

ПОЧЕМУ ВАЖЕН КОНТЕКСТ И КАК С ЕГО ПОМОЩЬЮ УВЕЛИЧИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОПЕРАТОРОВ ДО 20%



Константин Бабкин
MANGO OFFICE



Давайте знакомиться



Константин Бабкин

MANGO OFFICE

- 21 год работаю с клиентами сегмента Enterprise и крупный B2G. Реализовал более 300 проектов в области телеком и IT, как со стороны поставщика, так и со стороны заказчика.
- Создал и управляю департаментом, который реализует проекты с крупными клиентами.
- Самостоятельно реализую ключевые проекты компании.

MANGO OFFICE сегодня

MANGO OFFICE — российский разработчик программного обеспечения и сервисов для коммуникаций. Один из ведущих поставщиков SaaS-решений и лидер отечественного рынка Виртуальных АТС*

Компания создает технологичные продукты для всех отраслей экономики.

Платформа MANGO OFFICE стала лидером российского рынка облачных контакт-центров (CCaaS) по выручке с долей в 30% в 2024 – 2025 гг.

№1

рынка Виртуальных АТС в России*

26

лет на рынке облачной телефонии

99,97 %

отказоустойчивость

50 000 +

компаний-клиентов по всей России

100 %

русская ИТ-компания

634 000

пользователей

5 МЛН

звонков в день совершают наши клиенты

1 000 +

специалистов развивают сервисы компании

24/7

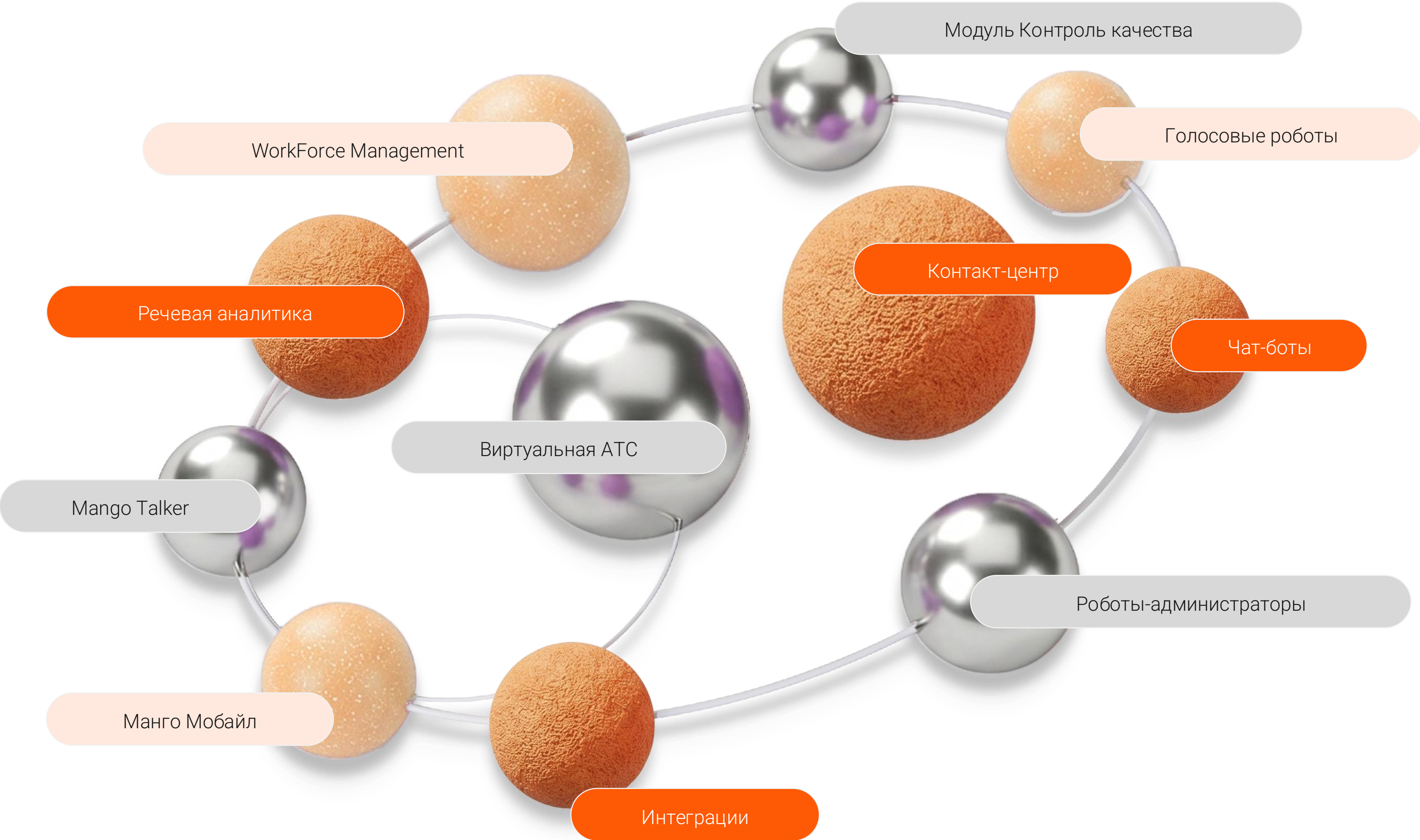
