



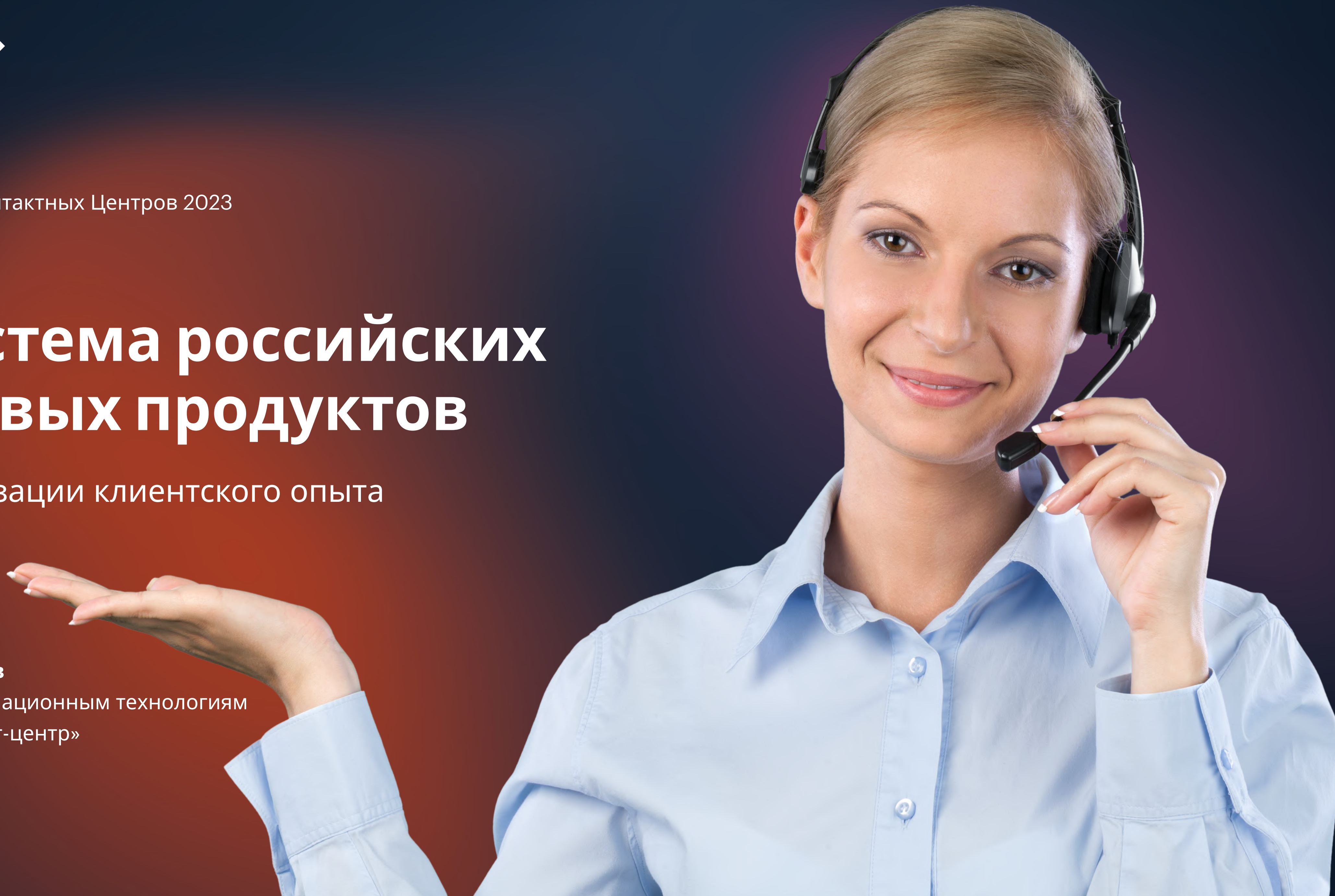
Передовой Опыт Контактных Центров 2023

Экосистема российских цифровых продуктов

для автоматизации клиентского опыта

Николай Быстрыков

директор по информационным технологиям
«Ростелеком Контакт-центр»





ТОП-3

крупнейших российских
контакт-центров

Разработчик современных
коммуникационных решений

20 лет

предоставляем цифровые и бизнес-услуги,
совершенствующие клиентский опыт

7 тыс.

