



Ростелеком

Практическое использование
Искусственного интеллекта для
работы контакт-центра

Вера Кулебякина
Михаил Зыков



Вера Кулебякина

Руководитель направления

Офис трансформации
ПАО «Ростелеком»

- Более 30 лет в отрасли связь
- Сертифицированный Project Manager
- Сертифицированный аудитор Системы менеджмента качества
- Сертифицированный менеджер по управлению изменениями
- ПСР-оптимизатор



Михаил Зыков

Директор проектов

Центр технической поддержки B2C
ПАО «Ростелеком»

- Более 20 лет в отрасли связь
- Реализатор проектов в области ИИ
- Наличие патентов РФ в области Связь

СПИКЕРЫ

LEAN-ПОДХОД В РОСТЕЛЕКОМЕ

-
- ❑ Производственная Система Ростелекома (ПСР)
 - ❑ Система Менеджмента Качества

-
- ❑ **Проектная деятельность**, направленная на **оптимизацию процессов**
 - ❑ Повышение эффективности процессов и внедрение **клиентоцентричности**

-
- ❑ Внедрение культуры **постоянных улучшений**

ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД

Фокус внимания на процесс и его метрики: время такта, создание потока.

KPI, показатели, парадигма «золотых стандартов»



Объединение с СМК, «аудиторское мышление»



Формирование заказа от руководителя (самый активный руководитель/ внутренняя ценность процесса)

КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫЙ ПОДХОД

Фокус внимания на потребности клиента, выстраивание потока глазами клиента



Готовность отойти от стандартов, дизайн-мышление



Формирование заказа от двух критериев:

Наиболее «выгодного» направления: высокая маржинальность, высокий потенциал на рынке, высокая доля в выручке.

Самое проблемное место: узкое место, новые процессы, новые продукты.

НЕЙРОСЕТЬ ДЛЯ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

1

Локальная нейросеть

2

Ресурс нейросети
для задач 2ЛТП

3

Скрипт-менеджер
для оператора
контактного центра 1ЛТП

4

Нейрошлюз для повышения
интенсификации труда

ПРОЦЕСС ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ



КАК УСТРОЕН ПРОЦЕСС ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ В РОСТЕЛЕКОМЕ?



ЦЕЛЬ БИЗНЕСА –

обеспечение **SL** не менее **80%** при **FLAT OPEX** затрат на функцию технической поддержки Клиентов B2C

ТЕКУЩИЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

Рынок труда

- дефицит квалифицированного персонала
- рост медианной зарплаты

Рынок телеком услуг

- рост конкуренции за Клиента
- рост конкуренции за сервис

■ ЧТО НУЖНО СДЕЛАТЬ?

ПОВЫСИТЬ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ
труда **действующих**
сотрудников

Как мы решили в 2024 г.

