

Контактность с клиентом: сложности и решения



30 лет

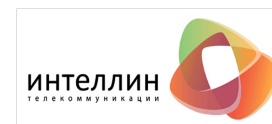
внедряем системы
связи для бизнеса

12000+

Действующих
B2B-клиентов

650+

млн мин./мес.
трафик клиентов

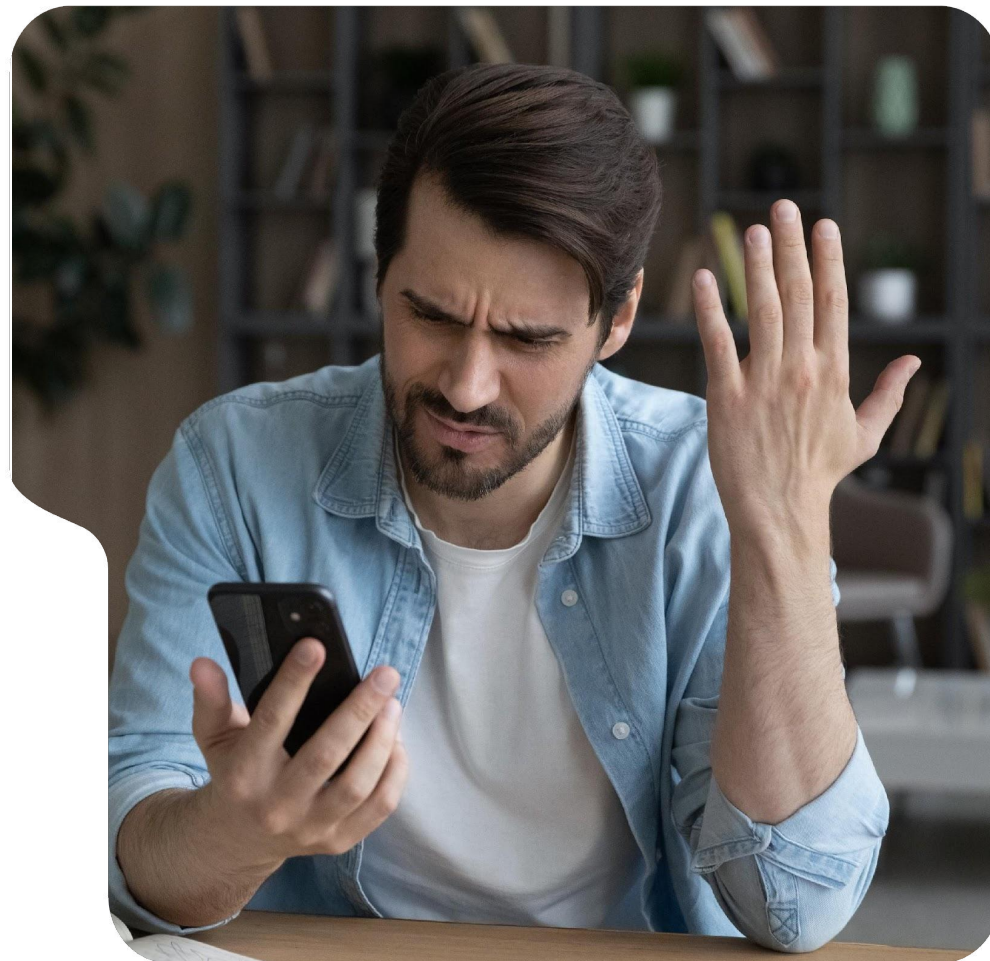
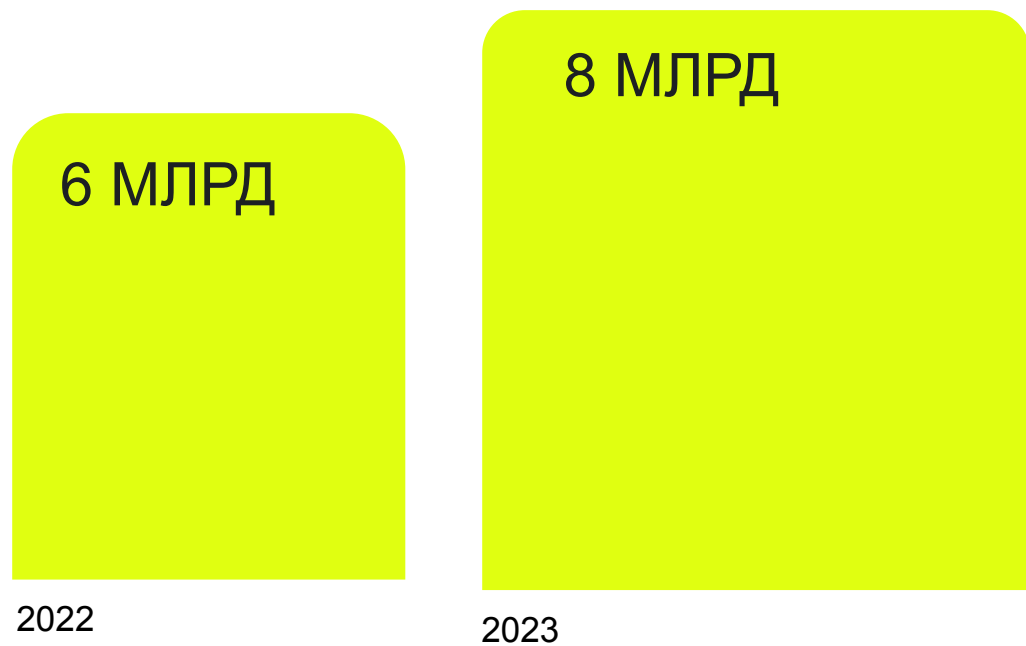


РОСТ КЛИЧЕСТВА СПАМ-ЗВОНКОВ В РОССИИ



Доля спам-звонков в России около 20%

До 10 спам-звонков ежедневно на 1 пользователя



УТЕЧКА ДАННЫХ ЗА ПОСЛЕДНИЕ ГОДЫ «БЬЕТ ВСЕ РЕКОРДЫ»

1,12
МЛРД
ЗАПИСЕЙ

«Общее число слитых персональных данных в России достигло в 2023 году не менее 1,12 млрд записей, [сообщает](#) РБК со ссылкой на исследование InfoWatch. Это на 60% больше, чем в 2022 году.»