специалистов в штате, чьи компетенции
подтверждены профессиональными
сертификатами



Успешно
реализовано
более
уникальных проектов

250

в крупнейших российских и международных
компаниях из разных отраслей экономики

Цифровые решения в современном КЦ



эффекты от внедрения



Бизнесу

- Оптимизация затрат
- Автоматизация процессов
- Скорость запуска проектов



Сотрудникам

- Комфорт
- Гибкость
- Результативность



Клиентам

- Быстрый и качественный сервис

Эффективность

35-43% снижение стоимости целевого лида	80% повышение производительности отдела контроля обслуживания	40% снижение числа критических ошибок
20-30% увеличение продаж	36% рост количества подключений сервисов самообслуживания	27% снижение времени обслуживания
25% рост удовлетворенности клиентов	15% снижение непрофильной нагрузки на операторов	15% рост конверсии звонков в целевые действия



Российская программная экосистема — миф или реальность?



Ключевые элементы



Сервисы для интеграции



Единый центр координации



Единая технологическая платформа

Преимущества



Рост продуктивности



Быстрое внедрение инноваций



Масштабирование под потребности

ТОП-5 задач

- Максимизировать ценность данных
- Поддержать последовательность инноваций
- Найти баланс между продуктивностью сотрудников и безопасностью
- Объединить уже используемые ИТ с новыми технологиями
- Устранить пробелы, связанные с иностранным ПО

Must have современного контактного центра

создаём адаптивные российские решения, которые помогают своевременно реагировать на технологические вызовы и эволюцию клиентских ожиданий

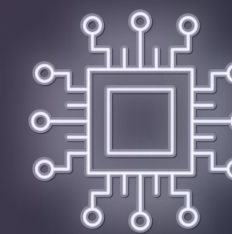


Система Управления Знаниями



Решение для централизованного хранения информации и управления данными

Робот (голос | чат)



Интеллектуальный цифровой помощник. Общается с клиентами посредством текстовых и голосовых сообщений

Суфлёр



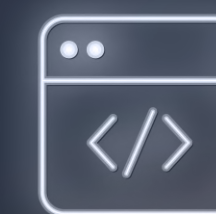
Робот, который подключается к диалогу оператора контакт-центра, и в онлайн-режиме подсказывает ответы на вопросы заявителя из СУЗ

Омниканальная платформа



Решение, объединяющее все каналы коммуникации с клиентом в одной системе

Речевая аналитика



Сервис для анализа голосового и текстового взаимодействия с клиентами. Позволяет изучить 100% коммуникаций операторов и чат-ботов в любых каналах

Единый классификатор



Система, позволяющая управлять каталогом классификаций во всех каналах коммуникации (голос, текст)

Система Управления Знаниями

Универсальное решение для централизованного хранения информации и управления данными



Функциональность



Модуль управления знаниями

- Классификация, фильтрация, тегирование
- WYSIWYG-редактор, загрузка файлов
- Контроль актуальности



Модуль коммуникаций

- Персональная панель оповещений
- Запрос подтверждения о прочтениях
- Чат между пользователями



Модуль управления доступом

- Ролевой доступ к контенту
- Управление пользователями, задачами
- Авторизация и безопасность данных



Модуль интеграции

- Service Desk
- Веб-сайты
- Иные системы



Модуль адаптивного поиска

- Визуализация результатов
- Индексация использования контента
- Управление поисковыми запросами



Эффективность

9,6%

сокращение среднего времени обработки

50%

снижение времени на поиск данных

50%

сокращение среднего времени удержания

20%

снижение времени обслуживания

40%

сокращение числа критических ошибок

30%

меньше ошибок по поиску

31%

сокращение времени обучения новичков

30%

сокращение времени на ознакомление с обновлениями

Суфлёр | модуль СУЗ

Робот, который подключается к диалогу оператора контакт-центра, и в онлайн-режиме подсказывает ответы на вопросы заявителя из СУЗ.



