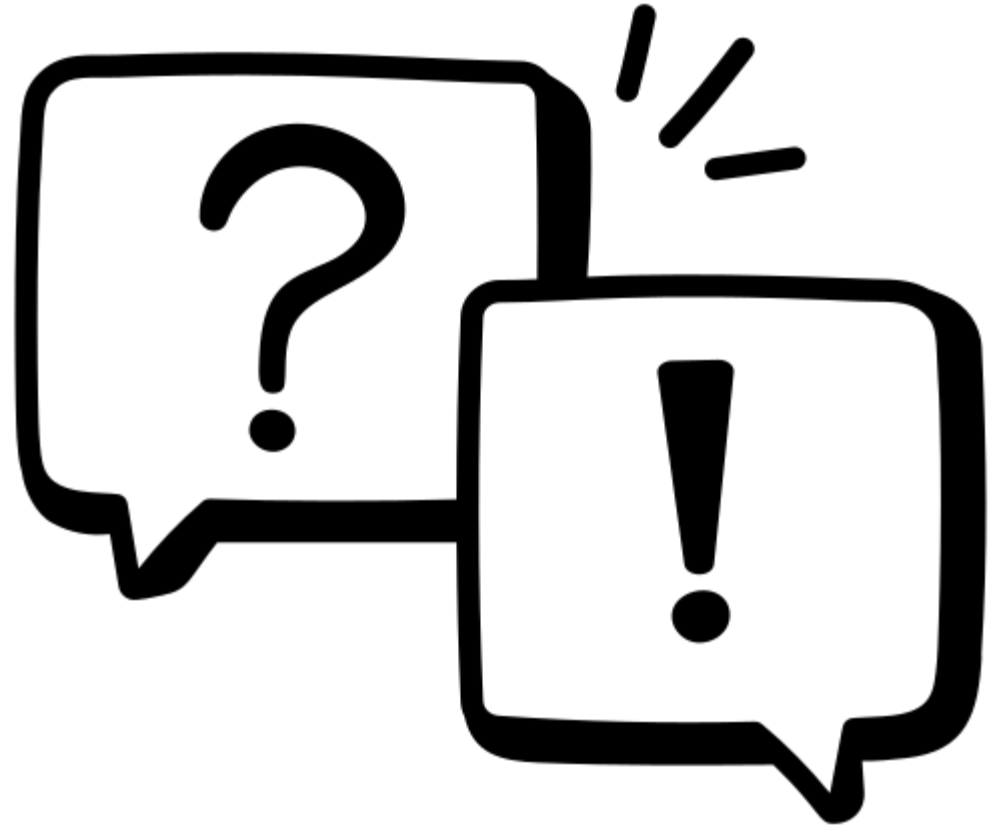


**Создание системного
WOW-эффекта с
помощью ИИ и
операторов колл-
центров**





Александр Притуп

- Автор телеграм-канала «Клиентский опыт на практике»
- 9 лет работы с Клиентским опытом
- Head of UX Research – Альфа Капитал
- Head of Customer Experience – Сбер Инвестор
- Создатель уникальной автоматизированной системы управления клиентским опытом в Розничном Сбере

Помогаю бизнесу расти, колл-центрам не утопать в обращениях, а клиентам становиться счастливее.



+7-910-405-71-46



[@AlexPritup](https://t.me/AlexPritup)



apritup.ru



СберИнвестор



Альфа-Капитал

Роль оператора в эпоху повсеместного IVR и ИИ



Боли клиентов

- 1 Робот глупый
- 2 Невозможно пробиться до человека
- 3 Невозможно решить проблему



Ожидания клиента от оператора

- 1 Услышит, что моя проблема нестандартная
- 2 Может «войти в положение»
- 3 Нажмет «волшебную кнопку» и все заработает

Роль оператора: формирование индивидуального сервиса, а не зачитывание скриптов



Как выйти за рамки скрипта и помочь клиенту

Чем оператор может
помочь клиенту?

