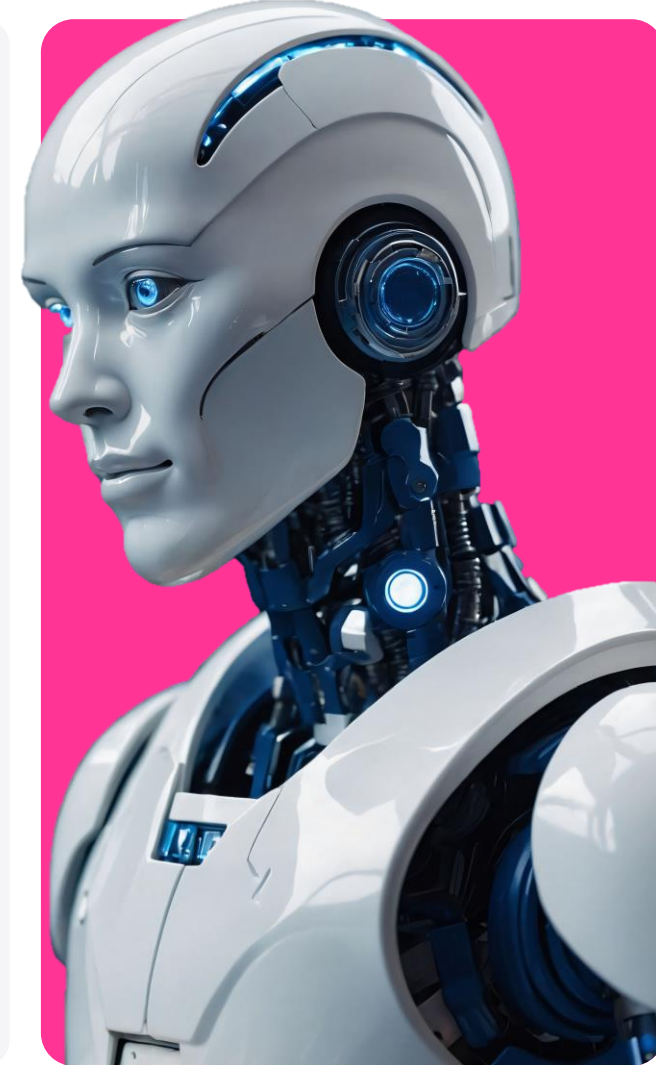


ЦИФРОВИЗАЦИЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА. КЕЙС T2

Баринов Александр,
руководитель направления по
поддержке конвергентного продукта, t2



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации



АЛЕКСАНДР БАРИНОВ

- ↗ В телеком рынке 6 лет
- ↗ Опыт в управлении более 5 лет
- ↗ Участвовал в запуске проекта конвергентного продукта в рамках компании t2
- ↗ Создатель внутреннего обучения компании по нейросетям и автоматизации в дистанционном сервисе



T2 И СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ КОНВЕРГЕНТНОГО ПРОДУКТА

48,1 млн

количество абонентов
с учетом MVNO «Ростелеком»

95%

клиентская удовлетворённость

26 млн

обращений в службу поддержки в год

>2 тыс.

сотрудников дистанционного
сервиса



НОВЫЙ ЭТАП

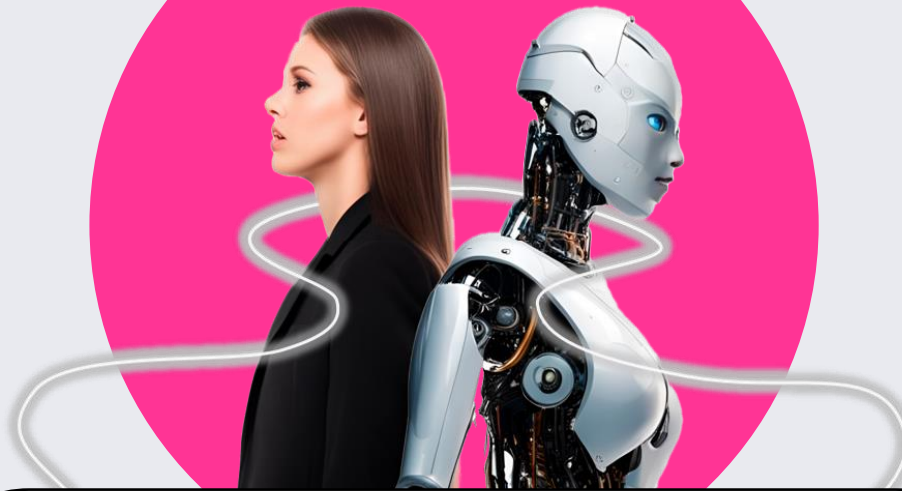
Широкий охват и
скорость обработки

Быстрое решение
рутинных вопросов

Эффективность
сотрудников

Поддержка специалистов

ЭПОХА АВТОМАТИЗАЦИИ



АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ ОБЗВОН

- ↗ Система исходящего обзвона
- ↗ Автообзвон роботом
- ↗ Quality management
- ↗ Оценка CSI
- ↗ Планирование и просмотр расписания



АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ ОБЗВОН

↗ Система исходящего обзвона

↗ Автообзвон роботом

↗ Quality management

↗ Оценка CSI

↗ Планирование и просмотр расписания



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации

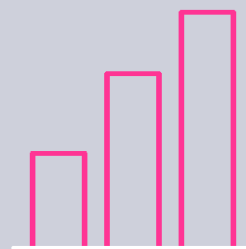


MANGO
OFFICE

АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ ОБЗВОН

65%

эффективность дозвона



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации



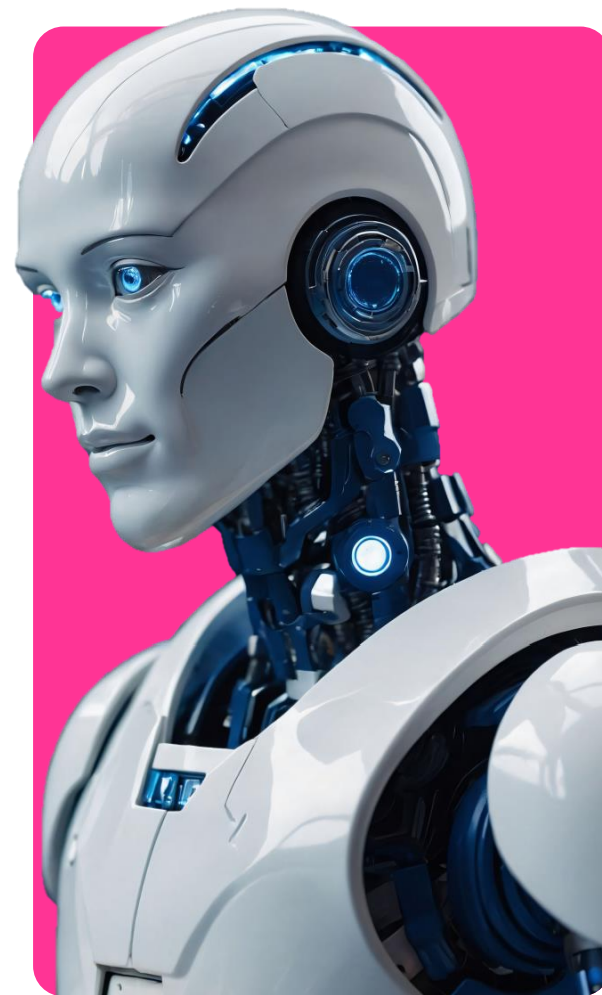
Команда из 40 человек



MANGO
OFFICE

РОБОТИЗИРОВАННЫЙ ОБЗВОН

- ↗ Welcome обзвон
- ↗ Подтверждение времени для прихода монтажника
- ↗ Напоминание о необходимости забрать заказ в офисе
- ↗ Привлечение новых клиентов
- ↗ Привлечение новых кандидатов



РОБОТИЗИРОВАННЫЙ ОБЗВОН



+11 п.п.
эффективности
роботизированный vs ручной обзвон



РОБОТИЗИРОВАННЫЙ ОБЗВОН

Кейс 1

“ДА НЕТ,
НАВЕРНОЕ”



РОБОТИЗИРОВАННЫЙ ОБЗВОН

Кейс 1

“ДА НЕТ,
НАВЕРНОЕ”

Решение

РАСПОЗНАВАНИЕ
ЦЕЛЕВЫХ ФРАЗ



РОБОТИЗИРОВАННЫЙ ОБЗВОН

Кейс 1

“ДА НЕТ,
НАВЕРНОЕ”

Решение

РАСПОЗНАВАНИЕ
ЦЕЛЕВЫХ ФРАЗ

Кейс 2

УМНЫЙ АВТООТВЕТЧИК



РОБОТИЗИРОВАННЫЙ ОБЗВОН

Кейс 1

“ДА НЕТ,
НАВЕРНОЕ”

Решение

РАСПОЗНАВАНИЕ
ЦЕЛЕВЫХ ФРАЗ

Кейс 2

УМНЫЙ АВТООТВЕТЧИК

Решение

АНТИРОБОТ



РОБОТИЗИРОВАННЫЙ ОБЗВОН

~45%

звонков распознанных антироботом

~50 ТЫС.

