

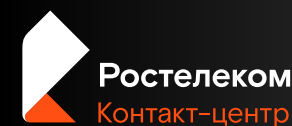
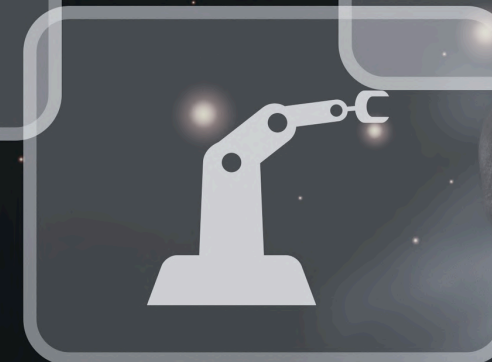
**ДИДЖИТАЛИЗАЦИЯ**

**ТРЕБОВАТЕЛЬНЫЕ КЛИЕНТЫ**

**ДЕЛАЮТ НАС ЛУЧШЕ**

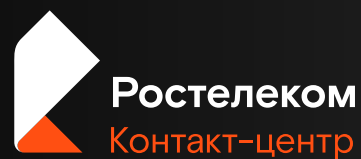


**DIGITAL**  
transformation



**ЕВГЕНИЙ ЩЕРБАКОВ**

**БИЗНЕС ПАРТНЁР ПО IT**



# >20 ЛЕТ НА РЫНКЕ АУТСОРСИНГА

**7 тыс +**

Сотрудников в штате

**100 млн**

Обращений принял  
контакт-центр в 2023 г.