FRANK MEDIA

168
МЛРД
РУБЛЕЙ

Рекордным в 2024 году стал ущерб, нанесенный IT-мошенниками российским гражданам: за 11 месяцев 2024 он превысил 168 млрд рублей, [сообщает](#) ТАСС, со ссылкой на данные МВД России.

НОВЫЕ  **ИЗВЕСТИЯ**

10%
банки

Доля банков среди компаний, допустивших кражу данных, выросла с 7,5% в 2022 году до 10% в 2023 году. В отраслевом распределении лидирует IT-сектор, хотя его доля за год упала с 27,1% до 18,8%.

НОВЫЕ  **ИЗВЕСТИЯ**

Связь социальной инженерии и утечка баз данных для осуществления атак

Социальная инженерия — психологическое манипулирование людьми с целью совершения определенных действий или разглашения конфиденциальной информации.



Утечка баз дает больше возможностей для формирования «легенд» и «поводов» звонка



Базы позволяют выделить более точную ЦА для мошеннических звонков и атак



Технологии имитации голоса родственников становятся все более доступными



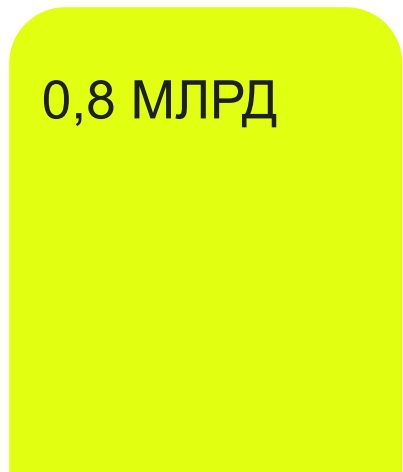
Мошенники используют не только звонки, но и социальные сети и другие каналы



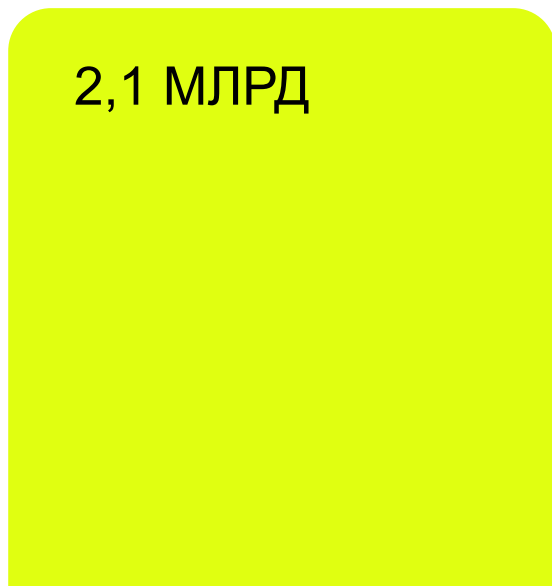
Защита клиентов операторами связи



Количество спам-звонков,
заблокированных МТС-защитником



2021



2022

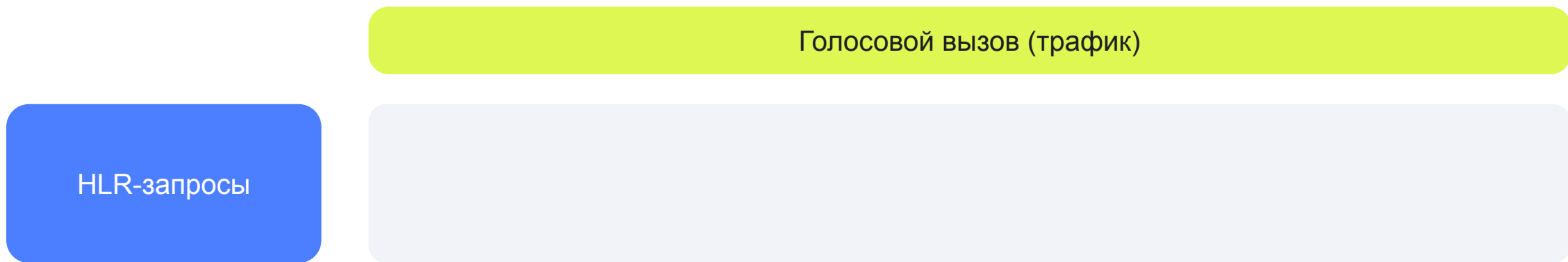


ПАДАЕТ «КОНТАКТНОСТЬ» ПРИ ЗВОНКАХ И ОТ БИЗНЕСА

- 01 Блокировки на стороне операторов / приложений
- 02 Люди не берут трубки с незнакомых номеров
- 03 До 50% времени менеджер тратит на дозвон клиентам
- 04 В случае с предиктивным дозвоном – номера быстро уходят в спам
- 05 Итоговая стоимость состоявшегося звонка растет
- 06 Достигнуть бизнес-показателей все сложнее