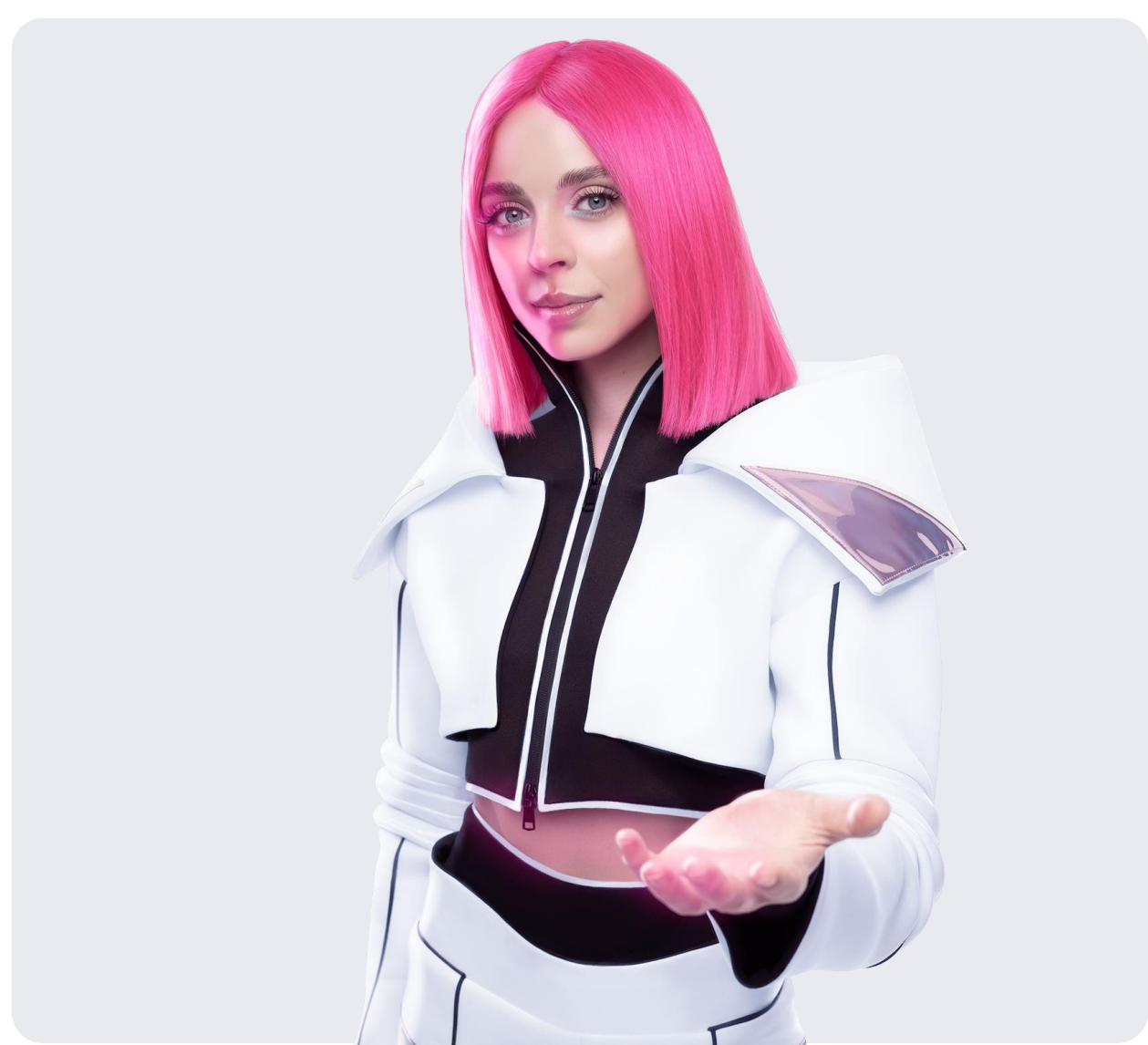
контактов в автономном режиме
в день



СЕРВИСНЫЙ ЧАТ-БОТ С ИИ

Уже умеет:

- Использовать нейросеть
- Продавать SIM-карты, менять тарифы, подключать услуги, консультировать по тех. заявкам
- Обучать клиентов с помощью стикеров
- Поболтать о погоде
- Спросить о настроении





СЕРВИСНЫЙ ЧАТ-БОТ С ИИ

Скоро научится:

- ↗ делать персонализированные предложения
- ↗ помогать при кейсах мошенничества и спама
- ↗ отвечать на вопросы по подключению Домашнего интернета
- ↗ работать с голосовыми сообщениями