**48 млн | 10 млн**

звонков

обращений в чатах

Обработали наши операторы в 2023 году

**ТОП-3**

В рейтинге крупнейших  
контактных центров РФ

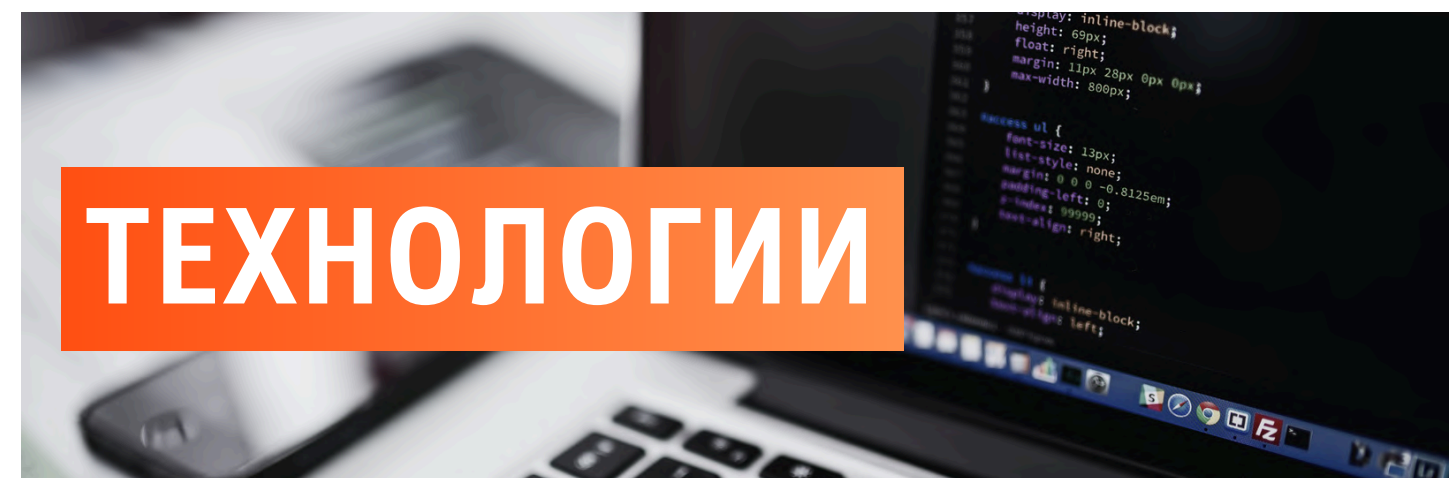