1 Развитие универсальных навыков у сотрудников

- ✓ Обеспечим SL
- ✓ Условно обеспечим OPEX на функцию

- Получим рост затрат на обучение
- Нецелевой трафик остается

Ошибочные выводы < 2%
Нецелевой трафик ~16%

2 Автоматизация рутинных задач

- ✓ Обеспечим SL
- ✓ Обеспечим OPEX
- ✓ Затраты на обучение не возрастут

- Нецелевой трафик остается

Ошибочные выводы ~ 15%
Нецелевой трафик ~16%

Применение AI-решения

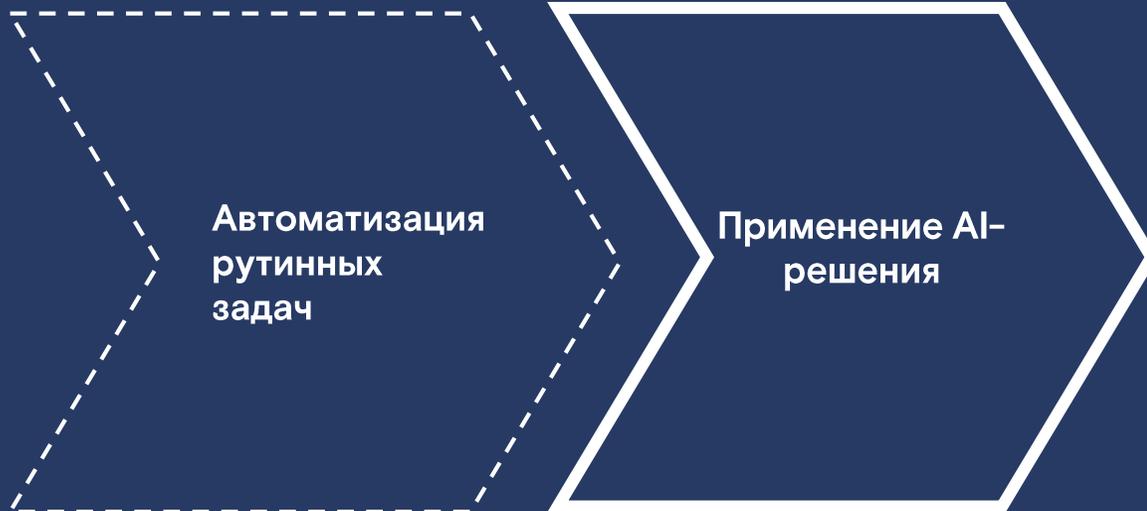
- ✓ Обеспечим SL
- ✓ Обеспечим OPEX
- ✓ Затраты на обучения не возрастут
- ✓ Минимизация нецелевого трафика

Ошибочные выводы < 2%
Нецелевой трафик ~3%

Как мы пересмотрели подход в 2025 г.

2024 г.

2025 г.



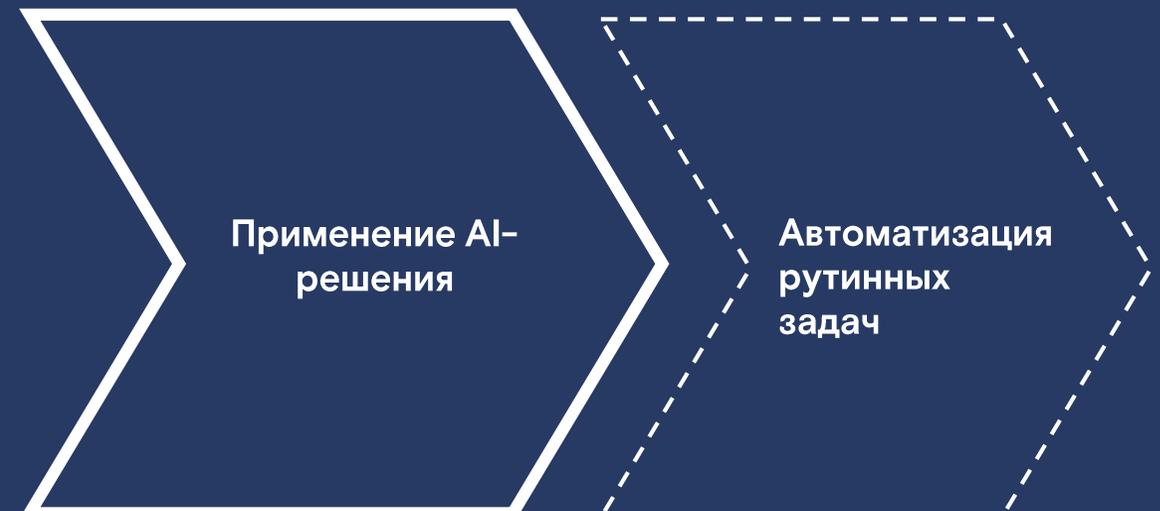
- ✓ Обеспечим SL
- ✓ Обеспечим OPEX
- ✓ Затраты на обучение не возрастут

– Нецелевой трафик остается

Ошибочные выводы ~ 15%
Нецелевой трафик ~16%

- ✓ Обеспечим SL
- ✓ Обеспечим OPEX
- ✓ Затраты на обучения не возрастут
- ✓ Минимизация нецелевого трафика