техподдержка и обслуживание клиентов

* в рейтинге Market.CNews в 2021, 2022 и 2023 году

Единое пространство для коммуникаций

MANGO OFFICE —
экосистема продуктов.

Ими ежедневно пользуются
сотни тысяч сотрудников
из более 50 000
российских компаний.



Усиленный уровень
информационной безопасности

ИИ в контакт-центрах: разрыв между ожиданиями и реальностью

+100%

рост числа запросов на «ИИ
контакт-центр»



12%

кейсов позволяют реально
оптимизировать затраты



50%

компаний вернутся к найму
операторов до конца 2027

Кейс Klarna

В числе первых передала значительную часть клиентского сервиса ИИ-ассистенту на базе OpenAI

2024

- 47%

сокращение штата операторов

- 80%

сокращение времени обработки обращений

- 25%

снизились повторные обращения

2025

- 22%

снижение удовлетворённости клиентов (CSAT)

**Объявлен
возврат к найму
операторов**

Выводы

**автоматизация
vs.
зрелость
технологии**

Клиентский опыт

Накопленная история всех коммуникаций

Коммуникация

Источник, слушатель, информация

↓ **Контекст**

Эффективная среда для работы с информацией

С какими проблемами сталкиваются при передаче контекста?

от 30 до 70%

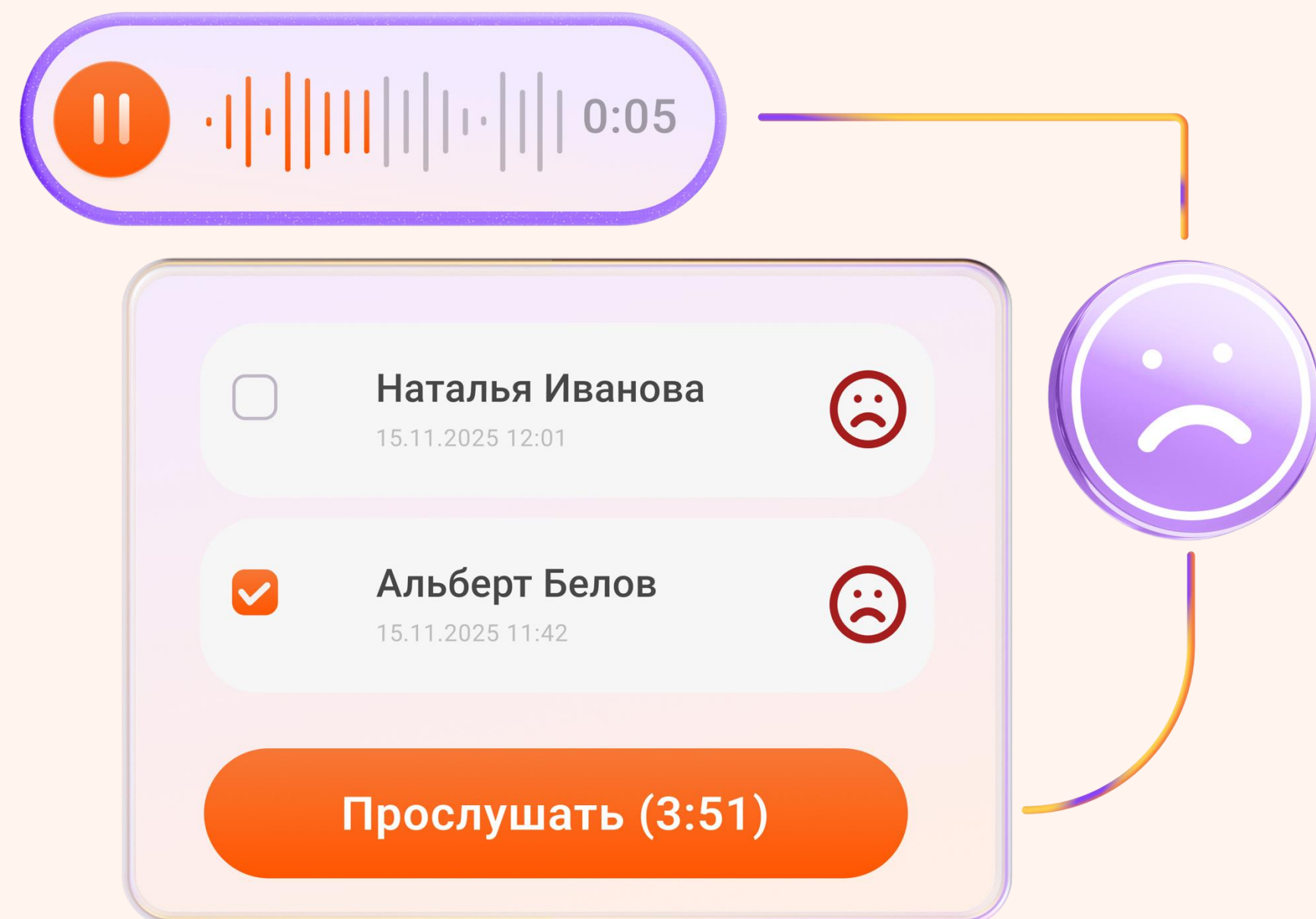
звонков от роботов эскалируется на живых операторов