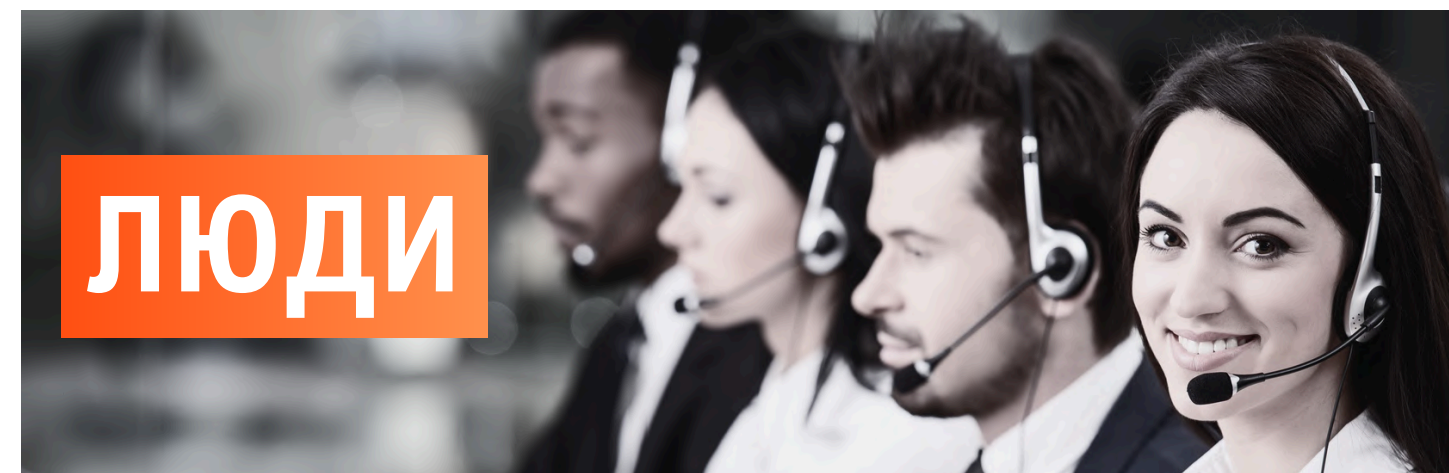
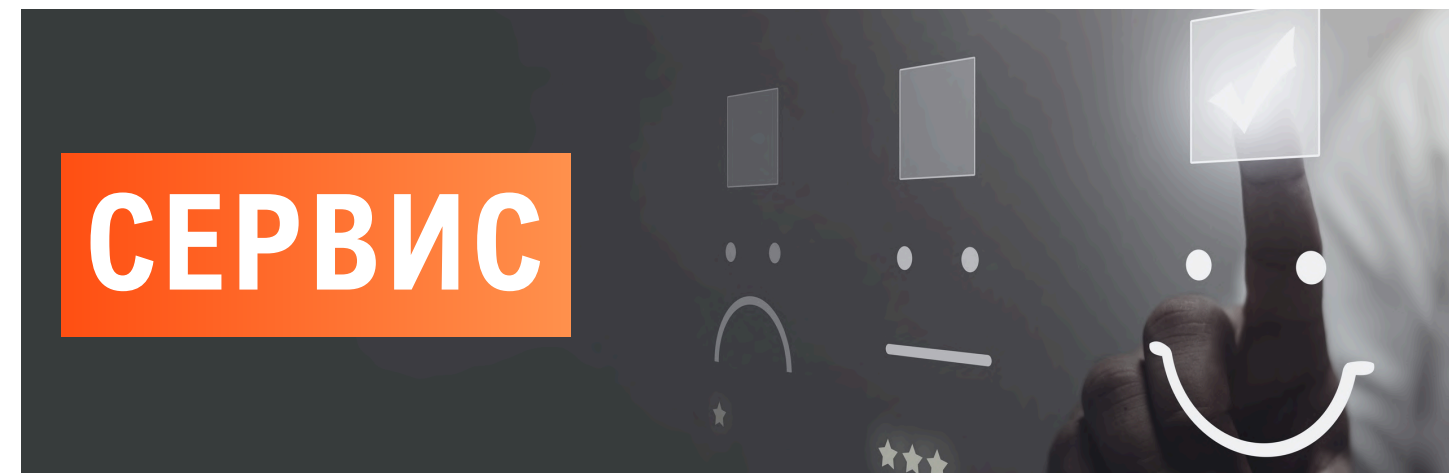
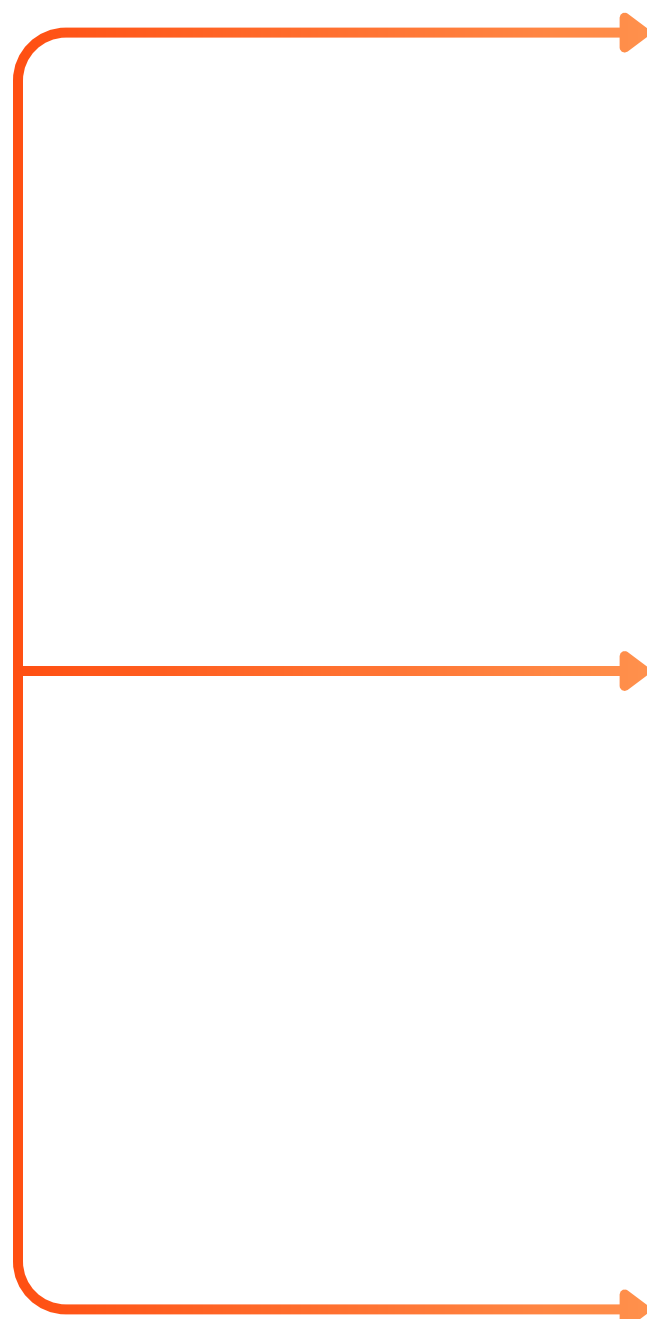
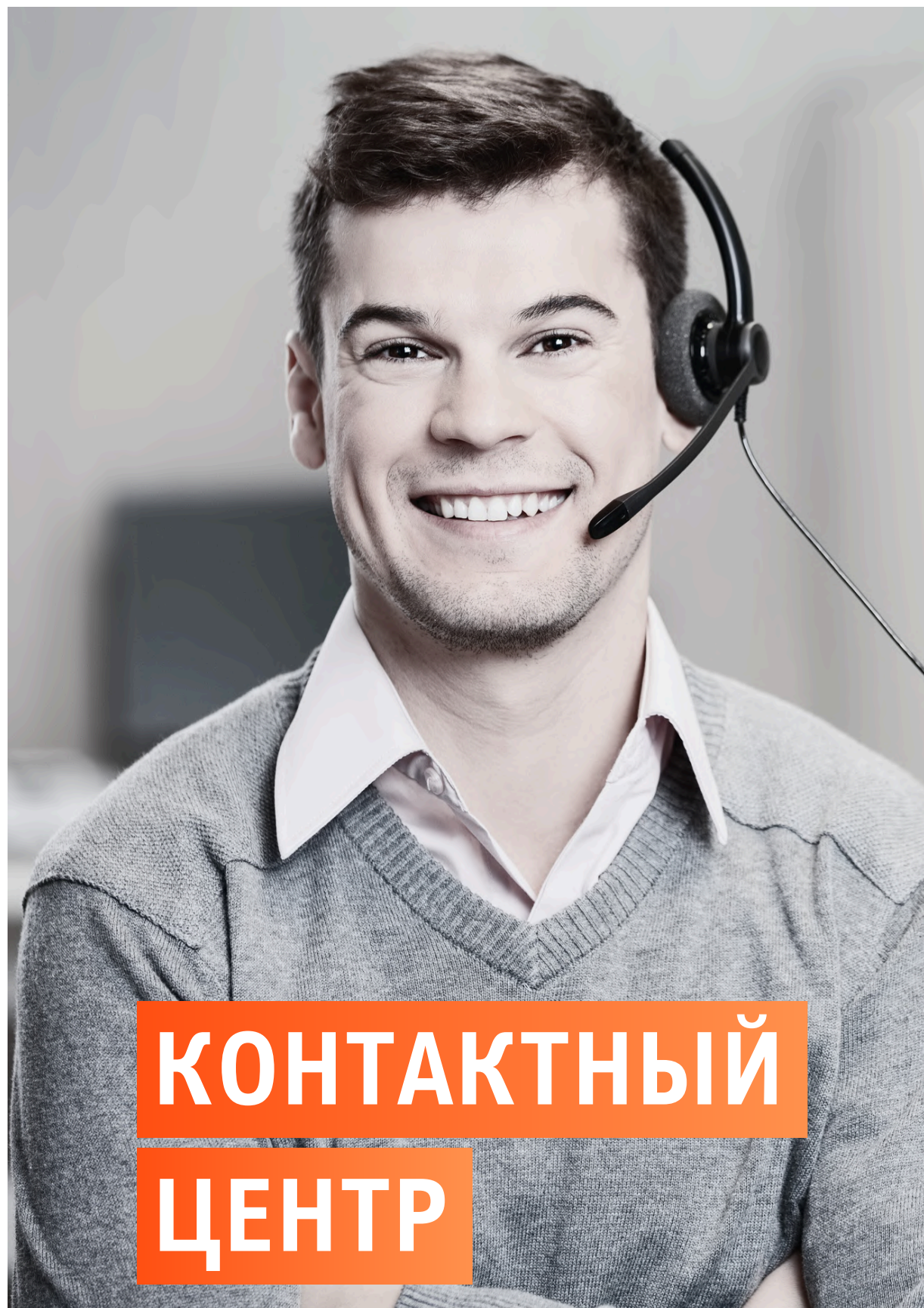
**26**

