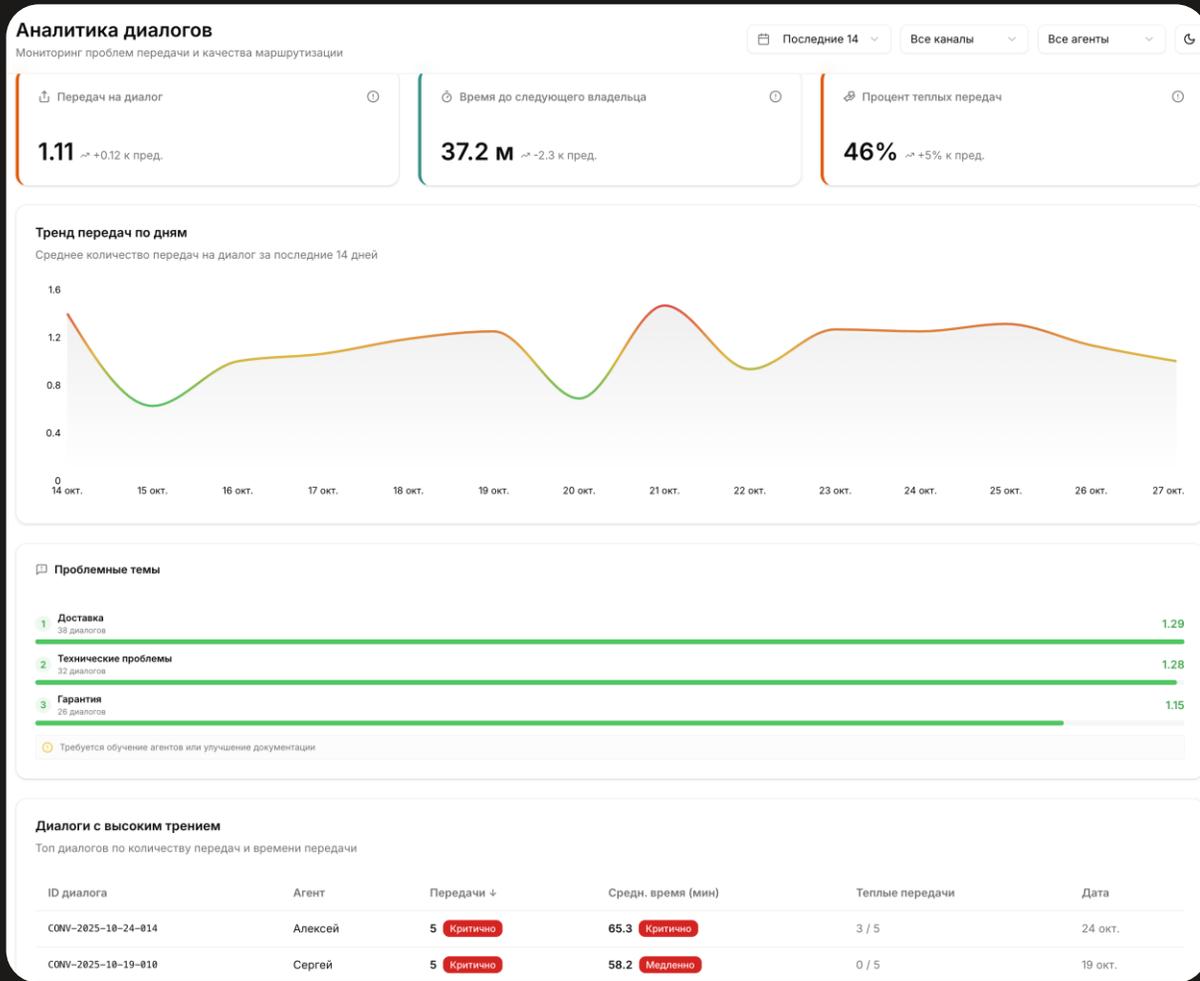


WhatsApp

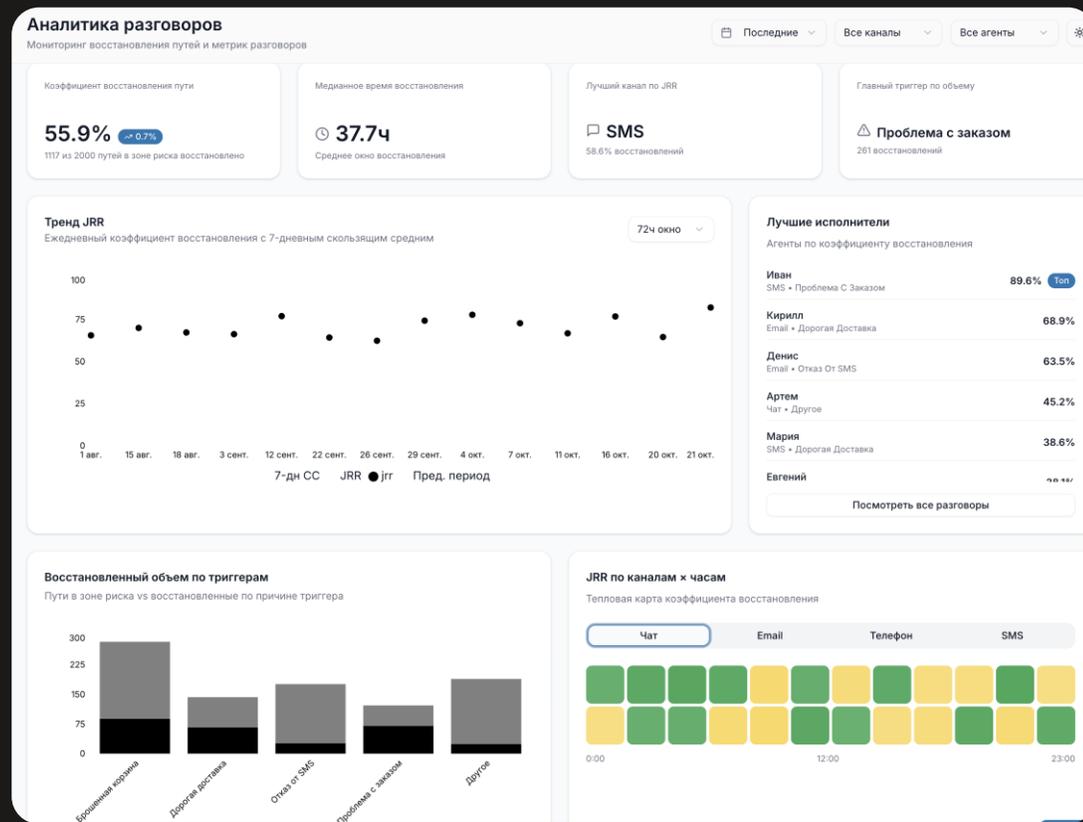


Viber

Расширенная аналитика



Используйте инсайты из аналитики КЦ для оптимизации всего клиентского пути



Метрика "Пинг Понг" - передача от оператора к оператору сложного вопроса

Journey Recovery Rate (JRR) - Коэф. восстановления клиентского пути

Истории наших клиентов



Инсайты, полученные
контакт-центром,
определили цели
и сценарий чат-бота

Повысили вовлеченность и лояльность пользователей благодаря запуску ИИ чат-бота с рекомендацией здоровых рецептов с использованием продукции компании Podravka.

Podravka
GRUPA



18%

Конверсия в вовлеченных пользователей через ИИ чат-бот

+31%

Рост времени, проведенного на сайте



Подробнее о нашем решении:

@imurzinalnfobip





Спасибо за внимание!