СЕРВИСНЫЙ ЧАТ-БОТ С ИИ



> 6 ^{млн.}
обращений решено в 2023 г

73 %
эффективность бота в 2023 г

78 %
удовлетворенность клиентов



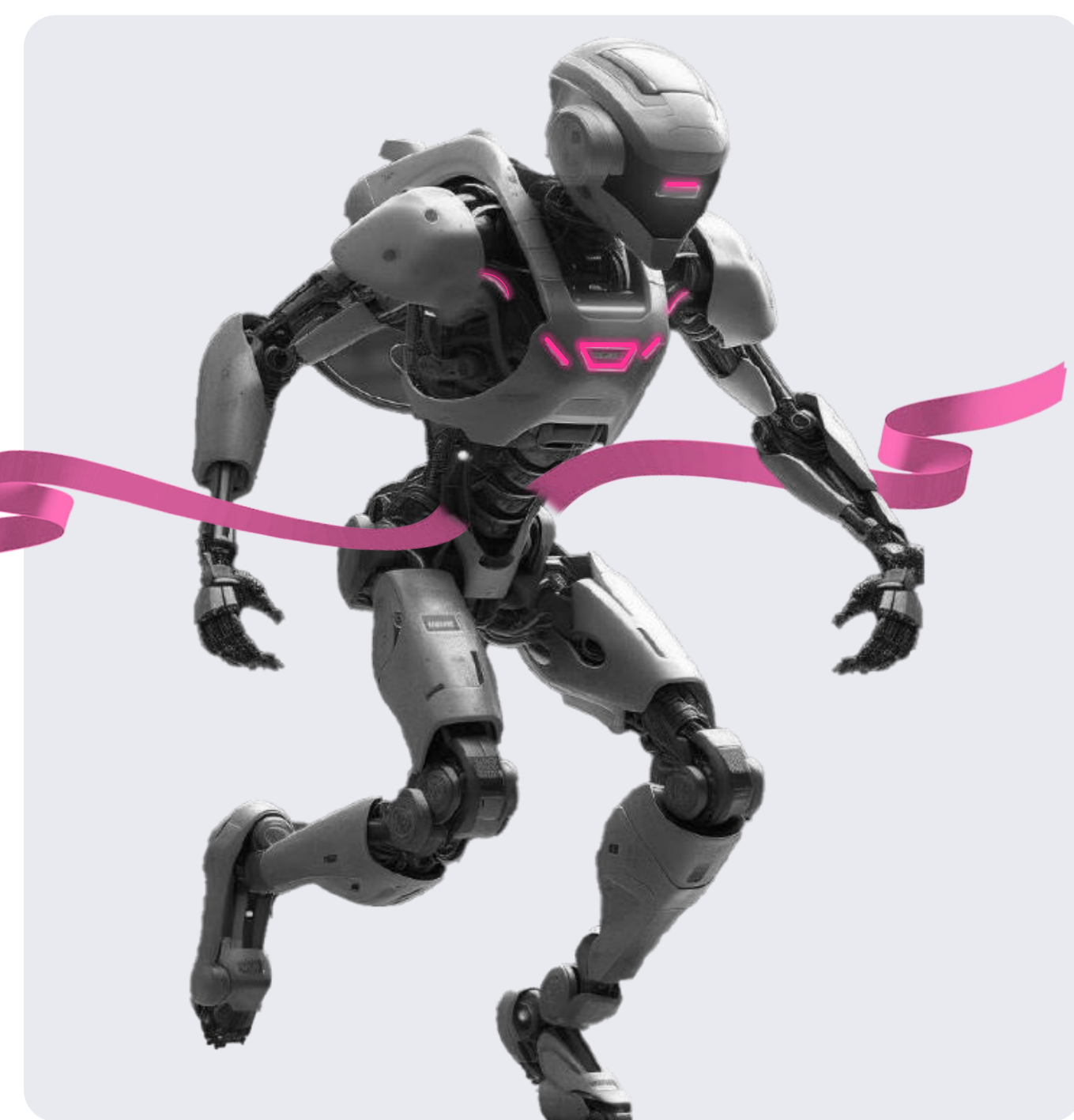
БОТ-ПОМОЩНИК ДЛЯ СОТРУДНИКОВ

Преимущества:

- Различные сценарии «кнопочного» поиска информации
- Сокращение времени диалога с клиентом
- Обход ограничений интеграции «Базы знаний и иных интерфейсов»

-15 сек





АВТОМАТИЗАЦИЯ+
РОБОТОТИЗАЦИЯ
=
НОВЫЙ УРОВЕНЬ
СЕРВИСА



ГОТОВ ОТВЕТИТЬ НА ВАШИ ВОПРОСЫ

Александр Баринов,

руководитель направления поддержки
конвергентного продукта



alexander.se.barinov@t2.ru



@ALEXANDER_SE_BARINOV