Наших КЦ помогают  
клиентам в данный момент

**19**

Городов, в которых  
расположены наши КЦ





# СЕРВИС

БЫТЬ ТАМ,

ГДЕ КЛИЕНТ



59%

Всех вызовов в российских контакт-центрах  
— ГОЛОСОВЫЕ

21%

Вызовы с использованием IVR  
(полностью | гибрид)

12%

Обращений — ЧАТЫ

5%

2%

1%

По данным Национальной ассоциации контакт-центров,  
Contact Center Benchmark, iKS-Consulting, Ростелеком Контакт-центр



## РОСТ ОБЪЁМОВ В КАНАЛАХ

**89** %

Цифровое взаимодействие  
с поддержкой оператора

**77** %

Цифровое самообслужив.  
(без оператора)

**39** %

Телефон  
Голос

## РАЗВИТИЕ КАНАЛОВ САМООБСЛУЖИВАНИЯ

**76** %

Решение наиболее часто  
повторяющихся вопросов клиентов

**35** %

Сбор информа-  
ции о клиентах

**30** %

Повышение  
узнаваемости  
бренда

# НОБЕЛЕВСКАЯ ПРЕМИЯ 2024



ЛЮДИ



ВПЕРВЫЕ В ИСТОРИИ

ФИЗИКА

За фундаментальные исследования и изобретения, которые сделали возможным машинное обучение с помощью нейросетей