Голосовой вызов (трафик)



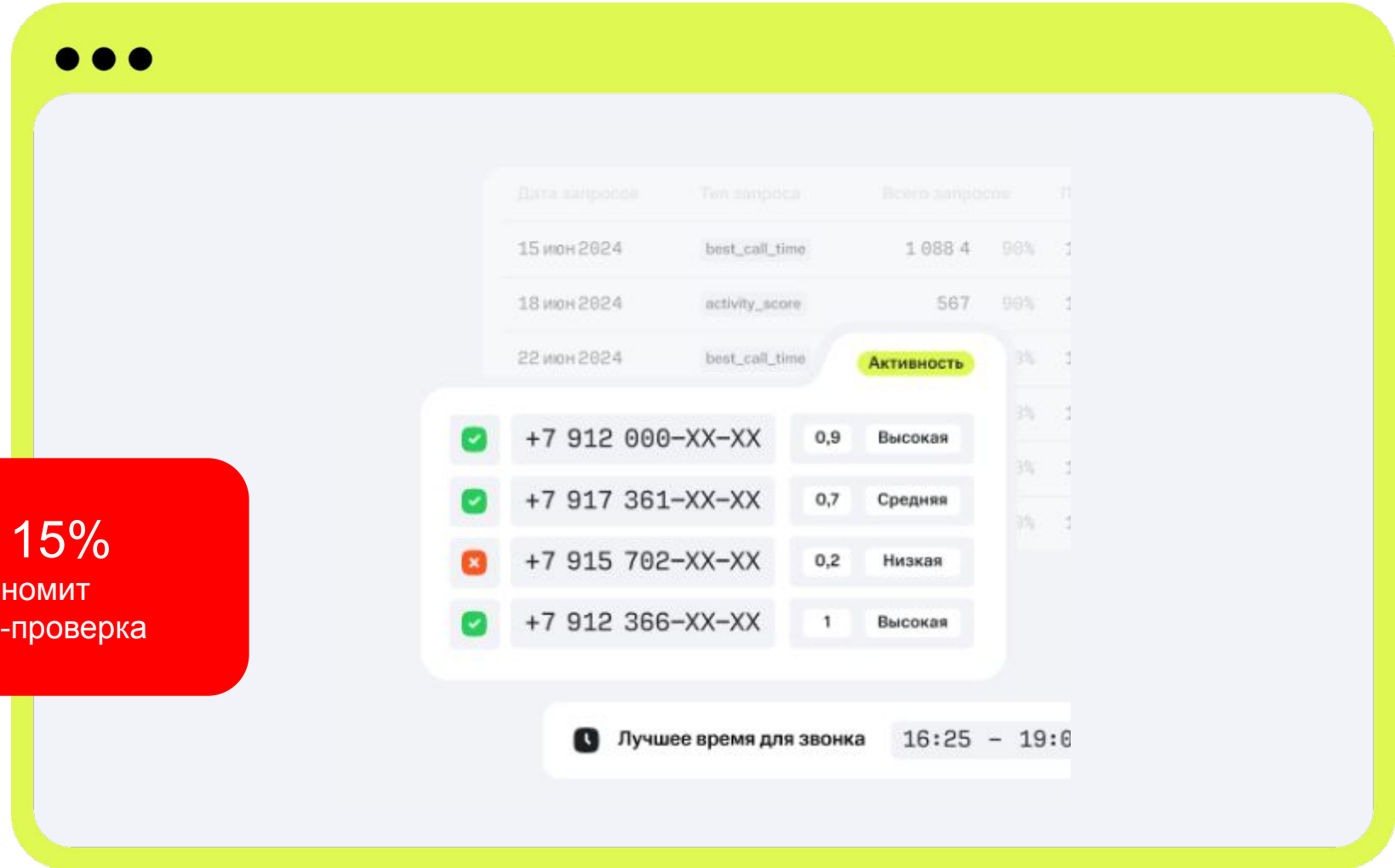
ПРОВЕРКА НОМЕРОВ НА АКТИВНОСТЬ (HLR-ЗАПРОСЫ)

HLR (Home Location Register) — централизованная база данных, в которой собрана информация об абонентах мобильных сетей GSM-операторов.

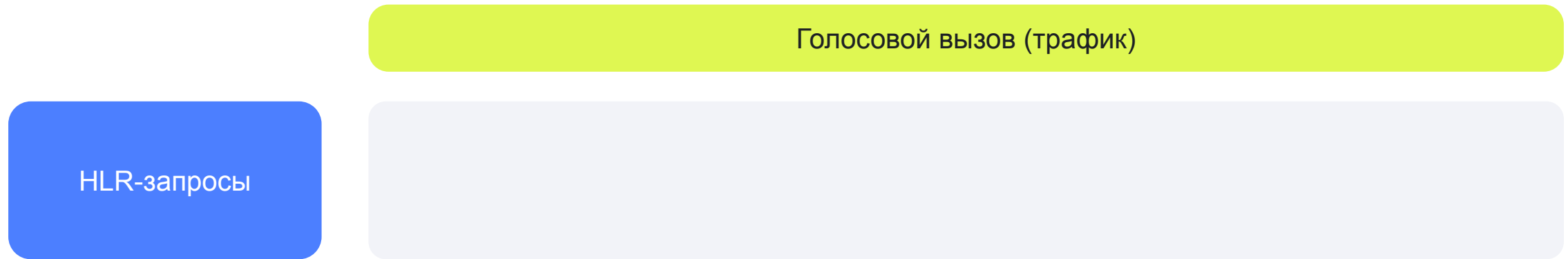
С помощью запросов к этой базе можно проверить активность мобильного номера и наиболее подходящее время для звонка абоненту.