Ничем

- Слишком зарегламентирован
- Плохо обучен – высокая текучка
- Низко квалифицирован – низкая зарплата
- Перегружен – работает на потоке

Чем оператор может
помочь ИИ?

**Задать правильные
вопросы**

- Соблюдена ли инструкция?
- Уточнение деталей ситуации
- Идентификация клиента
- Уведомления об инцидентах

Чем ИИ может помочь
оператору?

**Оценка клиента и
предложение решения**

- Обоснованность обращения
- Наличие «рецидива» у клиента
- Анализ эмоций и искренности
- Анализ экономики запроса

И что теперь делать?



[@AlexPritup](https://t.me/AlexPritup)



apritup.ru

Пример «Возврат роутера»

1. Была ли заявка и исполнена ли она?
2. Сколько стоит роутер?
3. Сколько стоит курьер?
4. Сколько мы уже заработали на этом клиенте?
5. Сколько мы заработаем, если он останется или вернется?
6. Сколько мы потратим, если клиент обратится снова?

ARPU, ₽

7 700

Курьер, ₽

1500

Роутер, ₽

5000

Обращения, ₽

850

Варианты решения Perplexity, <1 мин

1

Отправка Почтой России
за счет компании – 630₽

2

Повторная отправка
курьера – 1500₽

3

Списание роутера
– 5000₽

Довольный клиент



Контроль внедрения



Стоимость
удовлетворения
потребности



Повторные
обращений



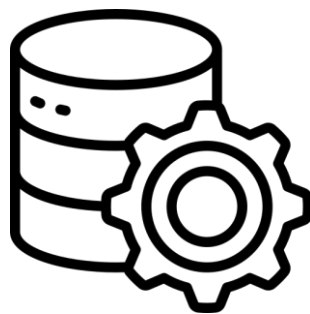
LTV по клиенту
через 3/6/12 мес



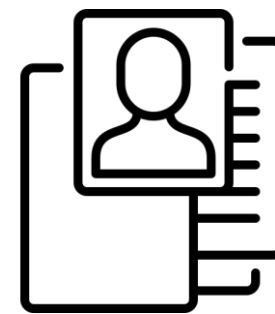
Пререквизиты внедрения подхода



Бюджет на помощь
клиенту



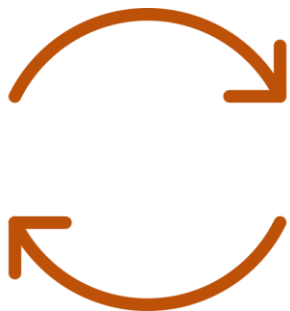
Структурированные
данных



LTV каждого
клиента



Зачем это все?



Повторы – худший
вид обращений

4

520₽ VS 130 ₽

Среднее количество
повторов от клиента

-50%

Оценочный эффект
от внедрения



[@AlexPritup](https://t.me/AlexPritup)



