

КОНТЕКСТНАЯ ИИ-СРЕДА ДЛЯ БЕСШОВНОЙ РАБОТЫ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

Сергей Астахов

Менеджер продукта Контакт-центр · MANGO OFFICE

С чем входим в 2027 год

ДЕНЬГИ

+20–50%

**вырастет фонд оплаты
труда**

налоги, зарплаты, демография

ВРЕМЯ

1 из 4

**клиентов теряется в
ожидании ответа**

кто первым ответил — того и клиент

ЧЕРНЫЕ ЛЕБЕДИ

Внезапно

**пропадает доступ к
инфраструктуре, дорожают
ресурсы**

их не планируют — к ним готовятся

На пути построения единой контекстной среды



ОБОРОТНАЯ СТОРОНА: РЕШЕНИЯ НЕ СВЯЗАНЫ МЕЖДУ СОБОЙ

Потеря контекста

информация не передается между этапами:
теряется время, клиенты и деньги

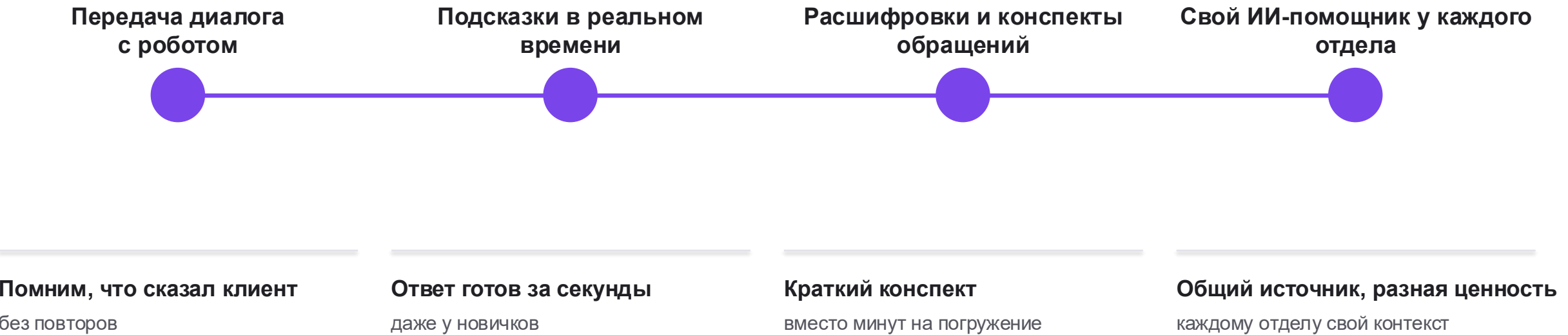
Задержка обратной связи

оператор узнает об ошибке через 2–3 недели и
успевает повторить ее сотни раз

Зоопарк решений

3-4 поставщика: в 3-4 раза больше договоров,
интеграций и точек отказа

Объединяем контекст



Робот → оператор

Кейс клиента: клиентская служба

-1 минута

на обращение

в 3,5 раза меньше

перезвонов

-40%

доп. операторов на пиковые дни

КЕЙС: КЛИЕНТСКАЯ СЛУЖБА

15 операторов · робот на первой линии · в пиковые дни каждого месяца звонков на линию в 10 раз больше

Было

- Чтобы закрыть пиковую нагрузку, привлекали 20 дополнительных операторов ежемесячно
- При переводе с робота оператор не видел диалога: сбор данных заново, каждое третье обращение уходило в перезвон

Робот → оператор: как это работает

Диалог с роботом

⚙️ Параметры клиента

Ирина 1653217 Москва

🗨️ Скрыть фразы робота

Начало: Робот 31 начинает разговор

🗨️ Добрый день, Вас приветствует сервисная поддержка компании «Однозначные решения». Меня зовут робот Филипп. Я могу вам помочь по следующим вопросам: узнать баланс лицевого счета, оставить заявку на решение проблемы, узнать статус вашей заявки, узнать решение типовой проблемы, перевести звонок на оператора.

