

ЕДИНЫЙ КОНТЕКСТ НА МИЛЛИОНЫ КЛИЕНТОВ:

КАК ПРАВИЛЬНО ВЫСТРОИТЬ ДИСТАНЦИОННУЮ СХ-АРХИТЕКТУРУ

СПИКЕРЫ

Маргарита Рудакова
Иван Горбачёв



СПИКЕРЫ



МАРГАРИТА РУДАКОВА

Руководитель Службы реактивного
удержания и сохранения клиентов

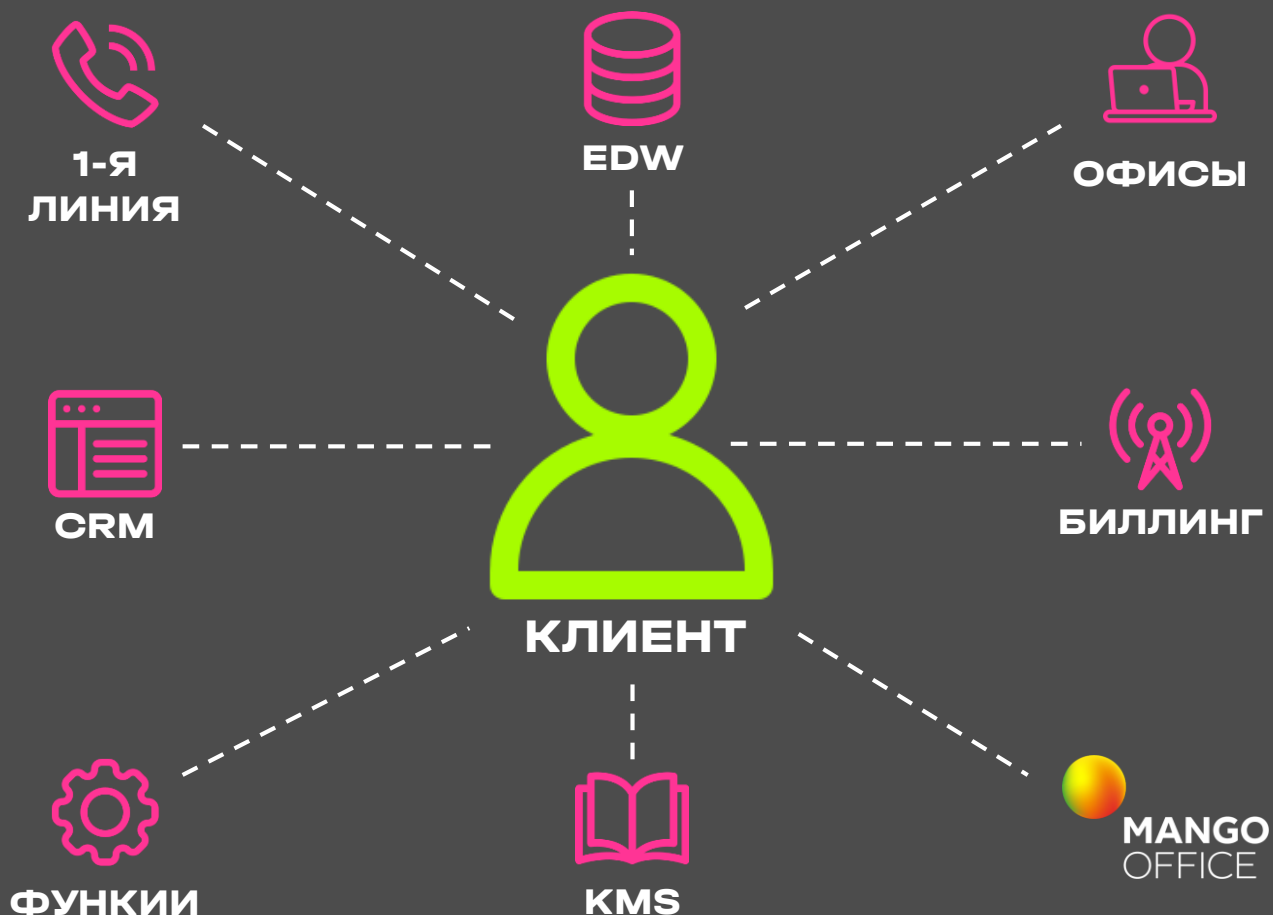


ИВАН ГОРБАЧЁВ

Руководитель Службы по поддержке и
координации конвергентного
продукта

ПОЧЕМУ СХ В ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЕТИ —
ВОПРОС АРХИТЕКТУРЫ ДАННЫХ И ЗАБОТЫ О КЛИЕНТЕ,
А НЕ ТОЛЬКО ФУНКЦИЙ

ЕДИНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ КОНТУР ВО ВСЕХ ТОЧКАХ КОНТАКТА



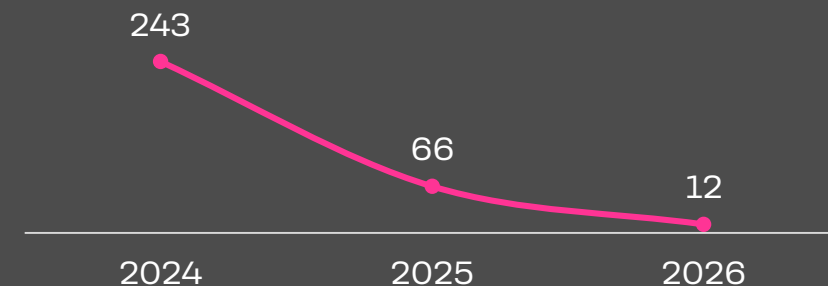
4 мес.

