

Кто здесь оператор?

Как меняется клиентское обслуживание, когда в команде появляется ИИ

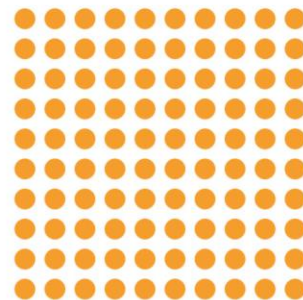
Тимур Холмухамедов

Директор по развитию бизнеса, Webim

Контакт-центр А

100

операторов

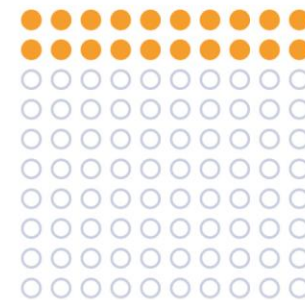


в 5 раз эффективнее

Контакт-центр Б

20

операторов



=

Но кто там на самом деле работает?

20 человек?

20 человек и несколько ИИ-агентов?

Целая система?

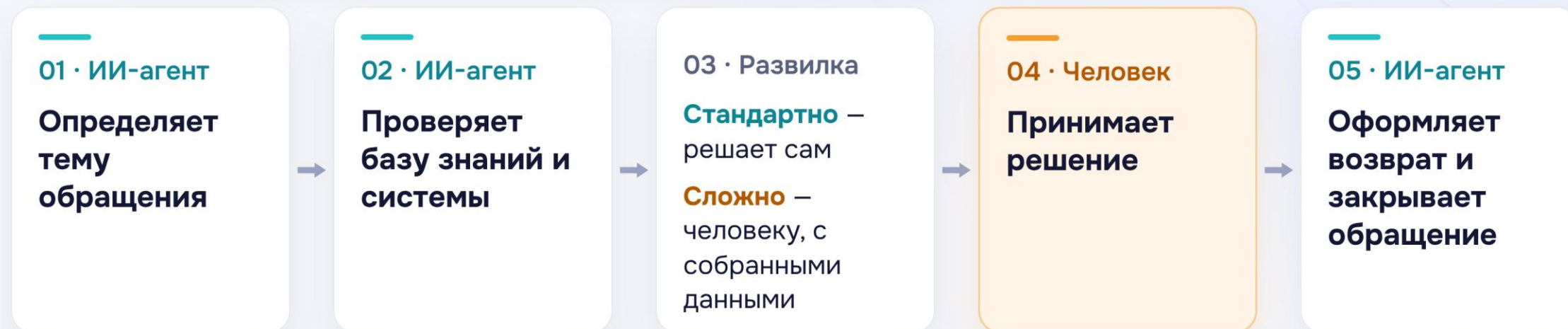
ПУТЬ ОДНОГО ОБРАЩЕНИЯ

Одно обращение — несколько исполнителей

Клиент:

«Мне неправильно начислили плату. Разберитесь»

✔ «Вопрос решён»



ИИ не просто отвечает — он участник процесса. Клиенту неважно, сколько было исполнителей. А для компании это **другая архитектура обслуживания**.

НОВАЯ АРХИТЕКТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Одно обращение — несколько исполнителей

01 Что доверить ИИ?

02 Где требуется человек?

03 Как передавать контекст между ними?

04 Кто отвечает за итоговый результат?

Вопрос «кто здесь оператор?» превращается из красивого заголовка в практическую задачу

ОТ ДЕМО К РЕАЛЬНОЙ КОМПАНИИ

Простая задача? Не совсем



Раньше мы учили бота понимать клиента. Теперь учим его **не слишком уверенно отвечать** на то, чего он не знает.

⚠ Уверенный неправильный ответ – хуже,

✓ чем честное «сейчас уточню»

КЕЙС ИЗ ПРАКТИКИ WEBIM · ТАКСИ

Один запрос — две разные истории



Пассажир

свой процесс обслуживания

Списание денег

Возврат

Стоимость поездки



Водитель

совсем другой процесс

Начисление заработка

Выплаты

Удержания

Бот должен понимать не только текст, но и

кто написал

в какой ситуации

что делать дальше

КЕЙС ТАКСИ · ВСЕГО ТРИ СЛОВА

Один и тот же вопрос — разный контекст

«Где мои деньги?»