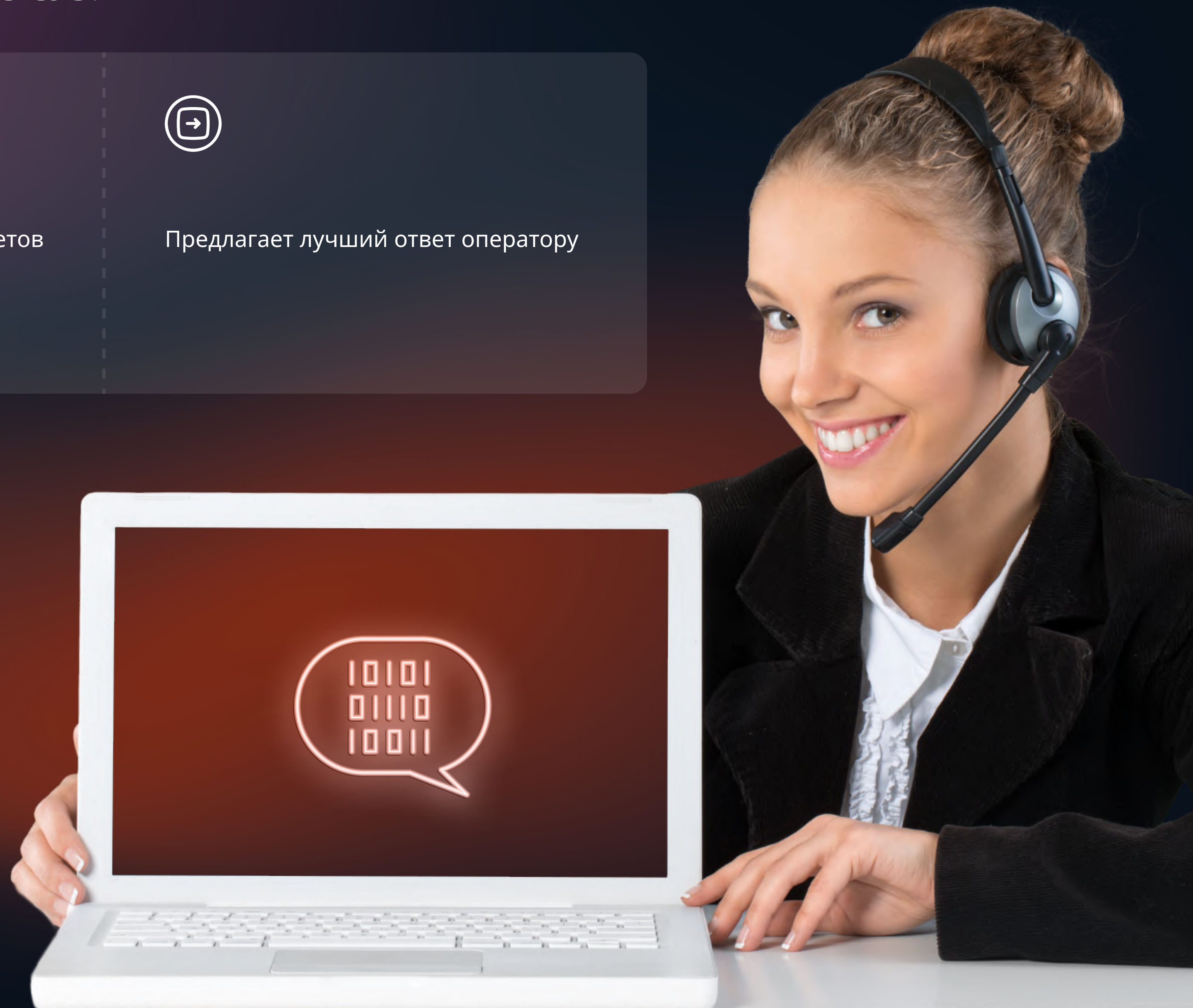
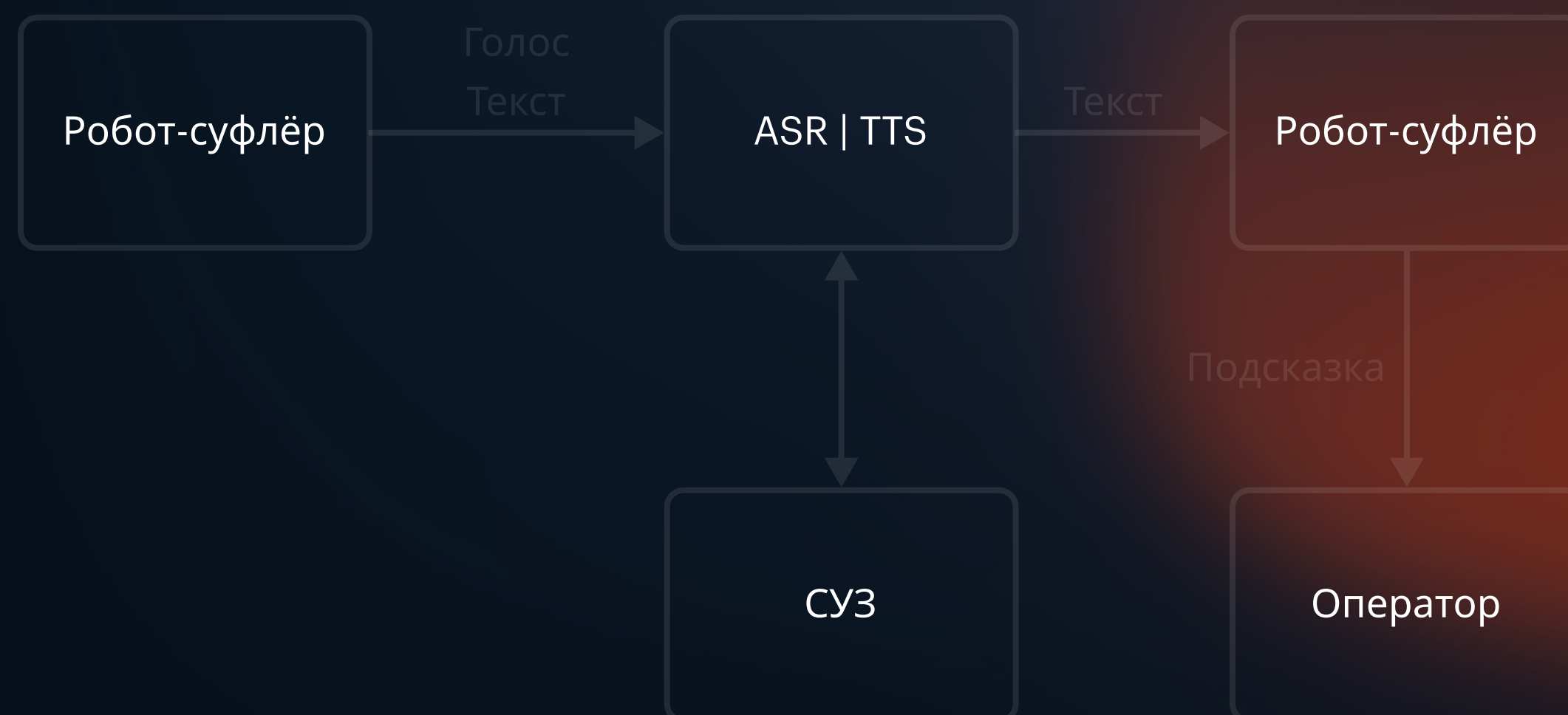
Анализирует вопрос клиента