😊 Мне необходимо решение типовой проблемы. Меня зовут Ирина. Лицевой счет 16523217

🗨️ Я могу помочь вам в решении следующих типовых проблем: - Не работает личный кабинет; Отрицательный баланс; Не запускается приложение; Не подходит логин пароль; Забыли данные для входа.

😊 Нахожусь в городе Москва

СТАЛО

- Расшифровка диалога с роботом в окне оператора при эскалации
- Параметры подсвечены и копируются в один клик: лицевой счет, город, название

РЕЗУЛЬТАТ

Среднее время обработки обращения

было

3:28

-25%

стало

2:36

Доля обращений с перезвоном

было

32%

в 3,5 раза меньше

стало

9%

Дополнительных операторов на пиковые дни

20 → 12

-40%

25 MANGO OFFICE

6

Подсказки ИИ по базе знаний компании

Кейс клиента: сетевой медучреждение (диагностика)

×4

рост конверсии в целевое действие

–11 дней

обучения на каждого новичка

≈ 8 ч в месяц

экономия на оператора

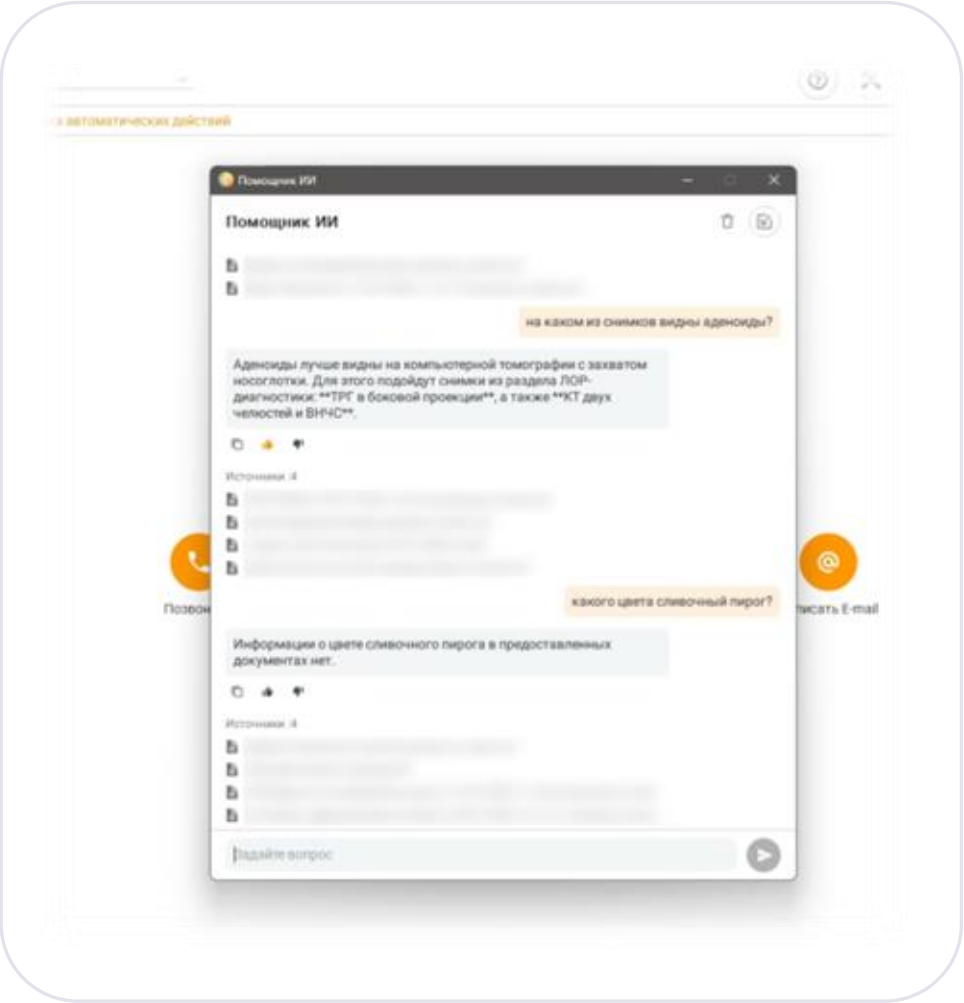
КЕЙС:

10 операторов · запись на услуги с множеством нюансов подготовки

Было

- Ответ собирается из десятка вкладок и стикеров, клиент на удержании 60+ секунд
- Обучение новичка: 14 дней

Подсказки ИИ: как это работает



СТАЛО

- Вопрос ИИ-помощнику по базе знаний компании: ответ за 5 секунд, можно сразу озвучить
- Новичок не учит все наизусть: знания в базе, а не в голове

РЕЗУЛЬТАТ

Поиск ответа во время разговора

было



60 сек

стало



5 сек

Конверсия ↑
Ошибки ↓

Выход новичка на линию

было



14 дней

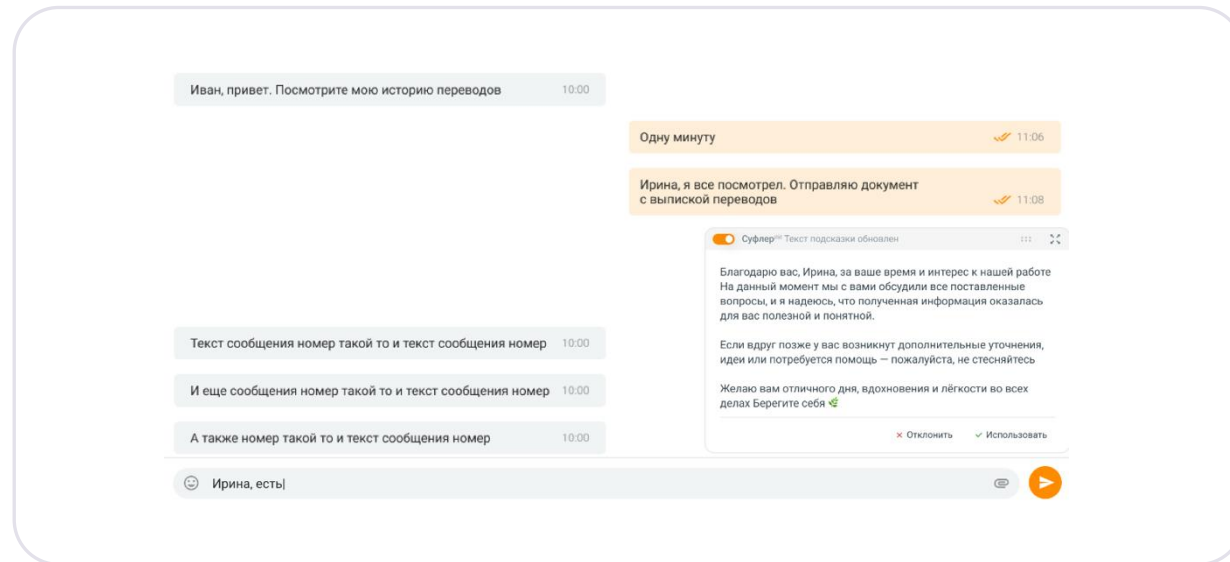
стало



3 дня

-11 дней

Суфлер ИИ в чатах



КАК ВЫГЛЯДИТ

- Карточка суфлера появляется под последним сообщением клиента
- Две кнопки: использовать или отклонить; текст можно поправить перед отправкой

НОВЫЙ ФУНКЦИОНАЛ

- Подхватывает контекст переписки и предлагает готовый ответ по базе знаний
- Подсказка готова за 10 секунд или быстрее
- Оператор принимает, правит или отклоняет — в один клик
- Больше чатов одновременно, решение всегда за оператором

Первый ответ в чате

за секунды, а не за минуты

Расшифровки и конспект

Кейс: контакт-центр

×2,5

доля проверяемых вручную обращений

−67%

времени супервизора на одно обращение

КЕЙС · КОНТАКТ-ЦЕНТР НА 15 ОПЕРАТОРОВ

≈ 900 обращений в день · один супервизор проверяет разговоры вручную по ходу смены

Было

- Переслушать запись: 4–5 минут на обращение, 20 обращений за смену (2%)
- Конспекты есть, но в кабинете речевой аналитики (другое окно)

Расшифровки и конспект: как это работает

Чат с клиентом

Обработка обращения

Подсказки ИИ

База знаний

Расшифровка

Конспект

Конспект

Клиент хотел переоформить счёт на другую организацию и уточнить, как вернуть деньги.
Клиент хотел, чтобы счёт был переоформлен на организацию МЦ Геме, и спрашивал о возврате средств.