Пассажир

ждёт возврат за отменённую поездку

Водитель

ждёт выплату за выполненные заказы

Пришлось учитывать не только вопрос:

роль пользователя

историю диалога

данные о поездке

правила сценария

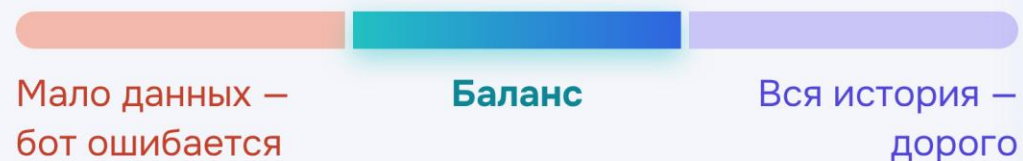
**Понимать русский язык — ещё не значит
понимать бизнес**

Именно контекст даёт правильный ответ

В пилоте появились новые требования:

- ✓ По-разному завершать диалоги
- ✓ Учитывать предыдущие сообщения
- ✓ Правильно выбирать сценарий

У контекста есть цена



“

Заказчик не всегда знает, какой ИИ ему нужен, пока не начнёт с ним работать

Пилот — не просто проверка готового решения. Это способ понять, **какое решение вообще нужно создавать.**

КЕЙС ИЗ ПРАКТИКИ WEBIM · ИИ-СУФЛЁР

ИИ-суфлёр: одна функция — разный эффект

● ● ● рабочее место оператора

Клиент: «Когда мне вернут деньги за отменённый заказ?»

💡 ИИ-суфлёр предлагает варианты

- 1 · Вежливое уведомление о сроках возврата
- 2 · Уточняющий вопрос о заказе
- 3 · Альтернативный вариант ответа

Как задумано

- 1 **Анализирует диалог**
- 2 **Предлагает варианты**
- 3 **Оператор выбирает — готово**

Но в пилотах выяснилось:

**одна и та же функция по-разному
влияет на разных операторов**

ИИ-СУФЛЁР · СЦЕНАРИЙ 1

Опытный оператор: ещё быстрее?

Его арсенал

- 📄 Шаблоны
- 🔑 Горячие клавиши
- ☀️ Привычные сценарии
- ⚡ Знает ответ заранее

Оператор

ответ отправлен

ИИ-суфлёр

«у меня 3 варианта!»

время →

«Спасибо, конечно. Но я уже ответил»

Парадокс: хорошая технология может снижать эффективность, если применять её не к той задаче

Начинающий оператор: больше уверенности

Недавно на линии

Сложные вопросы и большая база знаний

Тот же суфлёр здесь

- ✓ Предлагает варианты ответа
- ✓ Помогает ориентироваться в базе
- ✓ Снижает вероятность ошибки

Одна ИИ-функция может **помогать** одному оператору и **мешать** другому

- Новичку — больше уверенности
- Опытному — лишнее действие

Важно понять:

кому функция нужна?