до 15%

звонков со 2го плеча переводится на 3-е (самые сложные и дорогие кейсы)

Оператор не видит контекста

в среднем экономится время на каждый звонок



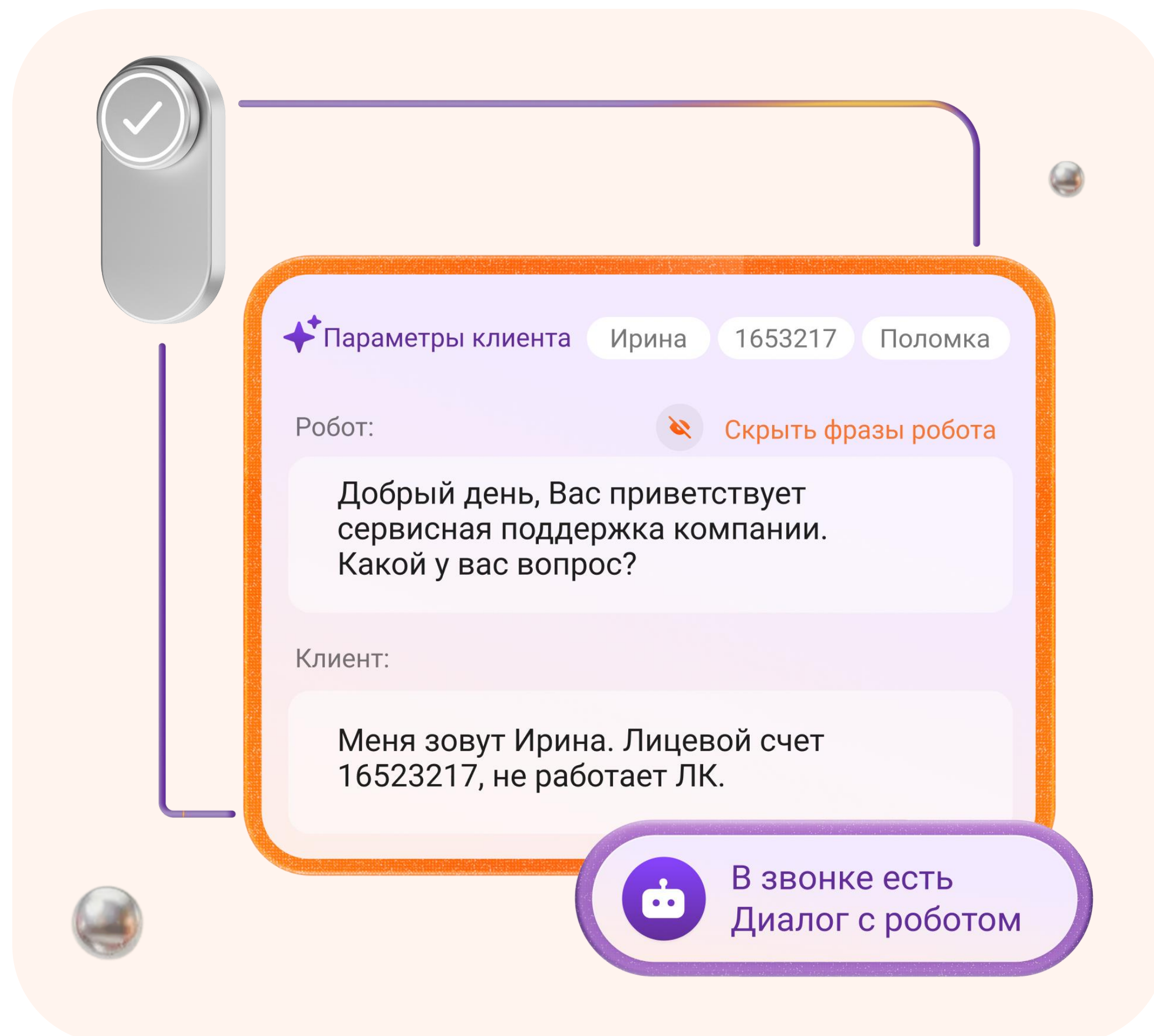
К чему это приводит:

- ✓ Клиент каждый раз повторяет одно и то же, негативит и раздражается
- ✓ Руководитель тратит время на разбор негативных диалогов оператора, погружается в оценку обращения

Результат:

- ✓ снижение CSAT, FCR, АНТ;
- ✓ рост нагрузки на персонал

Передача контекста диалога от робота к оператору



«Голосовой робот не всегда корректно интерпретирует ответы, звонок переводится на оператора.

Оператор повторно собирает информацию — клиент проявляет негатив, вероятность конверсии падает»

В чем ценность

- ✓ Ускорение обработки обращений до 20%
- ✓ Расшифровка диалога с роботом в моменте
- ✓ Клиент рассказывает о проблеме только 1 раз
- ✓ Роботы с LLM: ИИ-агенты работают на сложных сценариях и понимают человеческую речь

Подсказки ИИ : улучшенная База знаний (beta)

«Когда оператор ищет ответ на вопрос, он смотрит на нашем сайте, в регламентах, может уточнить в чате с коллегами.

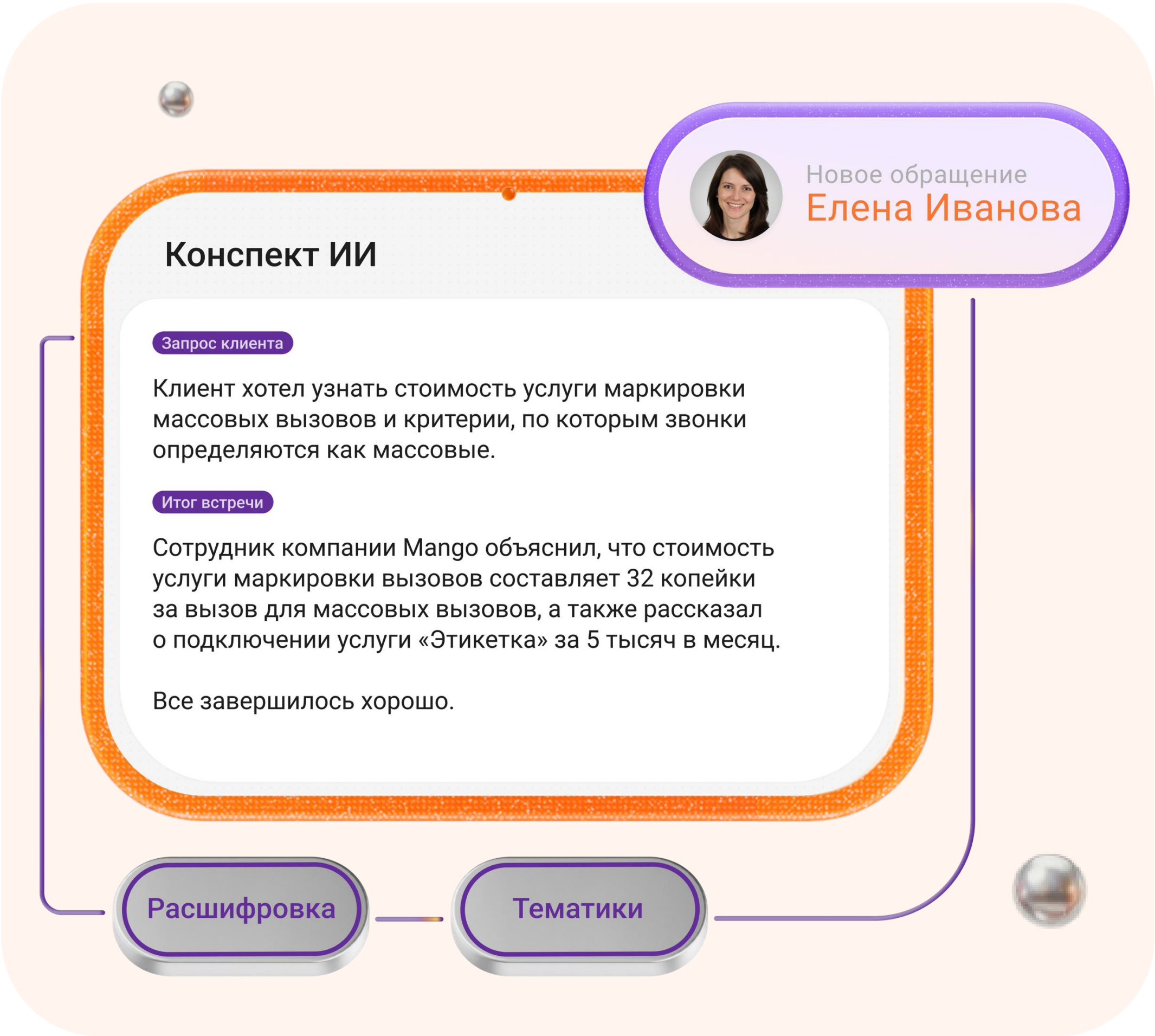
Но это только опытный, кто сможет из этого подготовить ответ для клиента. Для новичков это задача достаточно сложная»

В чем ценность

- ✓ Сокращение времени адаптации новых операторов/рекрутеров
- ✓ Снижение когнитивной нагрузки при подготовке ответа клиенту
- ✓ Стандартизация ответов и сокращение времени обработки обращений