Расшифровка

Добрый день, Вас приветствует сервисная поддержка компании «Однозначные решения». Меня зовут робот Филипп. Я могу вам помочь по следующим вопросам: узнать баланс лицевого счета, оставить заявку на решение проблемы, узнать статус вашей заявки, узнать решение типовой проблемы, перевести звонок на оператора.
Мне необходимо решение типовой проблемы. Меня зовут Ирина. Лицевой счет 16523217
Я могу помочь вам в решении следующих типовых проблем.

Выберите тематики обращения

Настроить

Новые клиенты

☐ Интересуется поездкой зарубеж. Без шенгена

☐ Сотрудничество

☐ Поддержка

☐ Турция

☒ Египет

☐ Европа. Есть шенгенская виза

Клиенты

Нецелевое обращение

VIP

Отказы

Разобрать

Комментарий к обращению

- СТАЛО
- Конспект и расшифровка в окне контакт-центра: в обращении и в карточке клиента
 - Переслушивать только то, что смутило в конспекте

РЕЗУЛЬТАТ

Время проверки одного обращения



Проверено за смену



Речевая аналитика: свой ИИ-помощник у каждого отдела

Кейс: отдел активных продаж

КЕЙС · ОТДЕЛ АКТИВНЫХ ПРОДАЖ, 48 ОПЕРАТОРОВ

≈ 38 000 разговоров в месяц · речевая аналитика с 2025 года

Было

- Один конспект на всю компанию
- Поиск по словарям тематик

Стало

- Свой ИИ-помощник у каждого отдела: задание обычными словами
- Шесть шаблонов, проверка на пяти разговорах

Сформулируй краткую рекомендацию сотруднику — что улучшить в работе с клиентом, какие шаги предпринять или какие возможности использовать

ИИ Помощник «Резюме»

Подведи итоги звонка между клиентом и сотрудником. Укажи цель разговора, ключевые вопросы, решения, договоренности и дальнейшие действия.

ИИ Помощник «Рекомендация и резюме»