Time-To-Market одной доработки

40

ЗНИ создано с 2024 года,
50% реализовано

Кол-во ошибок в системе



ПОЧЕМУ СХ В ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЕТИ — ВОПРОС АРХИТЕКТУРЫ ДАННЫХ И ЗАБОТЫ О КЛИЕНТЕ, А НЕ ТОЛЬКО ФУНКЦИЙ

Совместные зоны развития

- Отсутствие отчетности по итогам разговора робота на новой платформе
- Антиробот – новые голосовые ассистенты запускаются быстрее, чем обучаются модели распознавания
- Отсутствие отчетности по эффективности АОНов
- Полное изменение режима Preview
- Отсутствие статистики, на кого робот перевел звонок
- Погрешности в распознавании речи
- Отсутствие ИИ-синтеза речи



ЗА СЧЁТ ЧЕГО КОНТЕКСТНАЯ СРЕДА ОБЪЕДИНЯЕТ И СОХРАНЯЕТ ЕДИНЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

- Соответствие стандарту качества ISO 18295 во всех каналах с 2017 года по н.в.
- Централизация всех процессов
- Высокий уровень сервиса во всех точках контакта
- Использование речевой аналитики на базе ИИ
- Омниканальность во всех точках контакта
- Высокое сквозное качество обслуживания
- Клиентоцентричная культура

23%

NPS

85%

CSI

52%

CES

Внешние факторы, влияющие на уровень сервиса



Регуляторные изменения



Блокировки мобильного интернета



Увеличение SAC



Импортозамещение

КАК ВЫСТРОИТЬ ЕДИНУЮ СХ-СТРАТЕГИЮ И ИНТЕГРИРОВАТЬ ЕЁ В ГОТОВЫЙ БИЗНЕС, НЕ ТЕРЯЯ ДУШУ БРЕНДА

12 дней

Time-To-Market создания
одного алгоритма

100%

Охват клиентской базы

80%

Обращений закрываются
роботом

>70%

Уровень дозвона
до клиентов

75%

Уровень качества
обслуживания роботом

x5 раз

Увеличение
эффективности работы

Роботизированный обзвон соответствует ценностям t2



Новая ИИ-модель выходит на
работу с высоким качеством



Высокий уровень
детектирования голосовых
ассистентов



Бесшовная передача звонка от
робота к сотруднику с
сохранением контекста диалога



Обширная возможность
кастомизации
роботизированного обзвона

КАК ИЗБЕЖАТЬ ФАТАЛЬНЫХ ОШИБОК РОБОТИЗАЦИИ И СДЕЛАТЬ ЕЁ ЭКОЛОГИЧНОЙ БЕЗ ПОТЕРИ ЧЕЛОВЕЧНОСТИ

Прозрачная и честная работа с клиентом

- Говорим честно клиенту о роботизированном обзвоне
- Прошли путь от сухих скриптов до экологичного ИИ-ассистента
- Выстраиваем лояльную стратегию обзвона с учетом законодательства
- Решаем сложные консультации с помощью сотрудника
- Быстро переводим диалог с робота на сотрудника, бережем время клиента
- Тестируем новые алгоритмы на малых выборках



КАК ИЗБЕЖАТЬ ФАТАЛЬНЫХ ОШИБОК РОБОТИЗАЦИИ И СДЕЛАТЬ ЕЁ ЭКОЛОГИЧНОЙ БЕЗ ПОТЕРИ ЧЕЛОВЕЧНОСТИ

Прозрачная и честная работа с вендором

- Сформировали пространство быстрых коммуникаций
- Наращиваем сложность алгоритмов с улучшением качества
- Простые донастройки проводим без привлечения вендора
- Честно говорим о зонах роста
- Совместно с вендором составили быстрое и простое обучение по работе с интерфейсами робота
- Совместно разработали гибкие и информативные дашборды и отчетность

<15 мин.

Скорость ответа поддержки вендора



**РОБОТ ВЫПОЛНЯЕТ ЗАДАЧУ,
ЧЕЛОВЕК ОПРЕДЕЛЯЕТ
ЦЕННОСТЬ ЭТОГО
РЕЗУЛЬТАТА**



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



МАРГАРТА РУДАКОВА
margarita.rudakova@t2.ru



ИВАН ГОРБАЧЁВ
ivan.gorbachev@t2.ru