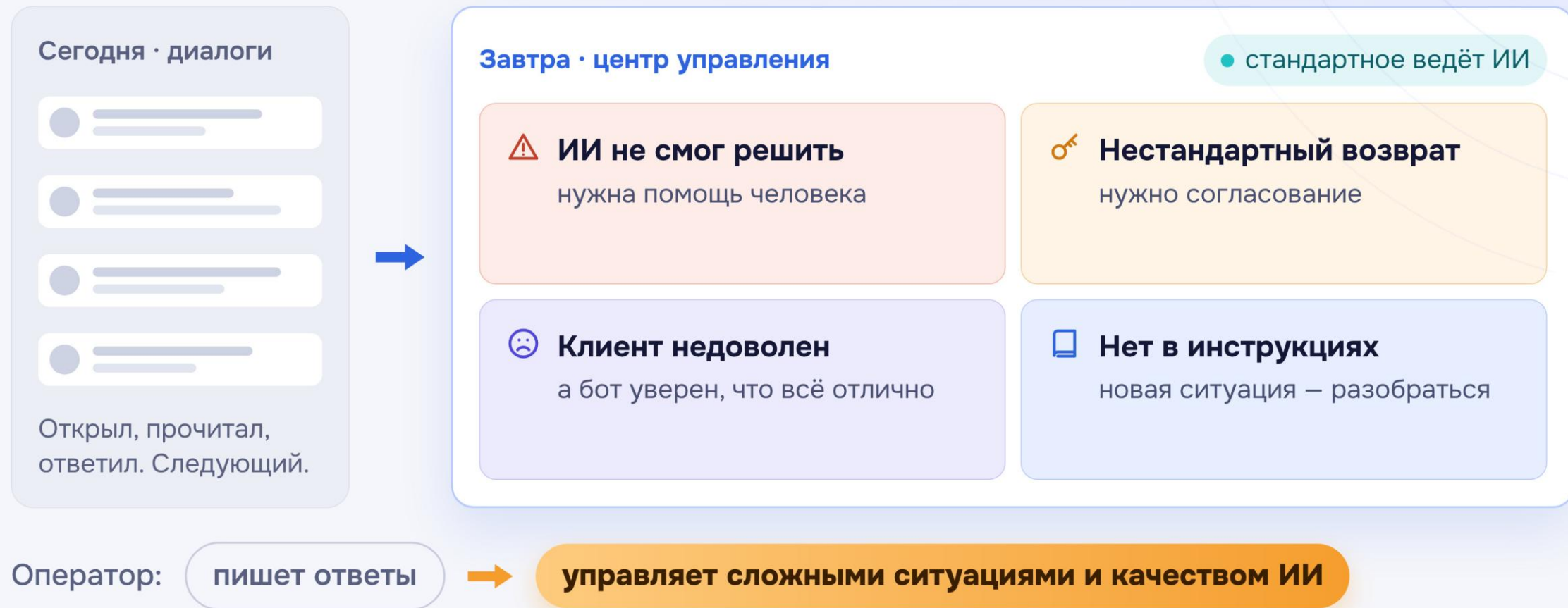
в какой момент?

какую проблему решает?

Иначе получится очень умный помощник, которого все будут стараться отключить.

ВЗГЛЯД В БУДУЩЕЕ · КОНЦЕПЦИЯ

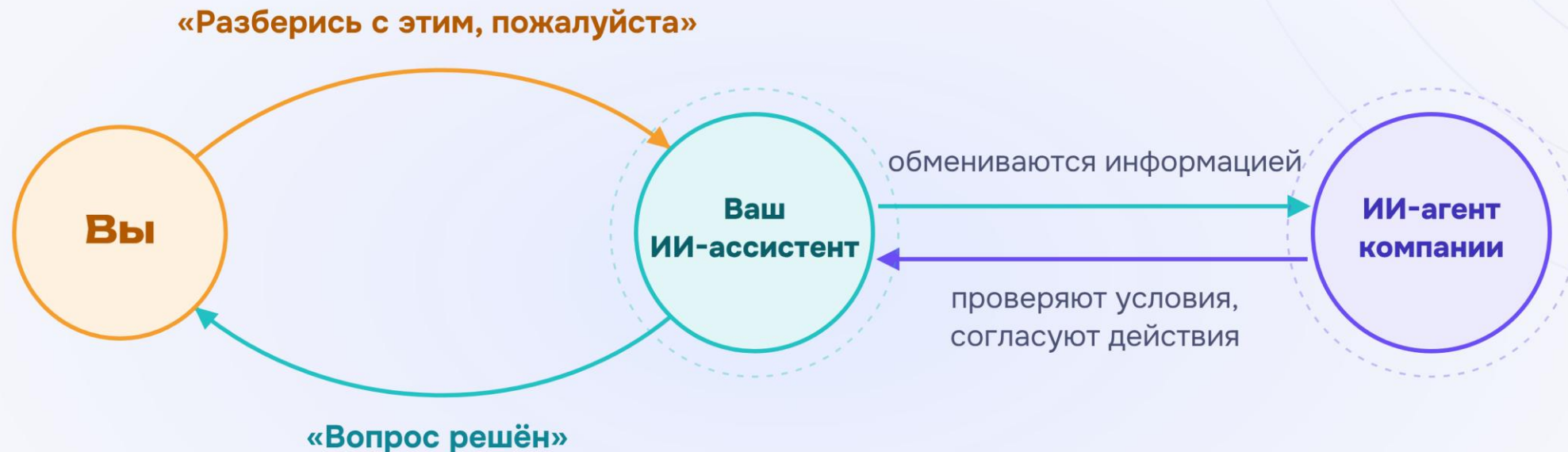
Рабочее место оператора будущего



Концепция: одно из возможных направлений развития, а не готовая функциональность Webim