ЧТО ПОЛУЧАЕТ КАЖДЫЙ ОТДЕЛ

Продажи

Собственная инструкция

–20%

времени на разбор

Поддержка

точки роста оператору сразу после звонка

В ТОТ ЖЕ ДЕНЬ

обратная связь

Покрытие

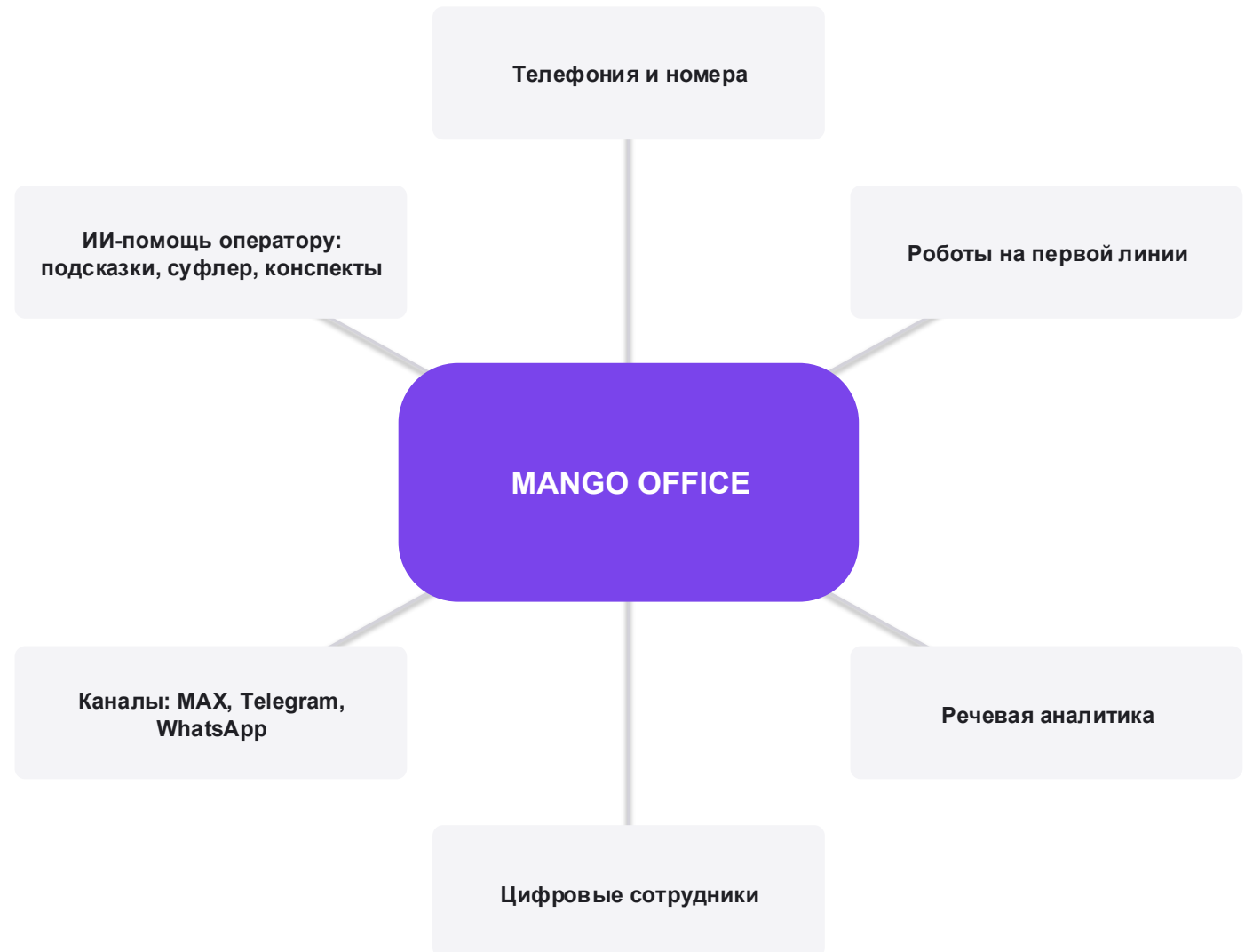
звонки и чаты по одним критериям

100%

обращений

Объединение в экосистему

- Единое окно
- Общие данные
- Единый договор, общая поддержка



Российский поставщик · 25 лет на рынке

Каналы: быть там, где клиенты

МЕСЯЧНАЯ АУДИТОРИЯ

MAX 86 млн

Telegram 76 млн

WhatsApp 64 млн

Выходим в каналы, где уже есть ваш клиент

- Бизнес-аккаунт MAX
- Личный Telegram
- Личный WhatsApp

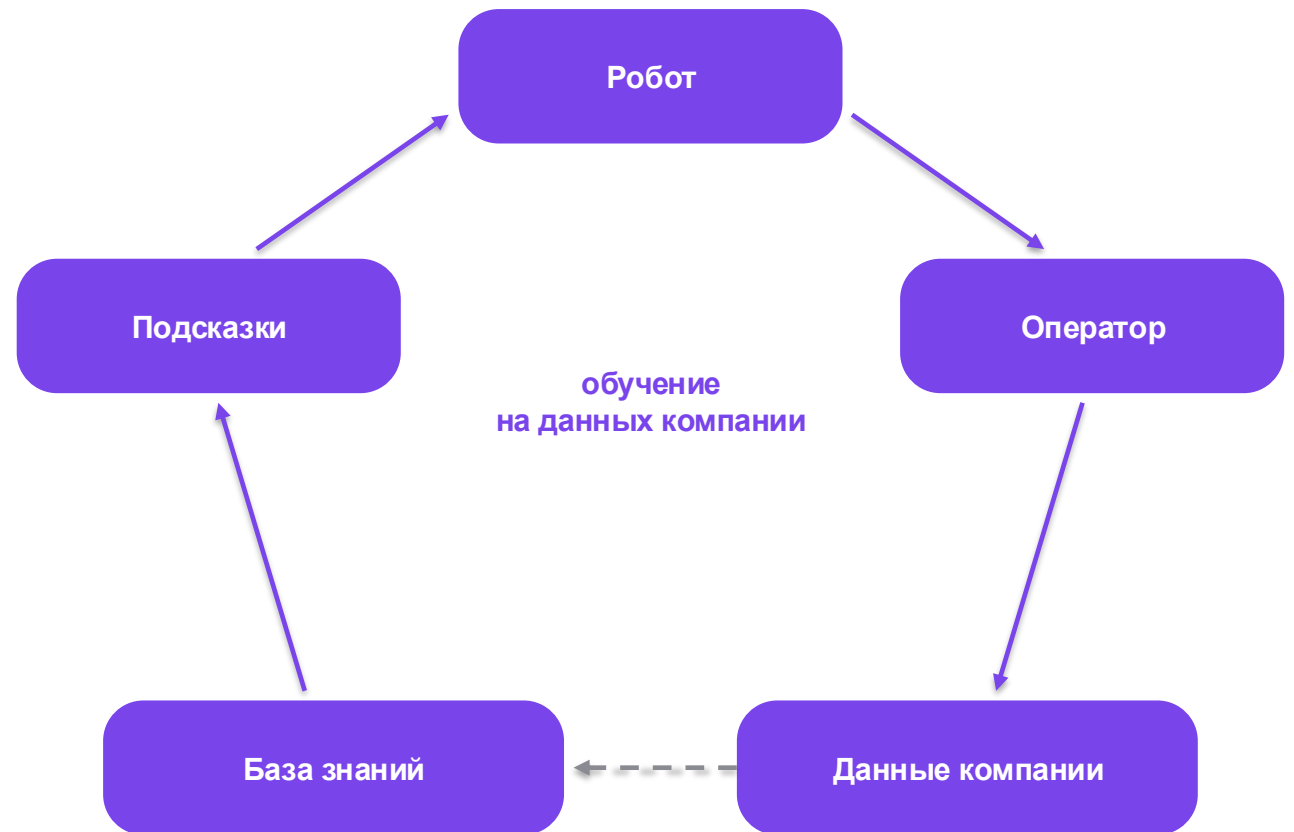
База знаний: замкнуть контур

ОПЫТ ВНЕДРЕНИЙ

- Подготовка базы знаний: 3–4 недели, ресурсы с обеих сторон

ЦЕЛЬ

- Первая версия базы – 1 неделя



«А можно совсем без оператора?»

Нет, но...

Цифровые сотрудники: нанять, а не внедрить

- Не замена опытному оператору, а «молодой специалист»: забирает базовую рутину, сложное – человеку
- Внедрения ноль: нанимается как обычный сотрудник
- Учится в процессе: с каждым месяцем умеет больше

КОГО МОЖНО НАНЯТЬ СЕЙЧАС