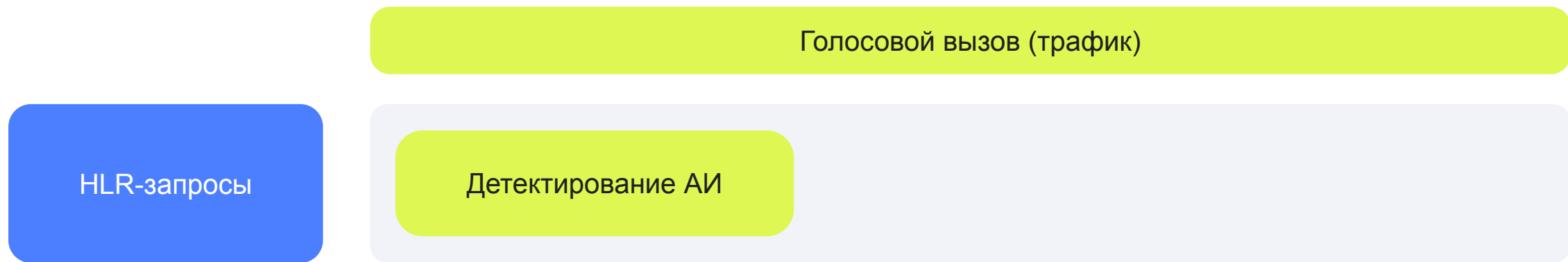


до 15%
сэкономит
HLR-проверка



КОМПЛЕКС РЕШЕНИЙ ОТ МТС EXOLVE





ДЕТЕКТИРОВАНИЕ АВТОИНФОРМАТОРОВ

для сокращения затрат на связь при дозвоне на голосовой помощник
или автоответчик

Автоматизация большого потока вызовов



Снижение затрат

Компания не тратит время и финансы на звонки, которые будут неликвидны



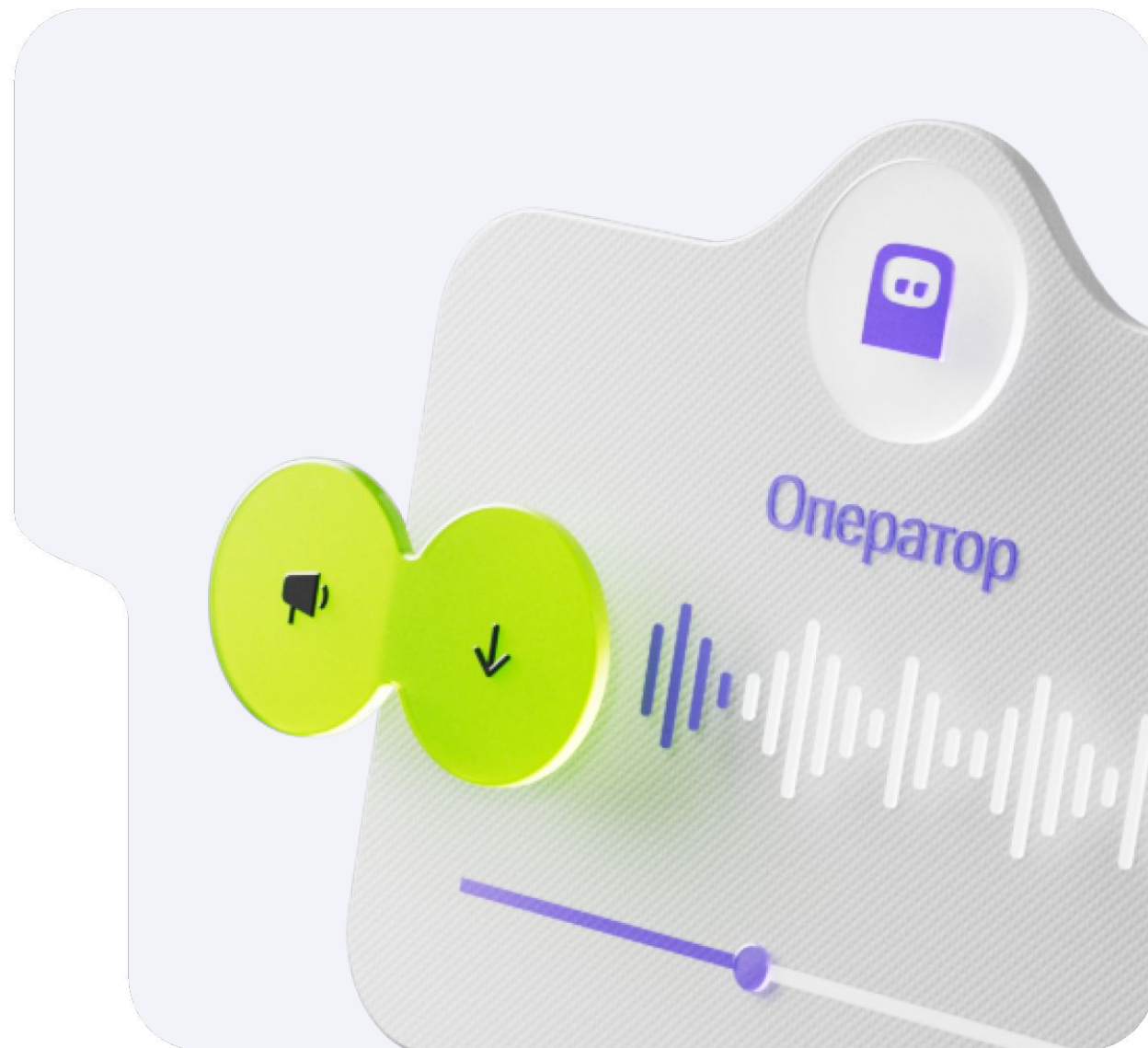
Повышение уровня дозвона

Исходящие звонки не попадают на автоответчики, повышая производительность операторов