# ИНФОРМИРОВАННОСТЬ ОБ ИИ



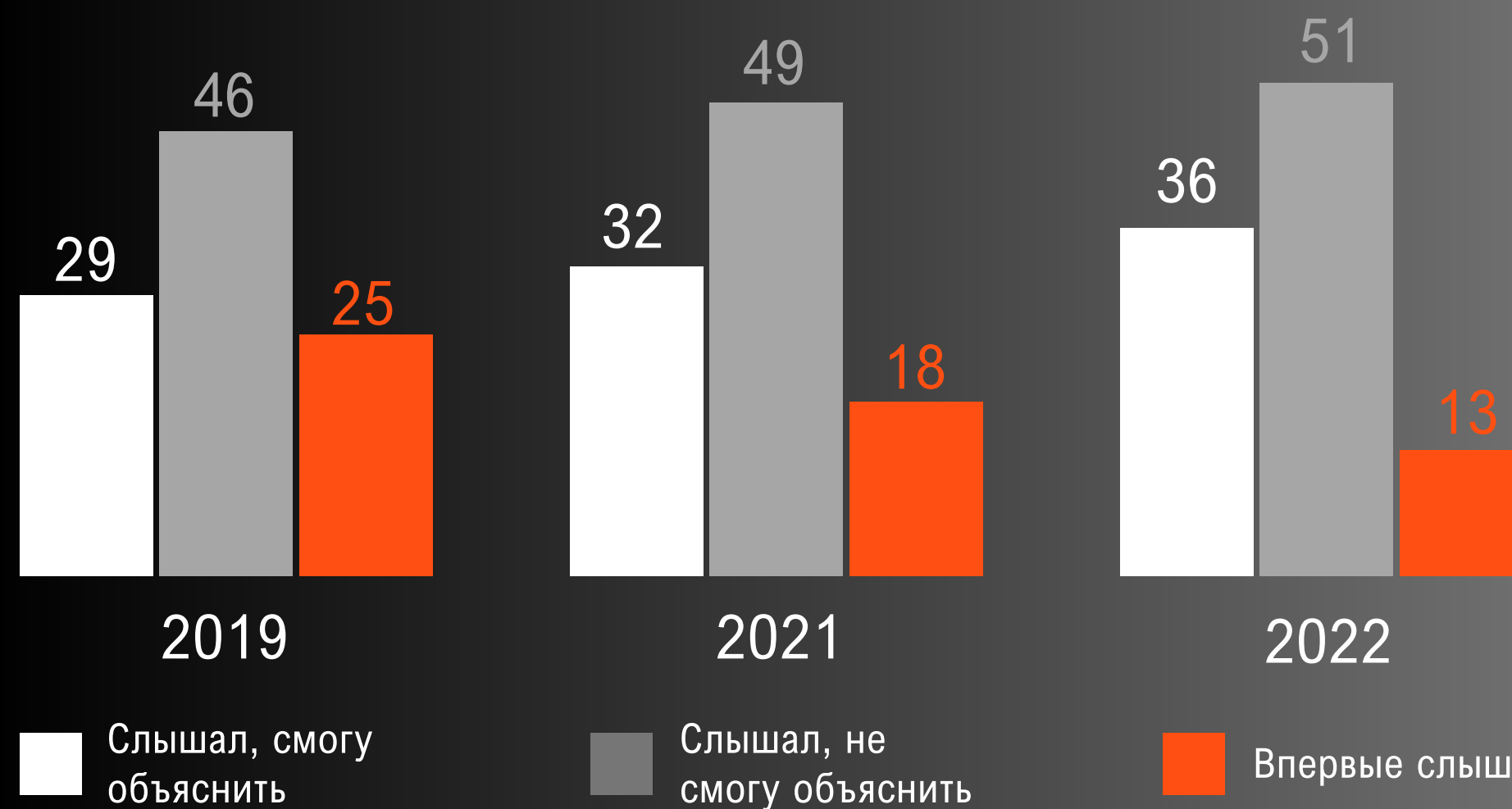
люди

**87%** + 6%  
с 2021

россиян в той или иной степени осведомлены о технологиях ИИ

Всероссийский опрос ВЦИОМ

## СЛЫШАЛИ ЛИ ВЫ РАНЕЕ ИЛИ ВПЕРВЫЕ СЛЫШИТЕ О ТЕХНОЛОГИЯХ ИИ?



# ЛЮДИ

# ДОВЕРИЕ ТЕХНОЛОГИЯМ ИИ

# РАЗНИЦА ПОКОЛЕНИЙ



Поколение цифры  
(2001 г. и позднее)



Младшие миллениалы  
(1992 - 2000)



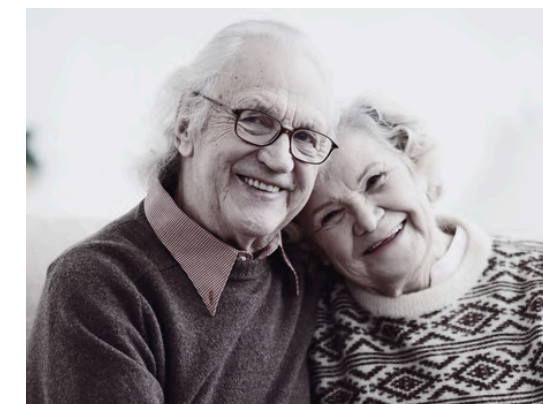
Старшие миллениалы  
(1982 - 1991)



Реформенное поколение  
(1968 - 1981)



Поколение застоя  
(1948 - 1967)