Доступ к расшифровкам и Конспект

ИИ

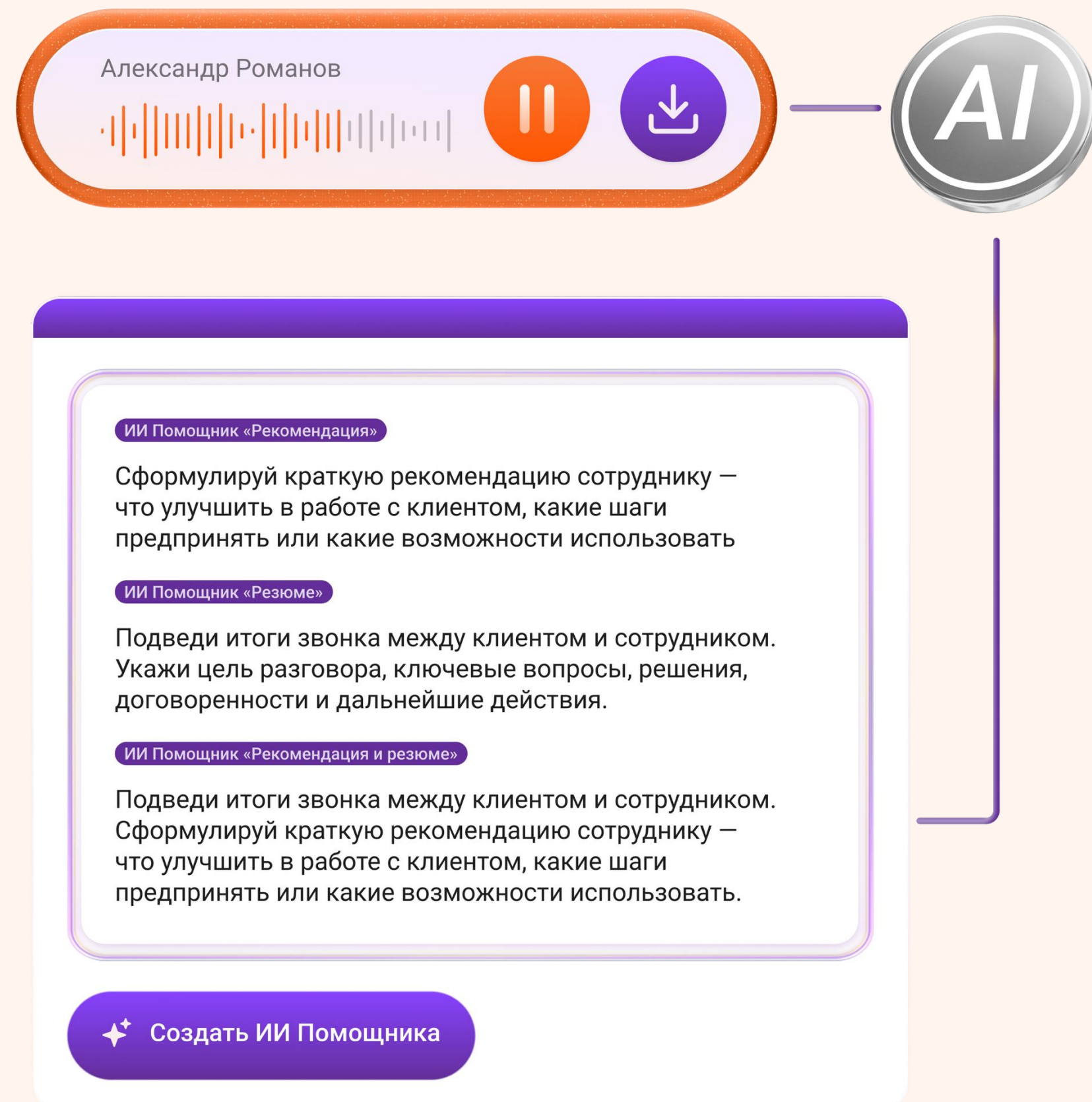


«Сегодня, чтобы понять контекст звонка, сотрудник переслушивает запись или переходит в кабинет речевой аналитики. Это требует переключения и ограничивает число проверяемых звонков»

В чем ценность

- ✓ Контроль: кратное повышение эффективности супервизора при ручной проверке обращений
- ✓ Удобство: рост конверсии в целевое действие за счёт оперативного доступа к историческим данным во время работы с обращением

ИИ Помощник в Речевой аналитике



«Аналитика ограничивается только оценкой скрипта, но мы не видим полную картину: клиент может написать негатив в чат, а потом перезвонить.

Сотрудники вручную собирают историю из разных каналов — это крадет время и снижает скорость нашей реакции»

В чем ценность

- ✓ Сокращение времени на анализ диалогов до 20%
- ✓ Рост конверсии в целевое действие до 25% за счет глубины анализа и поиска инсайтов
- ✓ Теперь доступно в чатах и мессенджерах

Кейс: топ-3 теплоэнергетический холдинг в РФ

О клиенте:

- Отдел клиентской поддержки
- Осуществляют прием показаний по счетчикам (1 линия – роботы)
- 11 операторов
- 140 тыс. обращений/мес.
- Клиенты – пожилые люди