ВЗГЛЯД В БУДУЩЕЕ · ГИПОТЕЗА

Когда клиент — тоже ИИ



ГИПОТЕЗА

Если сценарий станет массовым, придётся переосмыслить не только работу операторов, но и **сами способы взаимодействия компаний с клиентами.**

ВМЕСТО «СКОЛЬКО ОПЕРАТОРОВ ЗАМЕНИМ?»

Роль человека не исчезает, а меняется

● ИИ

хорошо подходит для автоматизации

Найти информацию

Проверить статус заказа

Уточнить данные

Выполнить стандартное действие



**Граница
постоянно
сдвигается**

Задача —
правильно
распределять
работу

● Человек

нужен там, где важны

Решение

Ответственность

Эмпатия

Умение отойти от сценария

% автоматизации $\neq$ % решённых проблем

Бот не перевёл на оператора?
Возможно, клиент **просто сдался.**

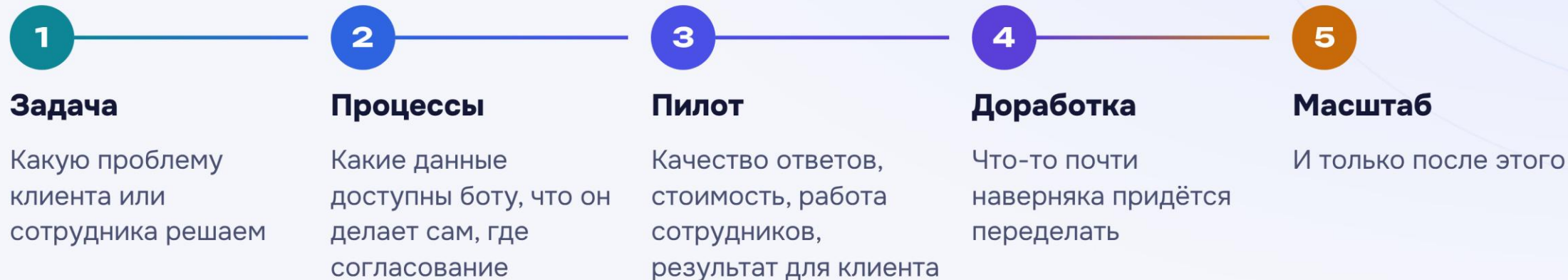
ПРАКТИЧЕСКИЕ ШАГИ

Что нужно компаниям уже сейчас

НЕ «Какую нейросеть купить?»



✓ «Какую проблему клиента или сотрудника решаем?»



“ Купить доступ к нейросети оказалось проще, чем договориться между двумя департаментами

КТО ВЫИГРАЕТ В БУДУЩЕМ?

Прогноз на 2030? Сначала угадайте, сколько моделей OpenAI выйдет до следующего вторника

Возможно, операторы займутся нестандартными ситуациями

Возможно, большую часть общения возьмут ИИ-агенты

Возможно, появятся совсем новые способы взаимодействия

Выиграет не тот, кто первым внедрил самую мощную нейросеть, а тот, кто превращает технологии в реальную ценность для бизнеса и клиентов

Нужно понимать и ИИ, и само клиентское обслуживание.
Webim занимается этим много лет.



ТАК КТО ЖЕ ЗДЕСЬ ОПЕРАТОР?

Будущее уже можно тестировать

Клиенту важно, чтобы его поняли и помогли.



Пилоты ИИ-ботов



Помощь
операторам



Эксперименты с
заказчиками

Подходите после выступления

Покажем, как это
работает, и обсудим ваши
задачи

Тимур Холмухамедов

Директор по развитию бизнеса

webim.ru t.me/webim

Спасибо!