

От первых тестов до масштабирования:

Как туроператор внедрял речевую аналитику и LLM для анализа продаж И ОТЗЫВОВ



Мария Боднева

коммерческий директор 3iTech

✉ m.bodneva@3itech.ru

☎ +7 (913) 735 68 81



Новые реалии: клиенты хотят большего

Современные туристы ждут:

Персонального подхода
как в бутике

а не как в туроператоре

Поддержки 24/7

потому что чемоданы теряются и ночью тоже

Мгновенного решения
проблем

“Почему Wi-Fi в отеле плохой? Хочу ответ сейчас же!”



Как сохранить качество
в обслуживании при растущих
запросах?

Новые реалии: клиенты хотят большего

Первые «пробы и ошибки» работы с речевой аналитикой:



Первая система путала "Анталию" с "антологией"

очень литературно,
но бесполезно



Принимала фоновый шум в call-центре за клиентские жалобы

в итоге мы "узнали",
что все клиенты ненавидят наши клавиатуры

Вывод:

Голые технологии без тонкой настройки — как гид в чужом городе без карты

Прорыв: когда ИИ стал помощником клиента

Как система начала реально помогать бизнесу

Речевая аналитика научилась:

1

Выявлять настоящие боли клиентов за их эмоциями

2

Автоматически направлять сложные кейсы опытным менеджерам

LLM-анализ отзывов теперь:

1

Находит скрытые проблемы еще до массовых жалоб

2

Подсказывает, какие компенсации действительно работают

Результаты: цифры говорят сами за себя

Эффекты внедрения технологий:



Клиент начал
видеть не только
проблемы, но и
радость своих
пользователей

Операционная эффективность:

На 40%
меньше жалоб
переходит
на второй круг

Операторы начали
решать проблемы,
а не тратить
время на их поиск

Клиентские метрики:

NPS вырос на 25
пунктов — клиенты
туроператора стали
чаще его
рекомендовать

Среднее время
решения проблем
сократилось с 3
дней до 4 часов

Выводы и взгляд в будущее

Творческие планы

- Еще более персонализированные сервисы
- Предиктивная аналитика клиентских запросов

Взятая на вооружение философия:
клиентский опыт – это когда тебя понимают!



Сегодня наш туроператор понимает своих клиентов лучше, чем когда-либо



Главный урок:

Технологии – не замена
людям, а их усилитель

Спасибо за внимание!



Мария Боднева
коммерческий директор 3iTech

✉ m.bodneva@3itech.ru

☎ +7 (913) 735 68 81