Ситуация:

- Клиенты звонят на горячую линию
- Требуется идентификация по Л/С
- Робот не распознает ответ клиентов (телевизор на фоне, неправильно диктуют)
- Клиент в негативе - переводится звонок на оператора

Результат:

+14%

FCR

+7%

CSAT

1,5 ч.ч./нед

экономия ресурса руководителя

ЭКОНОМИЯ

ресурсов оператора

Что было:

- Оператор спрашивает опять те же данные
- Клиент еще больше уходит в негатив, ставит низкую оценку обращению и оператору
- Руководитель разбирает каждый негативный диалог
- Из Речевой аналитики видно, что робот не смог распознать, проблема не в операторе

Что стало:

- Оператор читает разговор с роботом в момент подключения к клиенту
- Сразу же решает вопрос, клиенты понимают – что их слышат
- Проблема решается – клиент не ставит негативную оценку
- До руководителя такие диалоги не доходят

Усиливаем операторов и контакт-центры с ИИ

№1

на рынке
облачных
контакт-
центров



25

лет на рынке
облачной телефонии

99,97%

отказоустойчивость

>70%

внедрений в крупный
бизнес реализовали
для клиентского сервиса

5 000+

компаний-клиентов
пользуются Контакт-центром

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**



Константин Бабкин
MANGO OFFICE