

Бот для "исходов"
Своими руками
Зачем?

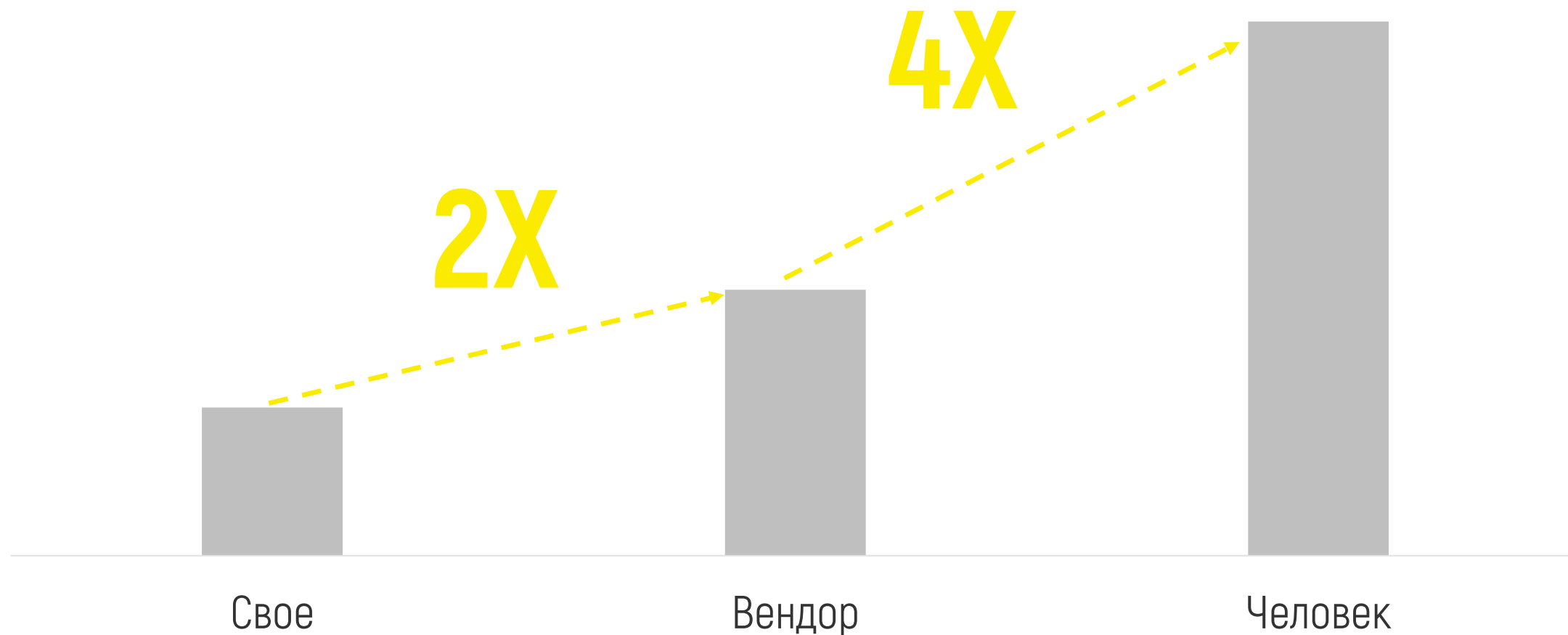
Щиров Илья

CCWeek



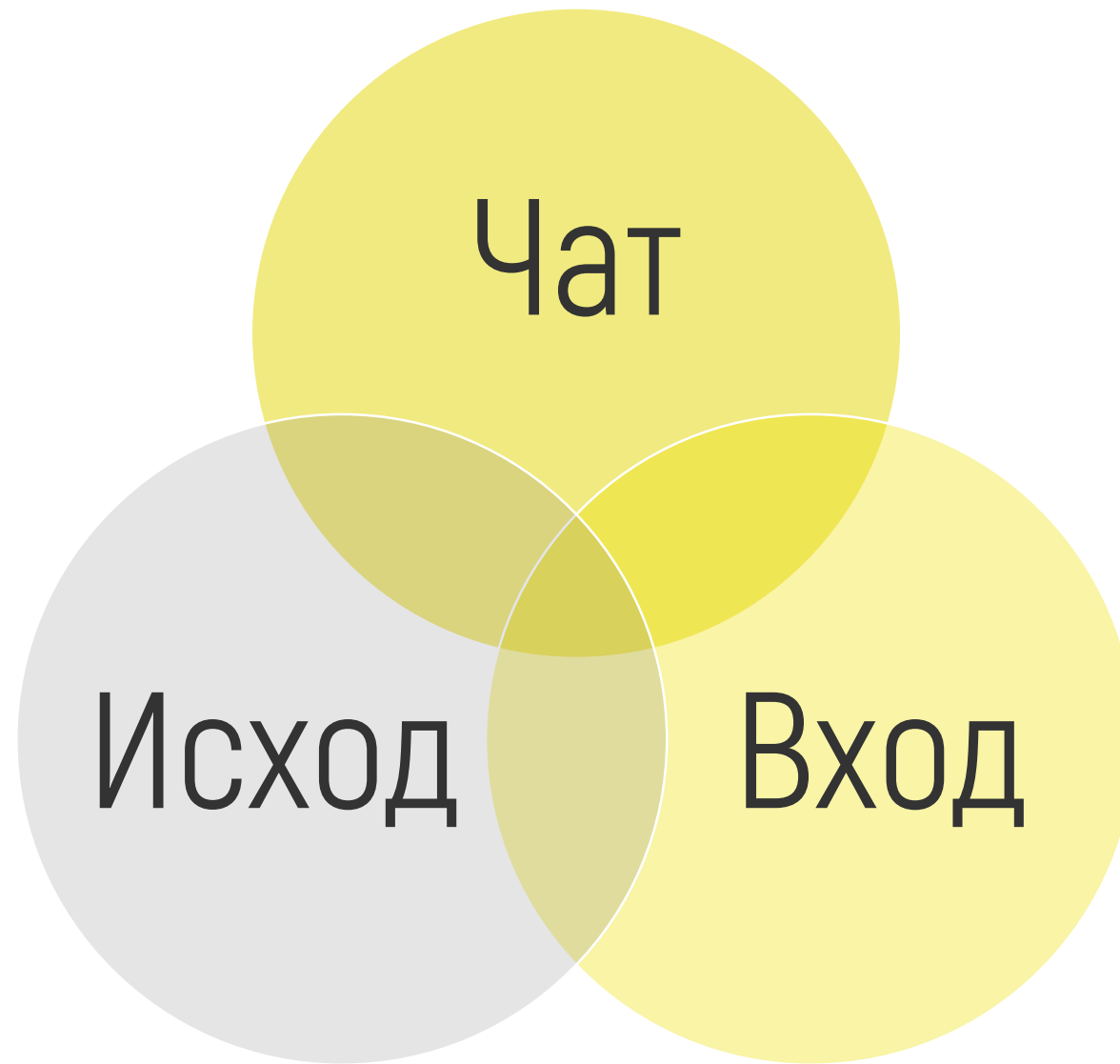


Разница стоимости одного контакта





Почему исход?





Какие задачи решаем?



Сокращение нагрузки на
Операторов (полная или
частичная автоматизация)

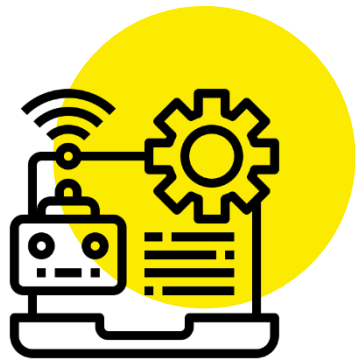


Улучшение клиентского
Опыта за счет персонализации





Как устроен голосовой "исход"?