Ищет и ранжирует варианты ответов



Предлагает лучший ответ оператору



ОмниЧат

Современная омниканальная платформа, позволяющая объединить все популярные каналы коммуникации с заявителем в одной системе



Обработка всех каналов в едином интерфейсе с сохранением истории

- Голосовые вызовы
- E-mail
- Сайт
- Мобильные приложения
- Мессенджеры



Рабочее место оператора в формате единого окна

- Автоматическое подтягивание данных из учётных систем
- Сценарии обработки обращений
- База знаний с подсказками
- Шаблоны для быстрых ответов



Гибкое управление очередью

- Сокращение времени ожидания
- Снижение числа упущенных обращений



Маршрутизация чатов между каналами и ботами

- Типовые обращения обрабатываются автоматически
- Сотрудники работают со сложными запросами



Идентификация клиента при обращении по любому каналу

- Единая история взаимодействия по всем каналам



Роутинг на нужного оператора или бота

- Запрос направляется на специалиста, лучше всего знающего тематику обращения

Речевая аналитика

Сервис для анализа голосового и текстового взаимодействия с заявителями



Функциональность



Запись и анализ
100% диалогов

Автоматический
учёт диалогов

Сортировка и
фильтрация



Выявление

Разметка по словам
и тематикам

Поиск по заданным
параметрам

Облако тегов



Решение

Оптимизация:
процедур
работы операторов

Автоматизация
процессов



Контроль и
отчётность

Личный кабинет
(ролевая модель)