Поколение оттепели  
(до 1947)

Интернет вещей  
Вирт. помощники **69%**

Интернет вещей  
Вирт. помощники **66%**

Интернет вещей  
Вирт. помощники **56%**

Интернет вещей  
Вирт. помощники **41%**

Робототехника **34%**

Здравоохранение **36%**

Творчество **58%**

Творчество **64%**

Творчество **51%**

Творчество **40%**

Промышленность  
Творчество **30%**

Промышленность  
Робототехника **29%**

Робототехника **50%**

Робототехника **52%**

Робототехника **43%**

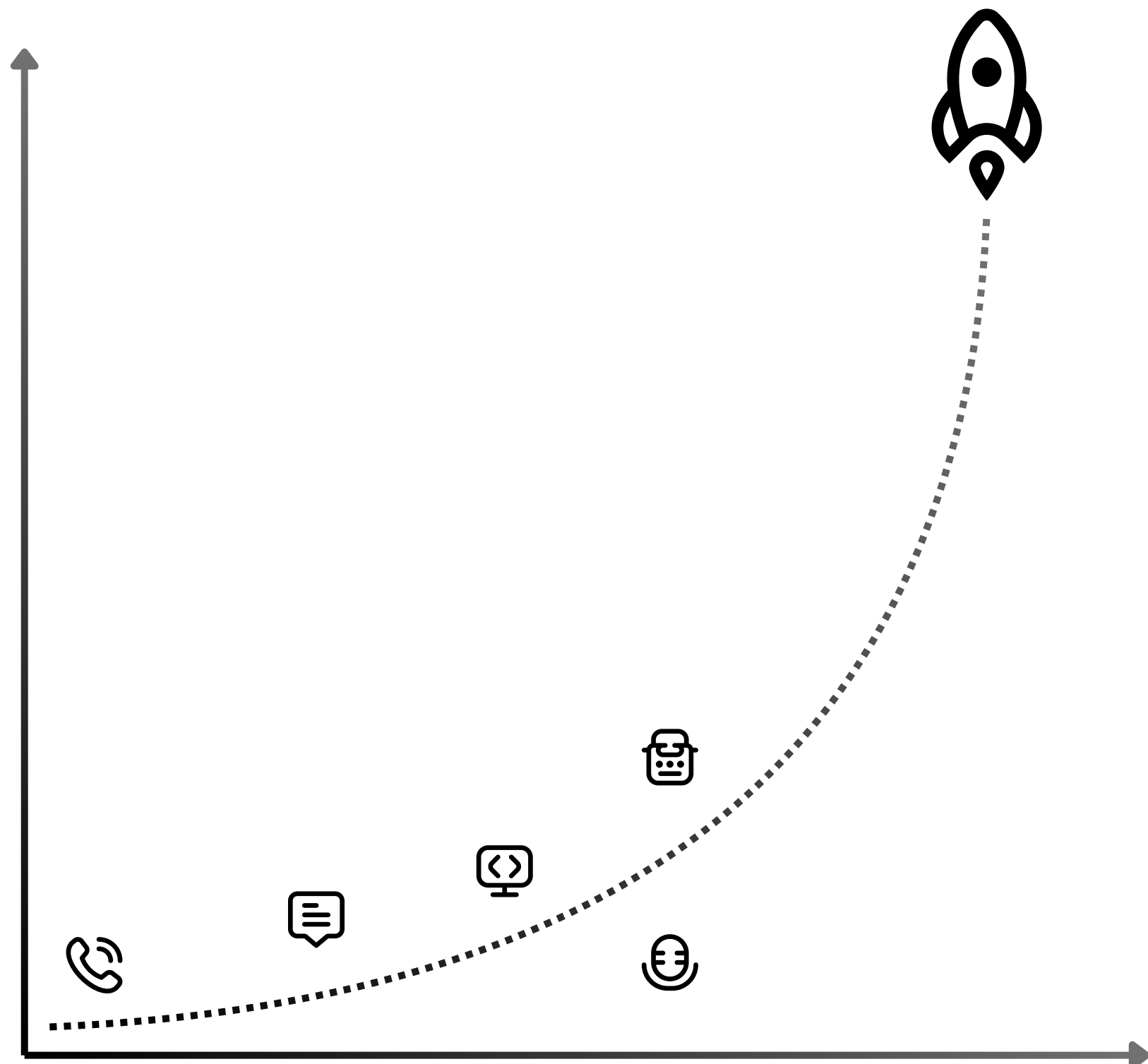
Робототехника **39%**

Интернет вещей  
Здравоохранение **27%**

Творчество  
Транспорт **20%**



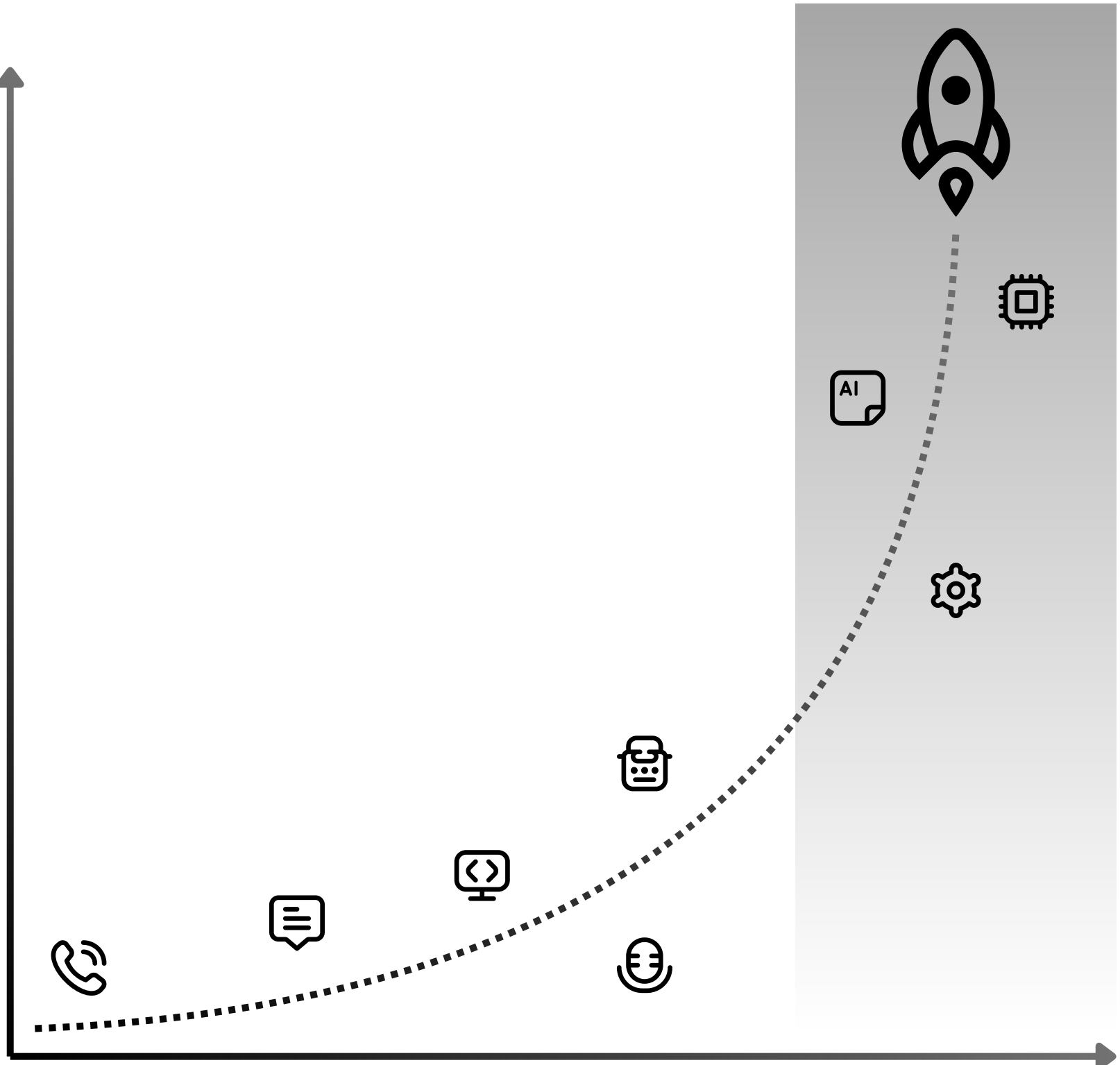
**ТЕХНОЛОГИИ**



**ОЖИДАНИЯ**

**ТЕХНОЛОГИИ**

**НОВЫЕ  
ВЫЗОВЫ**



**ОЖИДАНИЯ**

# ОГРАНИЧЕНИЯ ПО РОБОТАМ



49%

**ОГРАНИЧЕННОСТЬ** — самообслуживание предлагается только по отдельным вопросам, что снижает интерес к полному взаимодействию

44%

**НЕТ РЕШЕНИЯ** — самообслуживание собирает информацию, но не решает проблемы, поэтому клиенты ждут подключения человека

42%

**ПОТЕРЯ ВРЕМЕНИ** — клиенты знают, что им придется повторять все, что они сказали в IVR или чат-боту, поэтому они ждут подключения человека