Прозрачная статистика по недозвонам

Компания понимает какие звонки были не удачные по причине наличия автоинформаторов и может выбрать другие каналы коммуникации

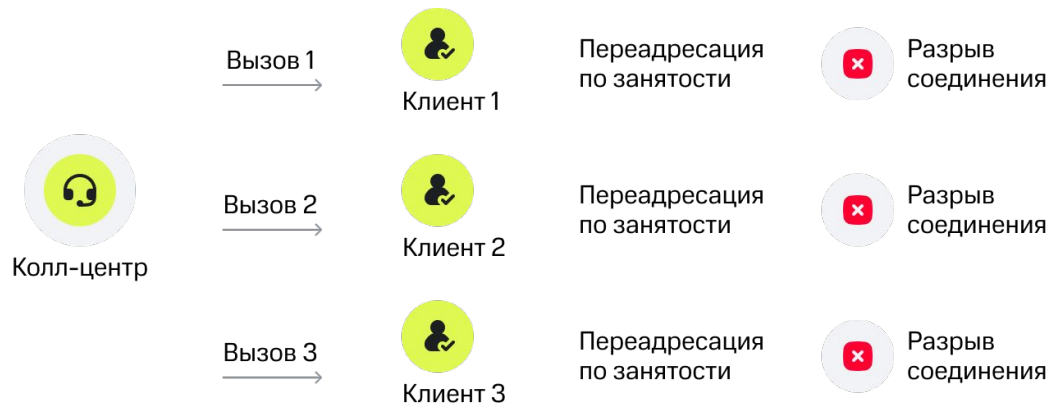


ТЕХНОЛОГИИ ДЕТЕКТИРОВАНИЯ МТС EXOLVE



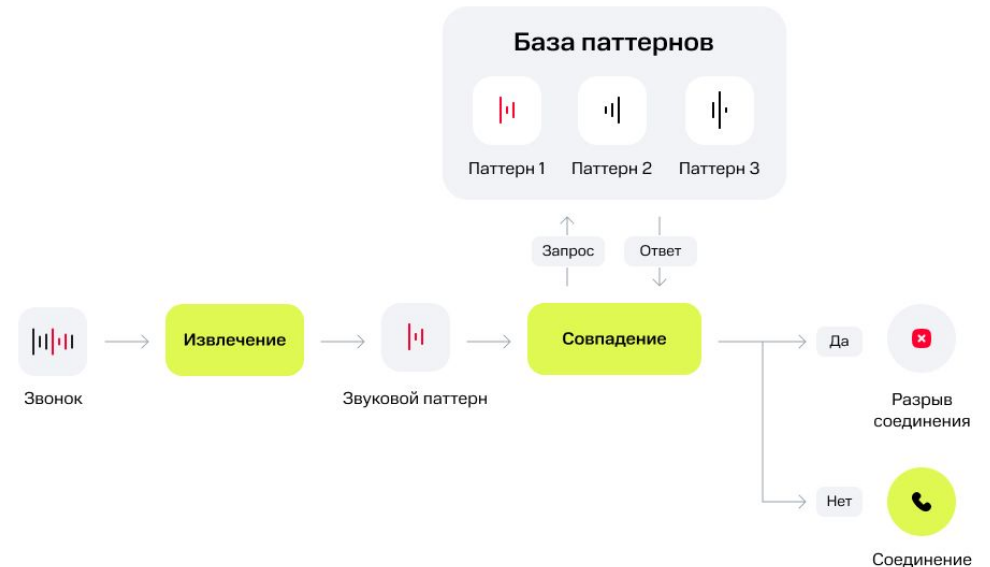
Сигнальное детектирование

- Целевое поведение: признак переадресации есть, звонок разорван
- По результатам функционального тестирования, услуга покрывает 100% автоинформаторов при передаче признака переадресации*



Качественное детектирование

- Целевое поведение: полученный звуковой образ обнаружен в базе, звонок разорван
- По результатам функционального тестирования, услуга покрывает более 85% автоинформаторов. База паттернов постоянно обновляется