- Специалист по подбору персонала
- Специалист поддержки, первая линия

позже: менеджер продаж, координатор доставки

НАНИМАЕТСЯ КАК ЧЕЛОВЕК

- 1 Познакомиться**
послушать, как работает, по телефону
- 2 Нанять**
под конкретную задачу
- 3 Дать знания и доступы**
база знаний и ваши системы
- 4 Поставить задачу**
и зону ответственности
- 5 Получать результат**
и давать обратную связь



Познакомиться и послушать,
как они работают

mango-office.ru →
Цифровые сотрудники

Проведите ревизию: четыре вопроса и пятый шаг

1

Робот → оператор

Как сотрудники узнают о содержании диалога клиента с роботом?

2

Помощь оператору в реальном времени

Сколько времени оператор готовит ответ по базе знаний?

3

Расшифровки и конспекты

Сколько обращений успеваеете проверить вручную?

4

Речевая аналитика

Настраивается ли она под задачу конкретного отдела?

5

ЦИФРОВЫЕ СОТРУДНИКИ

Какую рутину можно отдать цифровому сотруднику уже сейчас?



Познакомиться и послушать, как они работают

mango-office.ru → Цифровые сотрудники

**В одной системе коммуникаций
в одном окне
на одних данных**

Спасибо за внимание!