apritup.ru



Ольга Линник

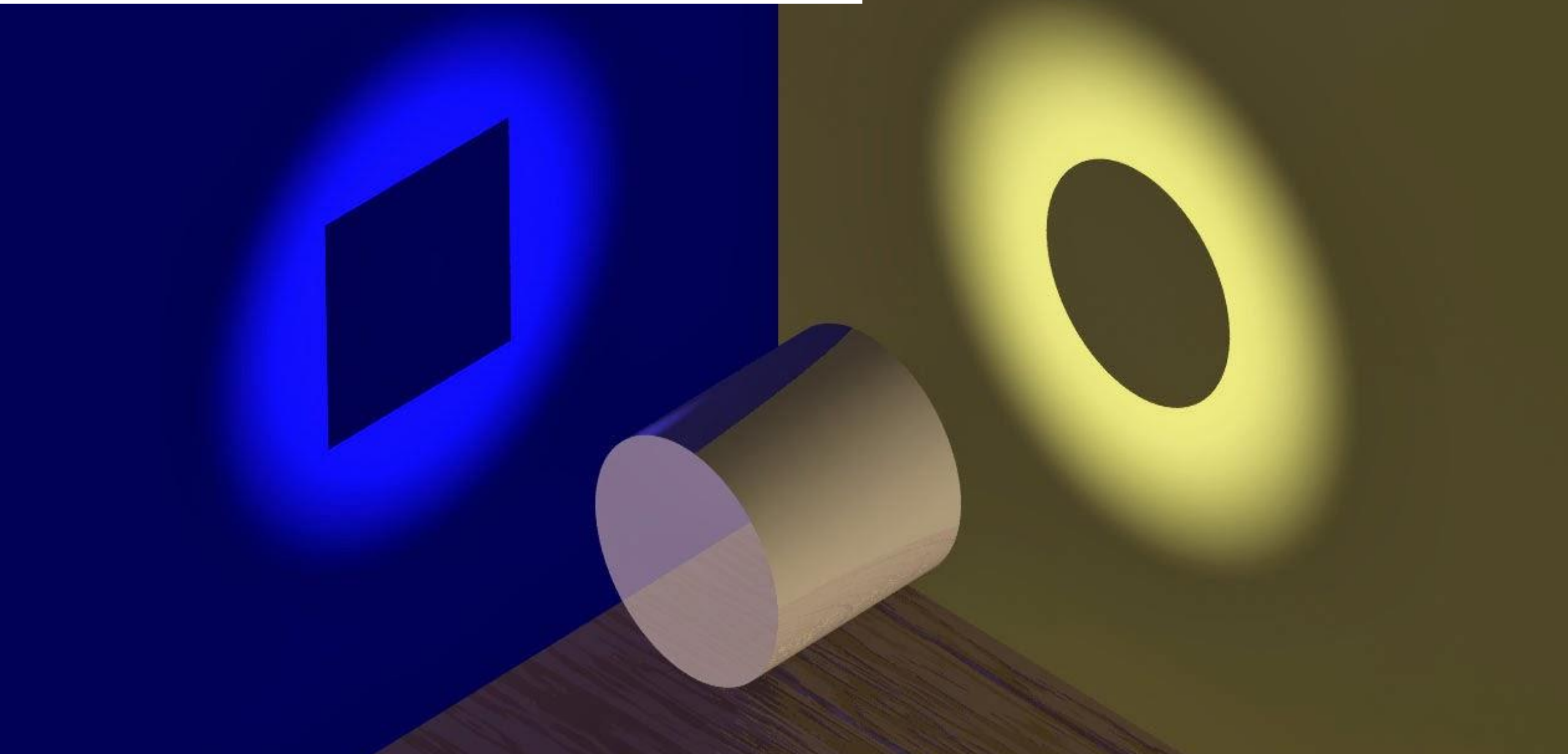
- 25 лет в разработке интернет-продуктов и клиентском опыте. Руководила созданием цифровых продуктов в компаниях «Студия Лебедева», АО «ТНТ-Телесеть», «ТД «Столото», «ВебТВ» (zoomby.ru), «СТС Медиа».
- Лидер Мастерской дизайн-мышления в ПАО «Сбербанк».
- Ведущий эксперт центра подготовки руководителей и команд цифровой трансформации ВШГУ РАНХиГС
- Советник генерального директора Агентства стратегических инициатив по продвижению новых проектов





Клиентский опыт – это то,
что делает и чувствует человек
в процессе достижения своей цели
с учетом текущего контекста

Наша задача: увидеть разные точки зрения



Решения, ориентированные на человека



Важно

Безоценочный взгляд на человека

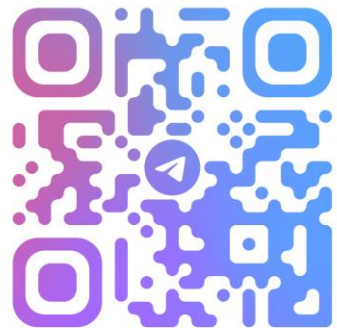
Смотреть НЕ на свои реакции



Понимать контекст человека



Спасибо за внимание!



@ETALINNIK

Ольга Линник
+7-905-786-19-11
@OlgaLinnik