

ЭКОЛОГИЧНАЯ АВТОМАТИЗАЦИЯ

Как сохранить эффективность в условиях
нехватки ресурсов



**Иван
Горбачев**

руководитель службы по поддержке
и координации конвергентного продукта, T2

ИВАН ГОРБАЧЕВ



- Опыт успешного запуска проекта ШПД в компании T2
- Участник программы технического просвещения для людей старшего поколения
- Сторонник автоматизации рутинных операций

Цель:

предоставление качественного клиентского сервиса каждому клиенту

T2 - ОПЕРАТОР МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ И КОНВЕРГЕНТНОГО ПРОДУКТА

70

регионов РФ

48,9
млн

количество абонентов
с учётом MVNO
«Ростелеком»

96
млн

количество обращений
в службу поддержки
в год

> 30

каналов голосового
и цифрового
обслуживания





ВЫЗОВЫ



1 Рост обращений
в службу поддержки

2 Дефицит персонала



РЕШЕНИЕ



ЭКОЛОГИЧНАЯ АВТОМАТИЗАЦИЯ

Для клиента

Для сотрудника Службы поддержки

КЛИЕНТСКАЯ АВТОМАТИЗАЦИЯ

СЛОЖНОСТИ

- ↗ Автоматизация только части запросов
- ↗ Автоматизация через принуждение
- ↗ Отсутствие инвестиций в качество роботизированного контура сервиса
- ↗ Формирование и развитие разных систем

РЕШЕНИЕ

- ↗ Вместо принуждения вовлекаем клиента
- ↗ Подстройка интерфейсов роботов под клиента
- ↗ Широкий набор сценариев роботизированного сервиса
- ↗ Полная синхронизация роботизированного и живого сервиса

СЕРВИСНЫЕ СИСТЕМЫ В ДИСТАНЦИОННОМ СЕРВИСЕ Т2

Единый
движок



БЫЛО

3 РАЗНЫЕ СИСТЕМЫ

Для обслуживания
клиентов:

- Динамический IVR
- Чат-бот (вендор)

Для операторов:

- Чат-бот CRM



СТАЛО

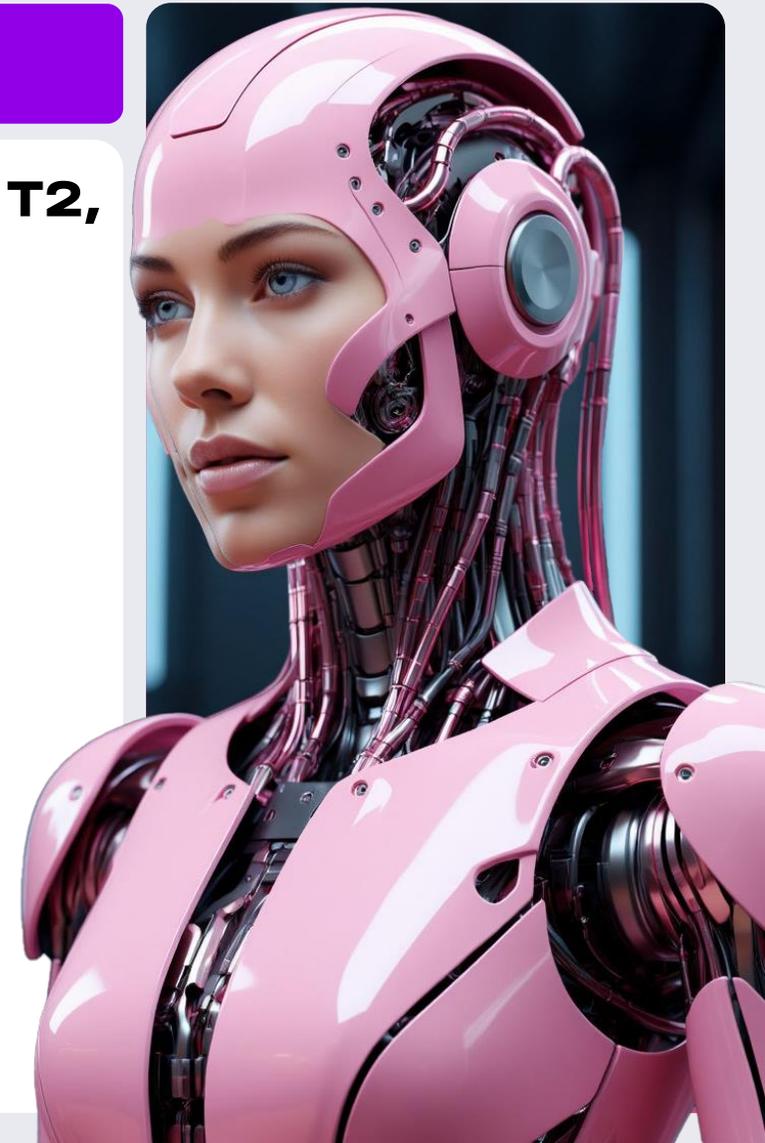
1 СИСТЕМА - БОТ Т2, 3 КАНАЛА:

Для обслуживания
клиентов:

- Чат-бот Миа
- Сервисный
голосовой
ассистент

Для операторов:

- Бот-помощник



ЗАМЕНА DIVR НА СЕРВИСНОГО ГОЛОСОВОГО АССИСТЕНТА

↗ ПРЕДПОСЫЛКИ

67%

уровень автоматизации динамического IVR

-10 п.п.

