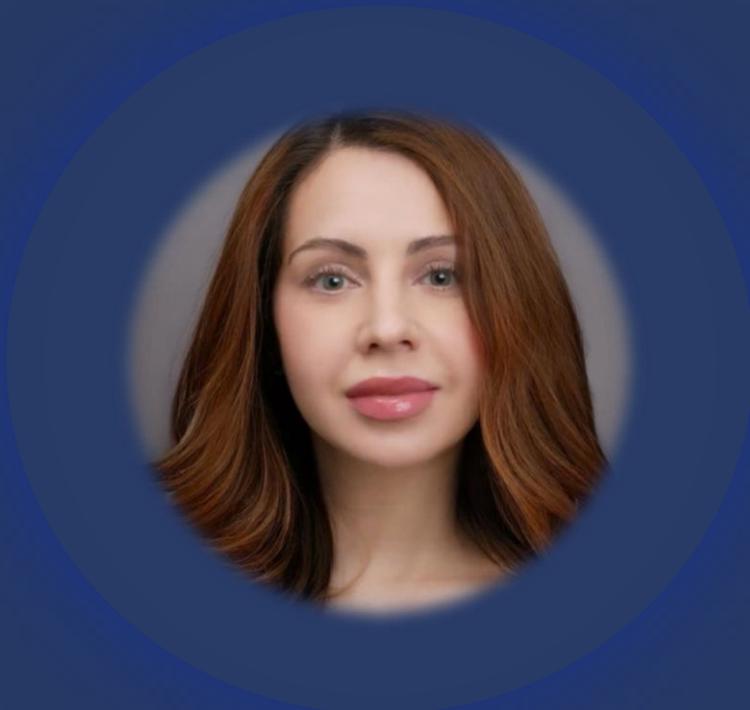


# Чат-бот B2B

Секретное оружие компании по пролонгации для клиентов B2G



**Марина**

**Симоненко**

Директор Департамент развития клиентского сервиса и бизнес-процессов



## Образование

Московский Государственный Университет Технологий и Управления (МГУТУ)  
Факультет: Экономический, Финансы и кредит



## Опыт

15 лет в телекоме

Из них 12 лет в продажах B2B/G (крупный бизнес, спецпользователи, гос. сектор, средний и малый бизнес)

Последние 3 года развиваю направления сервиса и бизнес процессов в сегменте B2B

01

# Мы Познакомимся

Кто мы, чем занимаемся, с какими клиентами работает наш контактный центр, в каких каналах обслуживаем

02



# Технология

## ИИ

Как применяется в работе контактного центра,  
как работает в диалоге с клиентом

03



# Как Применяем

Как применяем искусственный интеллект в работе с клиентами, примеры и особенности успешной реализации

04



# Результаты чат-бота с ИИ

Как работа чат-бота с ИИ помогла справиться с пиковой сезонной нагрузкой и увеличила эффективность операторов

представление »»

# ПЯТЬ ФАКТОВ О НАС

**6 площадок**  
присутствия контактных  
центров

**вся Россия**  
зона обслуживания

**B2B и B2G**

сегменты

**250к**

обращений в месяц  
(из них 58к текстовые)

**каналы**

8-800, Личный кабинет, сайт,  
Telegram, Viber, Вконтакте,  
СММ

представление »»

# ПЯТЬ ФАКТОВ О НАС

**6 площадок**

присутствия контактных  
центров

**вся Россия**

зона обслуживания

**B2B и B2G**

сегменты

**250к**

обращений в месяц  
(из них 58к текстовые)

**каналы**

8-800, Личный кабинет, сайт,  
Telegram, Viber, Вконтакте,  
СММ

представление »»

# ПЯТЬ ФАКТОВ О НАС

**B2B и B2G**

сегменты

**6 площадок**

присутствия контактных  
центров

**вся Россия**

зона обслуживания

**250к**

обращений в месяц  
(из них 58к текстовые)

**каналы**

8-800, Личный кабинет, сайт,  
Telegram, Viber, Вконтакте,  
СММ

представление »»