35%

**СКОРОСТЬ** — клиенты чувствуют, что могут получить решение быстрее, поговорив с живым человеком

34%

**ОБУЧЕНИЕ** — клиенты не понимают, на что способны чат-боты (IVR), поэтому хотят подключение человека

49%

**ОТСУТСТВИЕ ГИБКОСТИ, ЭМПАТИИ** — самообслуживание часто следует скриптам, поэтому клиенты ждут подключения человека

43%

**НЕТ ДИАЛОГА** — клиенты не могут говорить естественно, а вынуждены выбирать опции меню

41%

**РЕПУТАЦИЯ** — чат-боты и IVR имеют низкую репутацию, клиенты не доверяют им

29%

**НЕТ РАСПОЗНАВАНИЯ** — бот (IVR) не распознают клиента, поэтому опыт кажется безличным

17%

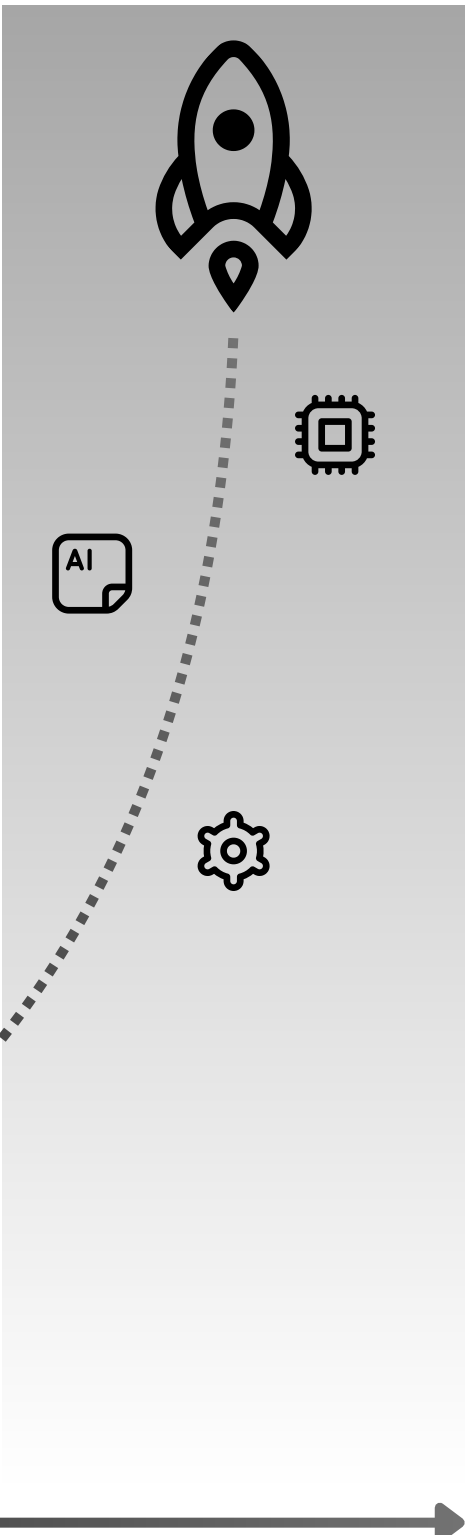
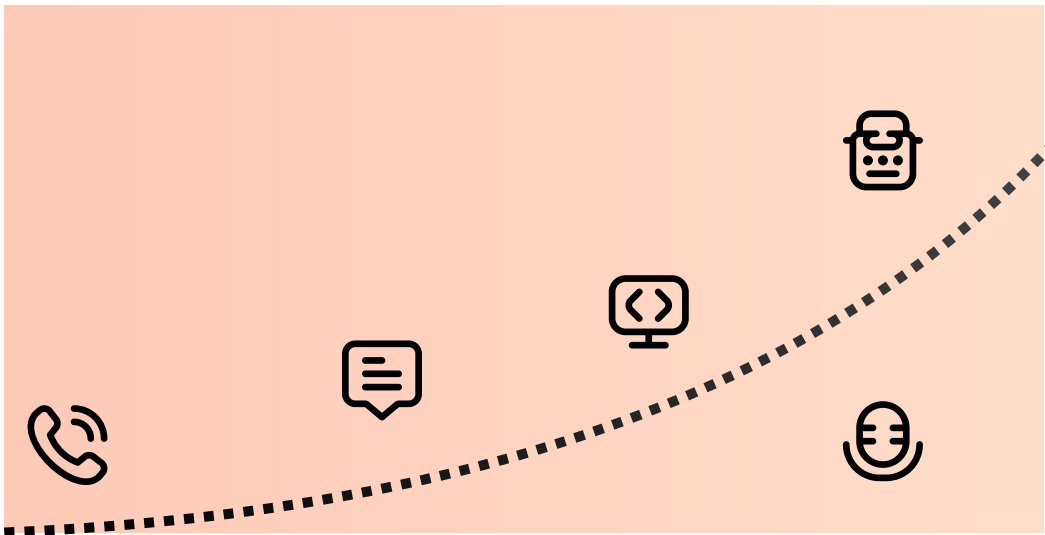
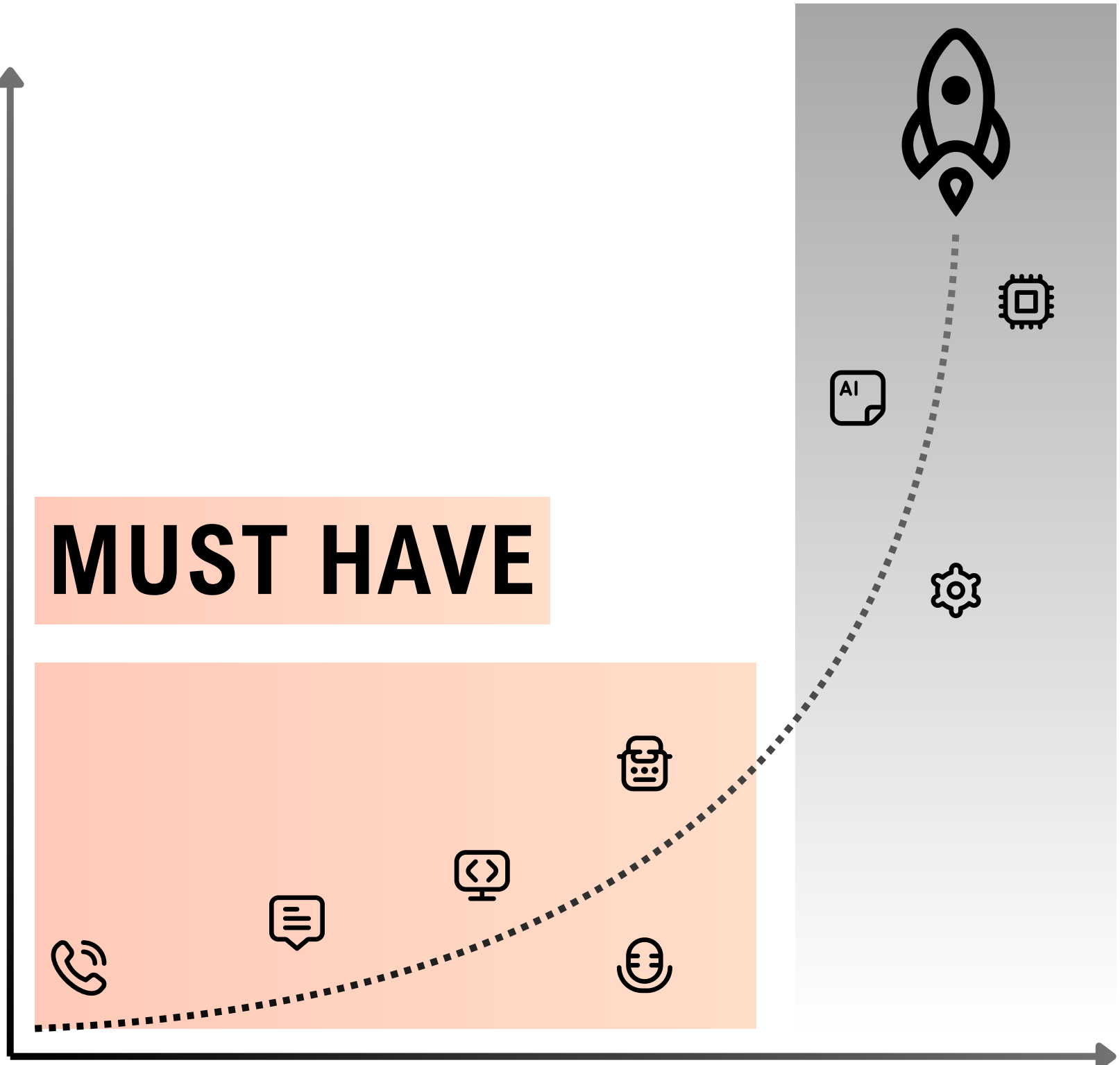
Клиенты не знают, как найти инструменты самообслуживания