CSI 2024 vs 2023

↗ РЕШЕНИЕ

Переход на сервисного голосового ассистента:

- ↗ Синтез и распознавание речи – вендор
- ↗ Искусственный интеллект – бот T2



ЗАМЕНА DIVR НА СЕРВИСНОГО ГОЛОСОВОГО АССИСТЕНТА

+3 п.п.

CSI в сравнении с DIVR

69%

уровень автоматизации

ГОЛОС КЛИЕНТА

Да благословит вас Господь!

Очень приятная речь

Понравился искусственный интеллект!

Вопрос с помощником T2 прошёл хорошо, иногда плоховато, ну это я тупила, а так всё прекрасно, помощник хороший!

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ ЧАТ-БОТ МИА

- Собственная разработка IT
- Интеграция с >15 внешними системами Т2
- Предиктивные сценарии сервиса
- > 5 тыс. сервисных тем
- Таргетированный Upsale
- Работа с войсами
- Помощь при кейсах мошенничества и спама

79%
автоматизация

74%
CSI



Сегодня

Мы рады видеть вас в чате!
Вашим вопросом займётся Миа

Звонили мошенники 12:07 ✓

Миа

! Если вам звонят или пишут из t2 и просят ввести код из SMS или набрать команду, скорее всего, это мошенники.

◆ Подскажите, вы предоставили код из SMS? Если да, то от какого приложения?

12:07

ГосУслуги

Личный кабинет t2

Нет, не передавал

Другие приложения

БОТ-ПОМОЩНИК ДЛЯ ОПЕРАТОРА

-5 сек.

влияние
на общий АНТ

БОТ-ПОМОЩНИК

11:13 ✓ По адресу нахождения

Пока система проверяет ограничения на сети, подскажите, как именно проявляется проблема?

При просмотре видео или просто когда страницы листаете.

Возможно, в какое-то определённое время или по выходным

Выбирай один ответ в боте.

11:13

11:14 ✓ Не зависит от сервиса

Сейчас максимально доступная технология для вашей SIM 4G

Ограничений на сети нет.
Рекомендую:

- ✓ Перезагрузить устройство 🔄 – при перезагрузке произойдет удаление временных файлов, а также переподключение к сети.
- ✓ Протестировать выход в интернет на разные сайты 🌐 – для того, чтобы избежать проблемы с



РАБОТА ПО ДРУГИМ ПРАВИЛАМ

Гибкий формат работы:

- офис/дистанционно
- гибрид

Гибкие графики:

- под потребности сотрудника
- без ночных смен



РЕЗУЛЬТАТЫ

44%

рекрутмента
обеспечиваются набором УР

30%

сотрудников УР

96%

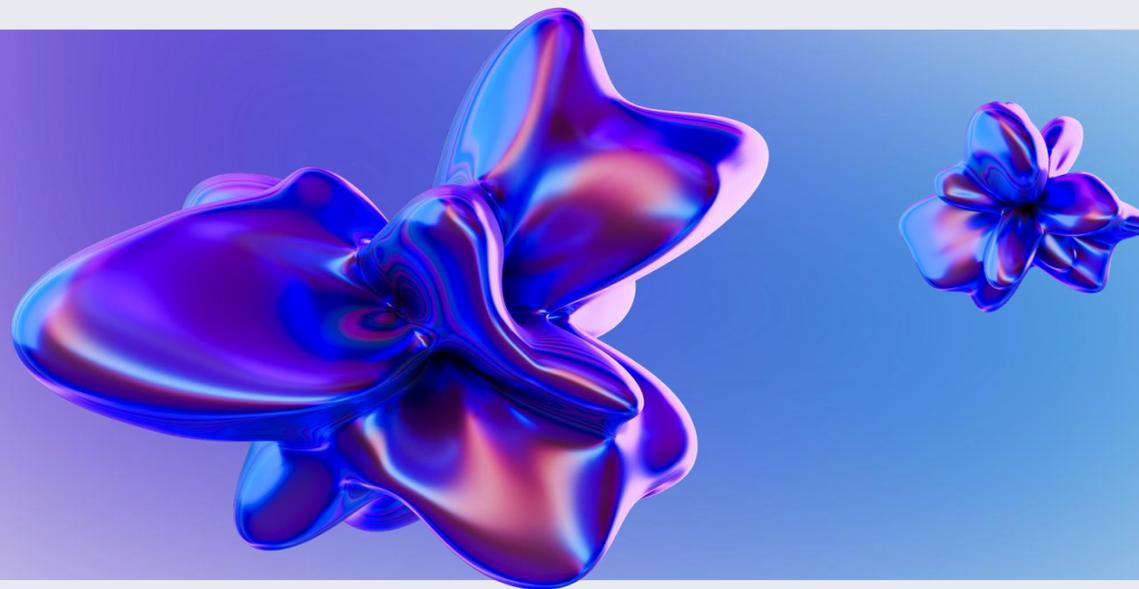
сотрудников отмечают,
что им нравится работать
удаленно

по внутреннему
исследованию
вовлеченности
2024

**РЕЗУЛЬТАТЫ УДАЛЕННЫХ
СОТРУДНИКОВ НЕ УСТУПАЮТ
KPI СОТРУДНИКОВ ОФИСА**

~ **FLAT**

- среднее время разговора
- клиентская удовлетворенность
- соблюдение расписания



ГОТОВ ОТВЕТИТЬ НА ВАШИ ВОПРОСЫ



Иван Горбачев

руководитель службы по поддержке
и координации конвергентного
продукта, T2