Bot
Platform



Avaya Experience
Portal + PDS



Yandex
SpeechKit





Где

Мы

Прикурили

1

Вендора 😊

2

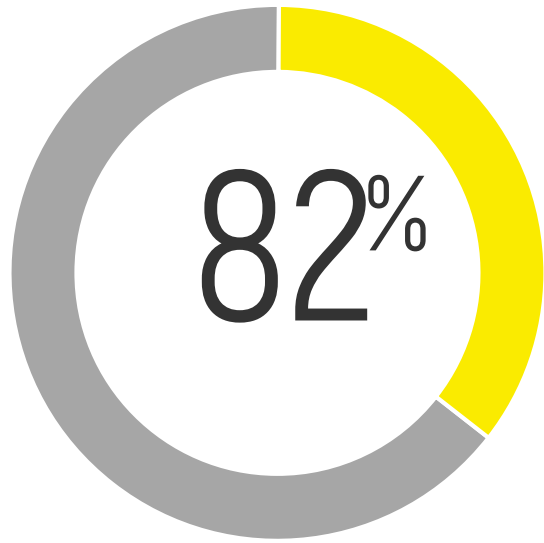
Синтез голоса

3

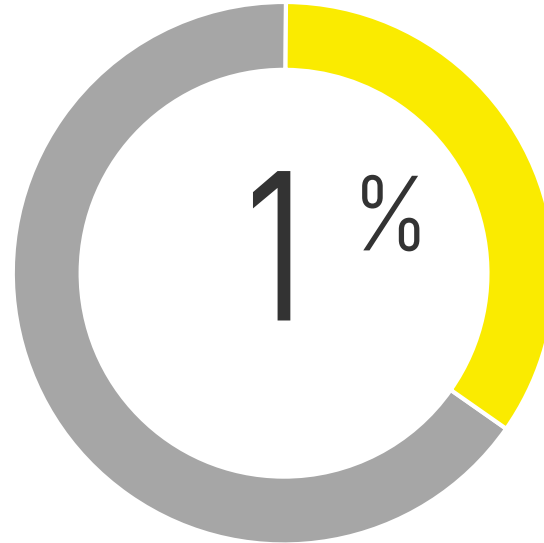
Датанашев все сайнс



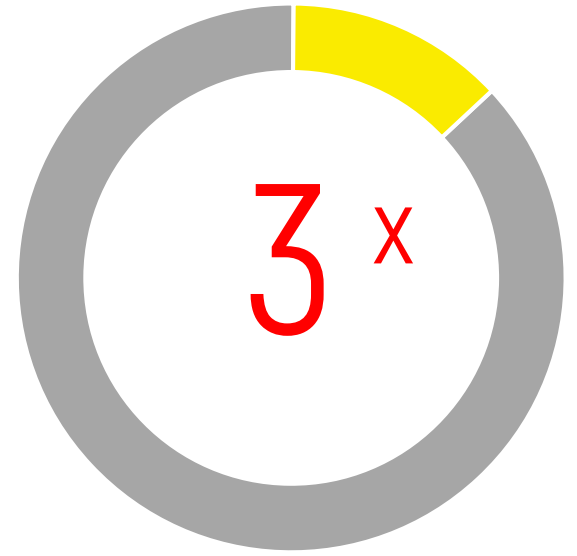
Первый запуск – сентябрь 2021



RPC



% ошибок



Конверсия хуже

1000 звонков
сделано

2 Часа
потребовалось



Что уже улучшили

- Паузы
- Механизм АБ-тестов
- Новый скрипт
- Проблема с автоответчиками

- Улучшенная интеграция с CRM
- Автоперевод на сотрудника
- Работа с блэк-листами

>20

Сценариев
потенциального
использования



Почему
Пилили
Сами?

1 Дешево

2 Безопасно

3 Быстро



Дальнейшие шаги

1

В рамках АБ-теста показать конверсию не ниже вендора

2

Протестировать разные голоса и их влияние

3

Запустить X-самых крупных сценариев



Schirov Ilya

CPO, Retail CRM, Chat and AI products
Raiffeisenbank Russia

@ schirov@gmail.com & ilya.schirov@raiffeisen.ru

+79250229995

facebook.com/schirov