**ТЕХНОЛОГИИ**

**НОВЫЕ  
ВЫЗОВЫ**

**MUST HAVE**

**ОЖИДАНИЯ**



**MUST HAVE**

**КОНТАКТ-ЦЕНТРА**



**СИСТЕМА  
УПРАВЛЕНИЯ  
ЗНАНИЯМИ**

Централизованное хранение информации и управление данными

**РОБОТ  
(ГОЛОС | ЧАТ)**

Интеллектуальный цифровой помощник

**СУФЛЁР**

Помощь операторам в онлайн-режиме

**ПРОФИЛЬНЫЕ  
AI-АССИСТЕНТЫ**

**ОМНИКАНАЛЬНАЯ  
ПЛАТФОРМА**

Объединение каналов коммуникации с клиентом в одной системе

**РЕЧЕВАЯ  
АНАЛИТИКА**

Анализ голосового и текстового взаимодействия с клиентами

**ОНЛАЙН  
ДАШБОРД**

Визуализация показателей эффективности работы в одном окне

**СИСТЕМЫ ПОМОЩИ  
ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ  
НА БАЗЕ AI | ML**

# ЦИФРОВАЯ ЭКОСИСТЕМА



## DO KNOW

Система управления знаниями нового поколения. Единое информационное пространство, в котором размещены материалы для обслуживания клиентов.

## DO OMNI

Оmnikanальная платформа, позволяющая объединить все каналы коммуникации в одной системе, оптимизировать обслуживание, повысить качество клиентского сервиса.



## DO SPEECH

Анализ голосового и текстового взаимодействия с клиентами. Позволяет изучить 100% коммуникаций операторов и ботов.

## DO ROBOT

Интеллектуальный цифровой помощник. Общается с клиентами посредством текстовых и голосовых сообщений в чатах и по телефону.

# ПОЛЬЗОВАТЕЛИ



МСП



СПС БАНК  
ГРУППА ПСБ



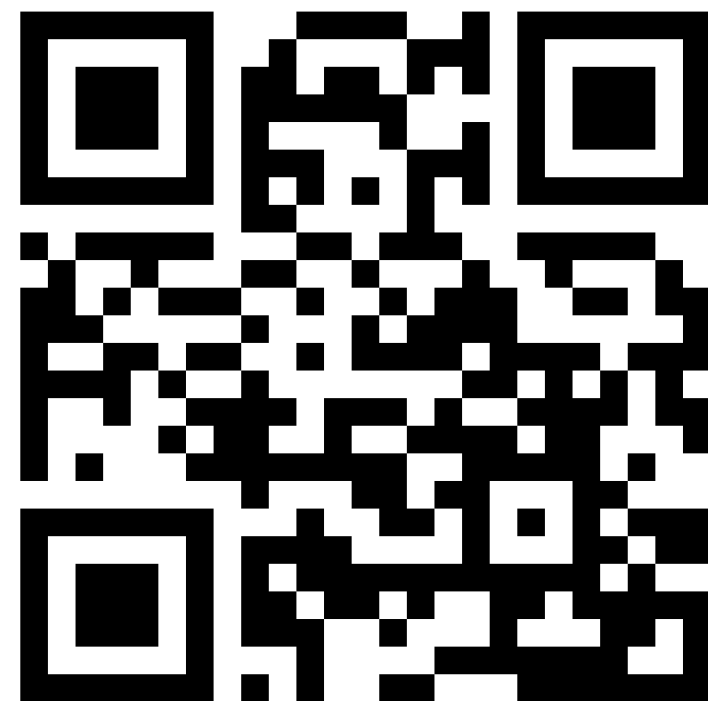
открытие




АБСОЛЮТ БАНК

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**

Больше информации  
на нашем сайте



Контакты

 +7 499 550 0000

 [ccenter@rostelecom-cc.ru](mailto:ccenter@rostelecom-cc.ru)