Чтение,
прослушивание
диалогов

Эффективность

15%

рост конверсии в
целевые действия

30%

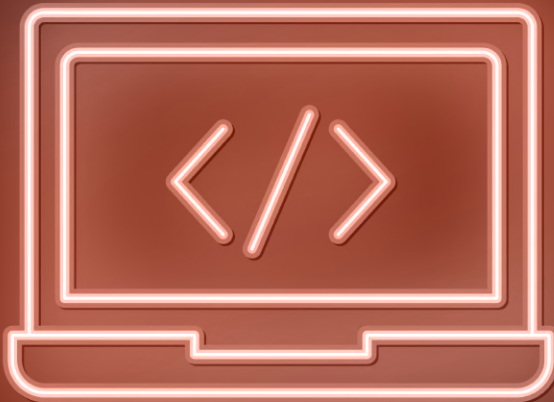
оптимизация
работы сотрудников

70%

экономия ресурсов
на контроле качества

20%

выявление
точек роста



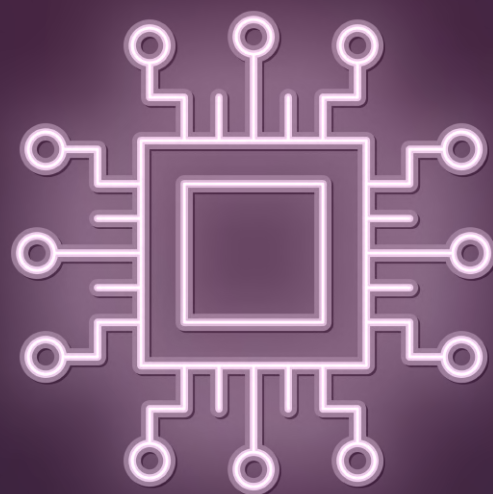
Позволяет автоматически изучить

100%

коммуникаций операторов и ботов
в любых каналах

РоБот (голос | чат)

Интеллектуальный цифровой помощник, который общается с клиентами посредством текстовых и голосовых сообщений



Понимает суть и смысл вопроса, основываясь на алгоритмах машинного обучения и глубинных нейронных сетях для понимания естественной речи (NLU)



Отвечает согласно разработанному сценарию или с помощью алгоритмов генерации естественной речи (NLG)

Эффективность

50%
не догадываются, что говорят с роботом

40%
контактов обрабатываются без оператора

100%
информации автоматически передается в CRM

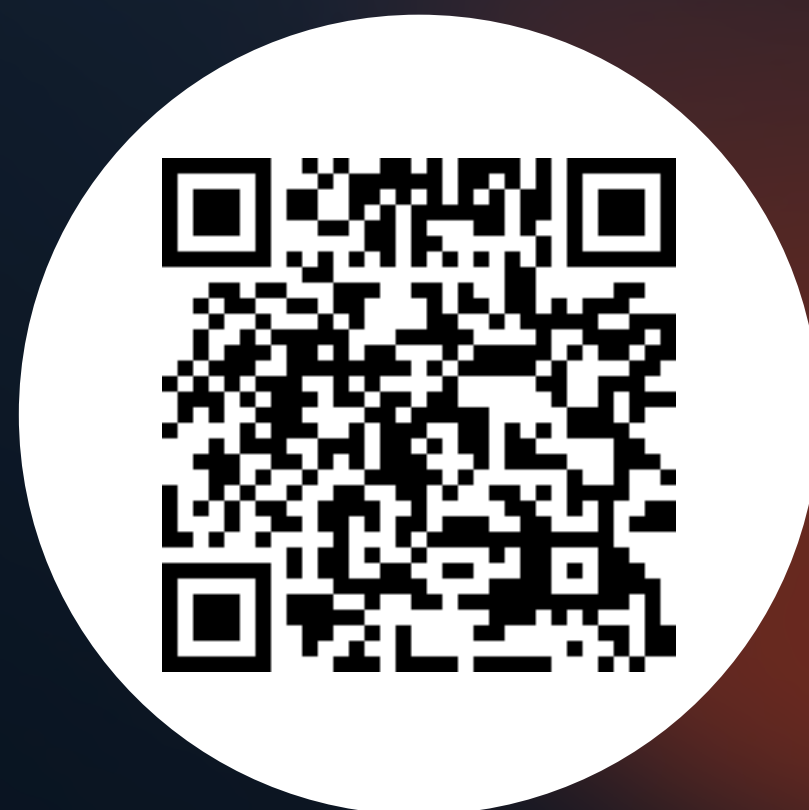
24/7
без перерыва на сон и обед



Спасибо за внимание!



Николай Быстряков
директор по информационным технологиям
«Ростелеком Контакт-центр»



Подробная информация
по продуктам и услугам
«Ростелеком Контакт-центр»