КЛЮЧЕВЫЕ ОСОБЕННОСТИ



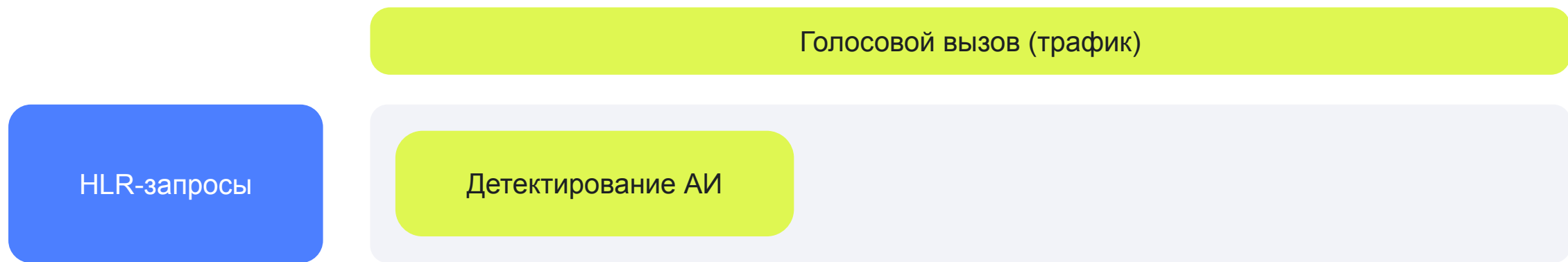
Сигнальное детектирование

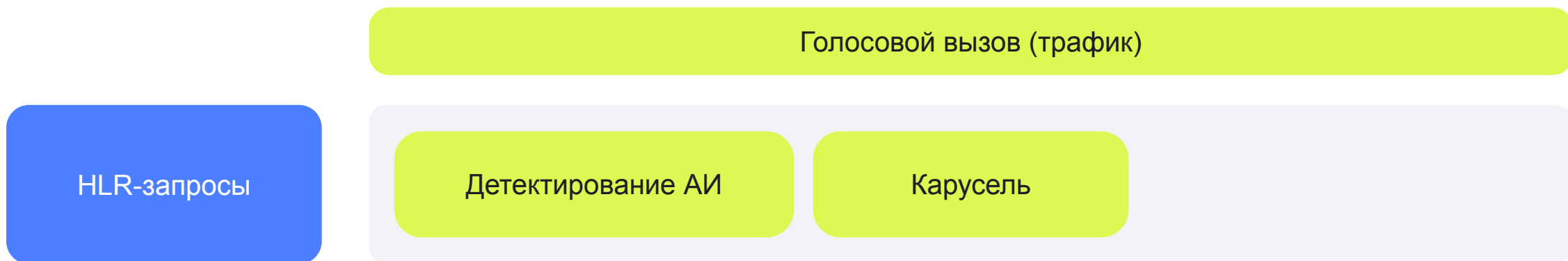
- ✓ Прерывание вызова до момента соединения
- ✓ Определяет 100% автоинформаторов при передаче признака переадресации*
- ✓ Работает с неинтенсивным трафиком до 10 CPS
- ✓ Модель оплаты — ежемесячный фиксированный платёж
- ✓ Работает с услугой VoIP



Качественное детектирование

- ✓ Разрывает соединение в течении 5 секунд
 - ✓ Определение более 85% автоинформаторов
 - ✓ Поддержка работы на низкоинтенсивном и высокоинтенсивном трафике более 10 CPS
 - ✓ Модель оплаты — фиксированная стоимость за каждый успешный вызов
 - ✓ Работает с услугой VoIP, Карусель номеров
- +** При использовании Качественного детектирования с услугой Карусель номеров дополнительно можно подключить и Сигнальное детектирование