Ошибочные выводы < 2%
Нецелевой трафик ~3%



- ✓ Обеспечим SL
- ✓ Обеспечим OPEX
- ✓ Затраты на обучения не возрастут
- ✓ Минимизация нецелевого трафика

Ошибочные выводы < 2%
Нецелевой трафик ~3%

- ✓ Обеспечим SL
- ✓ Обеспечим OPEX
- ✓ Затраты на обучение не возрастут

Ошибочные выводы стремятся к нулю
Нецелевой трафик стремится к нулю

РАЗВИТИЕ РЕШЕНИЯ В ЧАСТИ АВТОМАТИЗАЦИЙ В 2025 г., СМЕНА ПАРДИГМЫ

Применение AI-решения



ИСПОЛЬЗОВАНИЕ AI-РЕШЕНИЯ ДЛЯ:

- входной обработки входящего трафика для перемаршрутизации нецелевого трафика
 - предоставления выводов по результатам диагностики
 - обработки результатов решения обращения для дообучения ML-модели
-
- ✓ Сокращение времени подготовки сотрудников
 - ✓ Рост производительности на время проведения диагностики
 - ✓ Исключение из таксонометрии 2ЛТП функции маршрутизации нецелевых обращений

Автоматизация рутинных задач



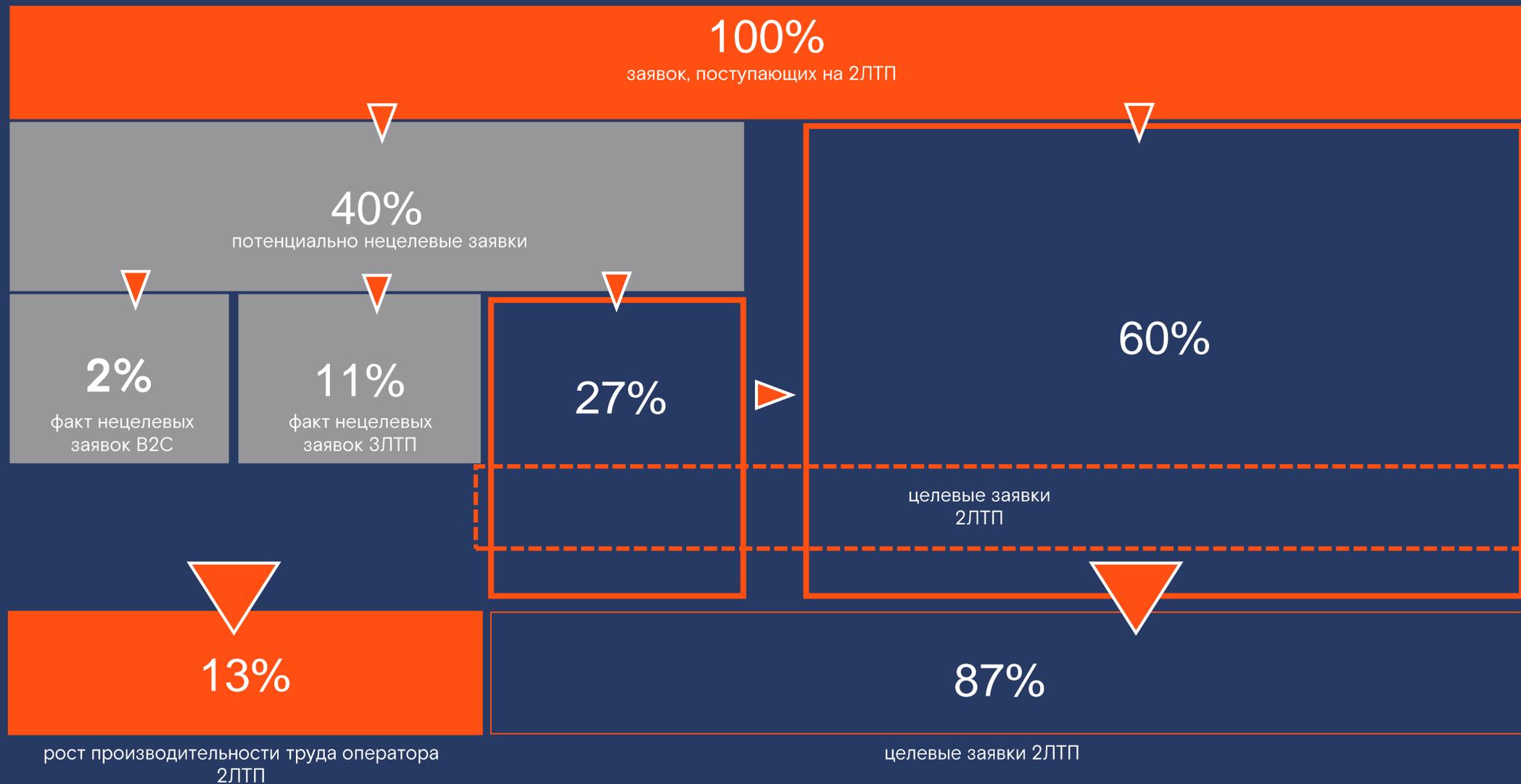
АВТОМАТИЗАЦИЯ ДИАГНОСТИКИ:

- диагностика оборудования в системе Единый портал диагностики (ЕПД)
 - Интерактивные техкарты: пошаговая комплексная диагностика услуги, используя данные из информационных систем РТК с суффтёром AI
-
- ✓ Сокращение времени подготовки сотрудников
 - ✓ Рост производительности на время проведения диагностики

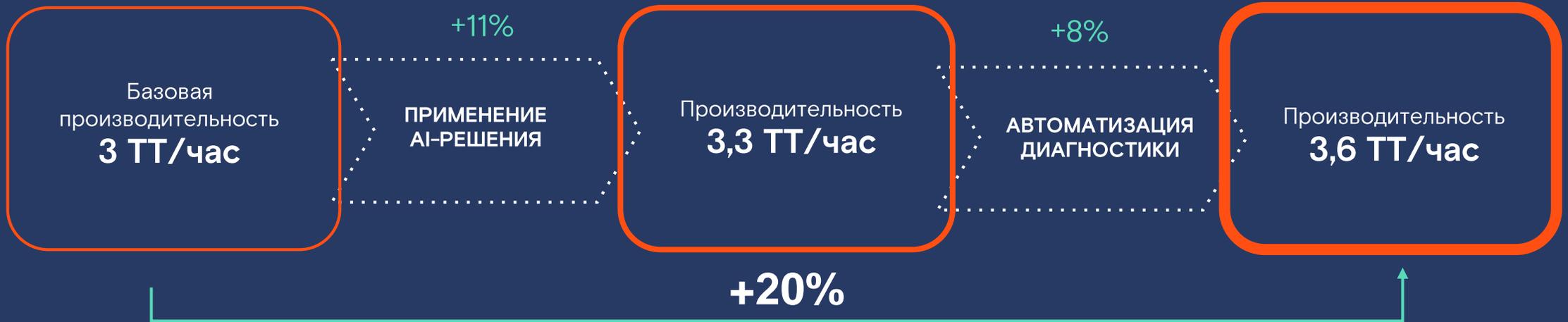
РЕЗУЛЬТАТЫ ПОВЫШЕНИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ

Рост производительности труда оператора 2ЛТП благодаря ИИ – +13%

ОБРАБОТКА DATASET ML-МОДЕЛЬЮ



РЕЗУЛЬТАТЫ ПОВЫШЕНИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ



Практические результаты **подтвердили выбранный** подход к повышению производительности

-16%

АНТ (среднее время диалога) сократилось с 19 минут до 16 минут

4,89 из 5

Средняя оценка от Клиента не изменилась

20,6%

Значение eNPS не изменилось



ВОПРОСЫ