КАРУСЕЛЬ НОМЕРОВ



Массив
номеров



Красивые
номера



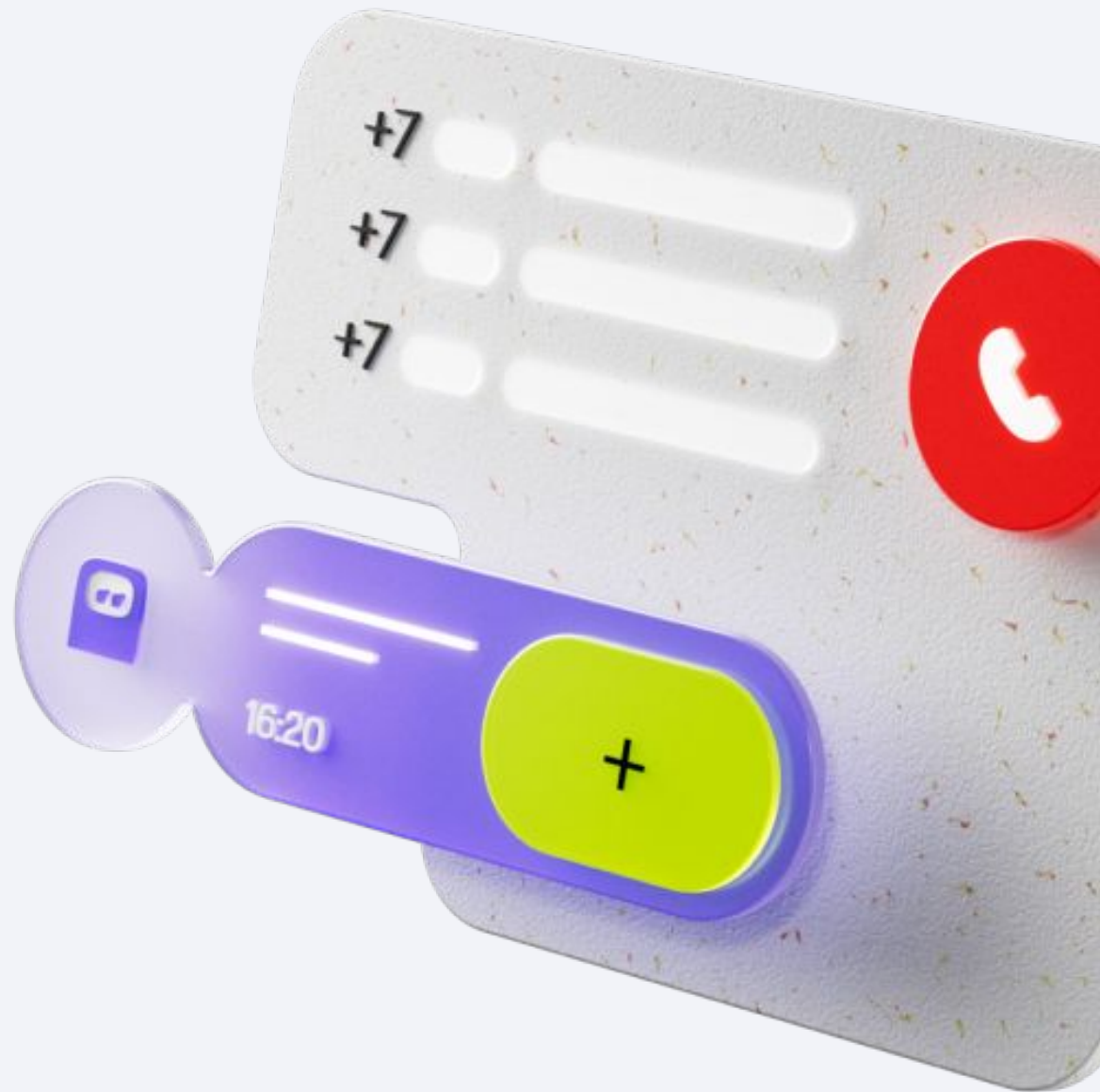
Мобильные
номера



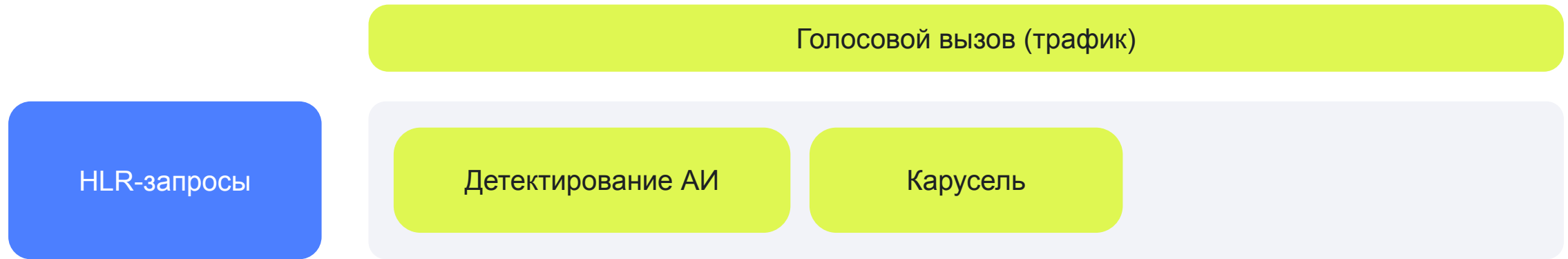
Вывод
заспамленных



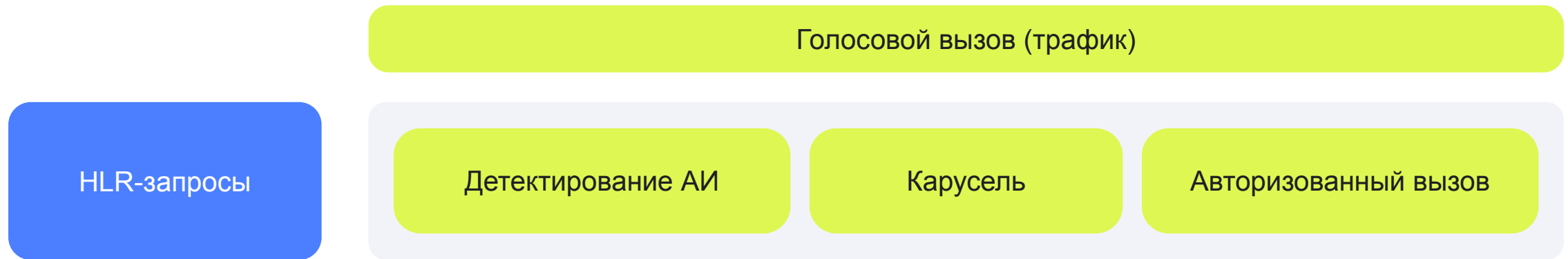
Городские
номера



КОМПЛЕКС РЕШЕНИЙ ОТ МТС EXOLVE



КОМПЛЕКС РЕШЕНИЙ ОТ МТС EXOLVE



МАРКИРОВКА ВЫЗОВОВ

Все операторы связи обязаны маркировать вызовы, инициируемые их абонентами — юрлицами и ИП, в соответствии с Постановлением Правительства РФ.

0 1 Срок: действует с 1 сентября 2025 года.

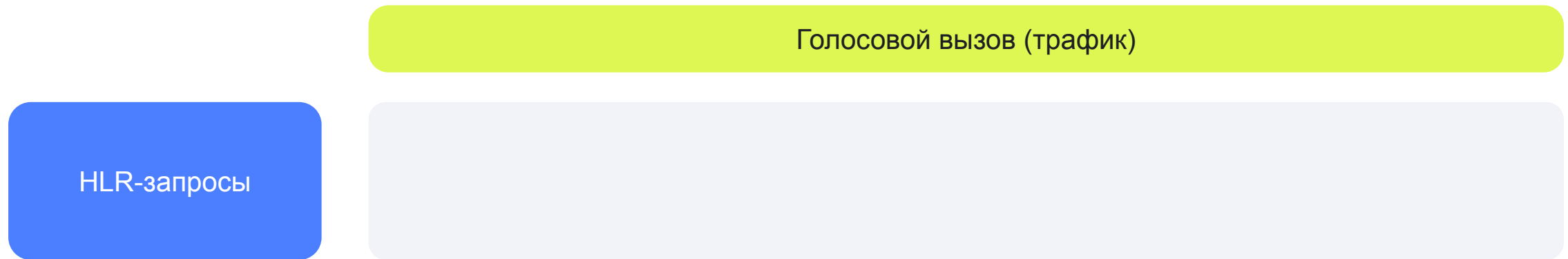
0 2 Резюме: юридические лица и ИП передают оператору официальное название бизнеса, которое оператор отображает при всех исходящих звонках с их номеров (зарегистрированных на их бизнес).

0 3 Для рынка связи: для Абонентов ЮЛ и ИП телеком-услуг оператору придётся отображать маркировку в виде их официального наименования (юрнаименование или Ф. И. О. ИП).

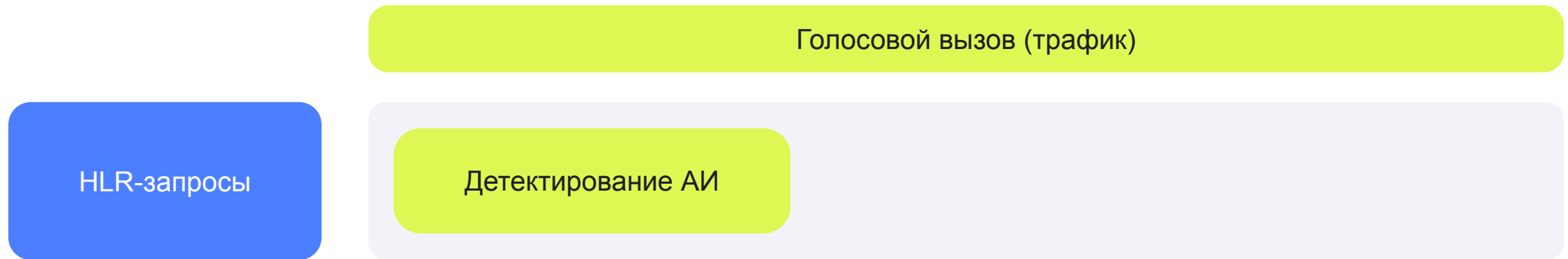
Требование регулятора: отображение АО «МТТ»
Возможная альтернатива: «брендинг» вызова MTS Exolve

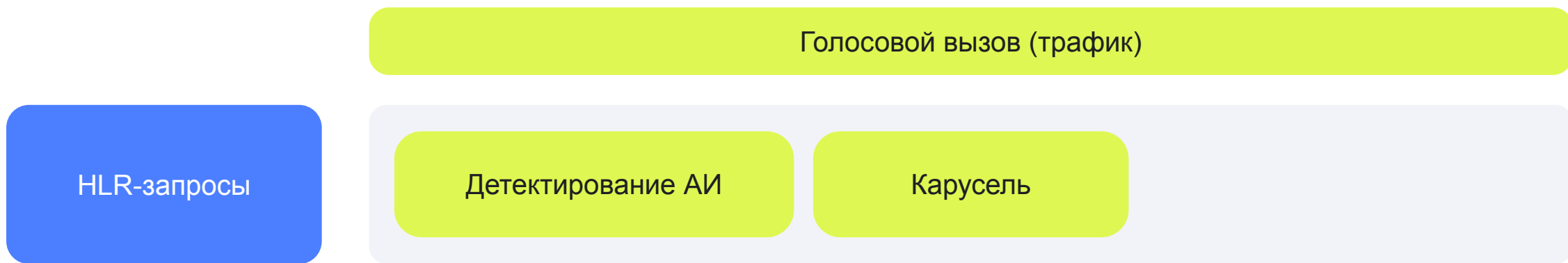


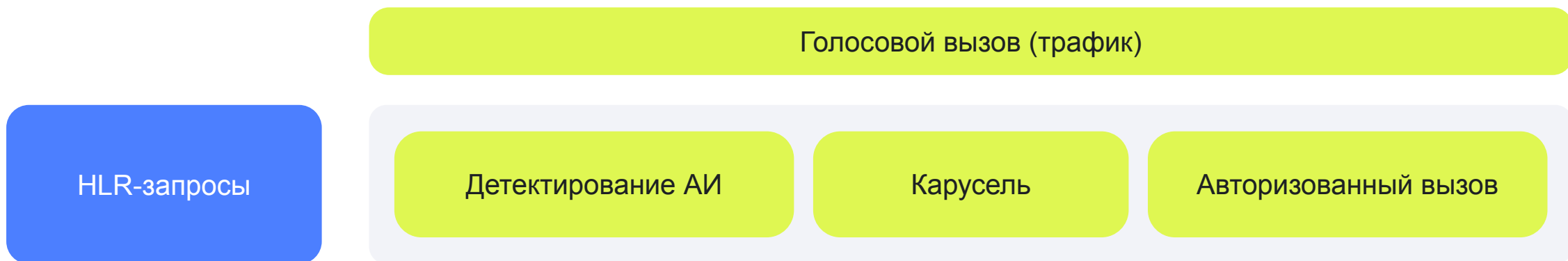
КОМПЛЕКС РЕШЕНИЙ ОТ МТС EXOLVE



КОМПЛЕКС РЕШЕНИЙ ОТ МТС EXOLVE







ПОДБЕРЁМ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ВАШИХ ЗАДАЧ

Костас Дубосас

Директор по продажам и обслуживанию



+7 911 224 01 61



KDubosas@exolve.ru



exolve.ru