# ПЯТЬ ФАКТОВ О НАС

**6 площадок**

присутствия контактных  
центров

**вся Россия**

зона обслуживания

**B2B и B2G**

сегменты

**250к**

обращений в месяц  
(из них 58к текстовые)

**каналы**

8-800, Личный кабинет, сайт,  
Telegram, Viber, Вконтакте,  
СММ

представление »»

# ПЯТЬ ФАКТОВ О НАС

**6 площадок**

присутствия контактных  
центров

**вся Россия**

зона обслуживания

**B2B и B2G**

сегменты

**250к**

обращений в месяц  
(из них 58к текстовые)

**каналы**

8-800, Личный кабинет, сайт,  
Telegram, Viber, Вконтакте,  
СММ

# ВИДЫ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА.

## Predictive AI

Когда ИИ предсказывает значения или классифицирует объекты на основе данных и обучения

Примеры:

- определение тематики обращения,
- распознавание объектов на изображении,
- предсказание поведения клиента

## Generative AI

Когда ИИ создает новый контент: изображения, текст аудио

Примеры:

- ChatGPT,
- MidJourney

## Decision-making systems

Когда ИИ принимает оптимальные решения в сложных ситуациях

Примеры:

- оптимизация движения трафика на сети,
- оптимизация автопотока в системе «Умный город»

# Как обрабатывается запрос клиента в Чат-боте.

## Клиент.

Обратился в цифровой канал



#001.

## Нейросеть.

Модель распознает сообщение клиента и направляет диалог в нужный сценарий

#002.

## Интеграция.

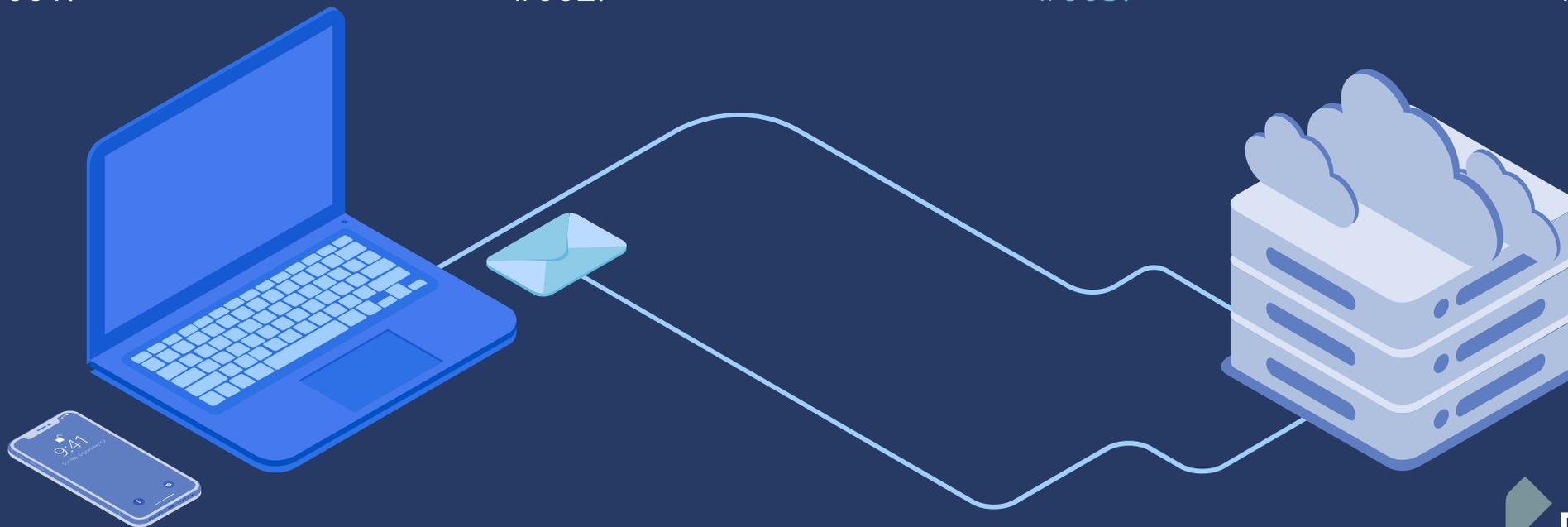
Семь систем для таргетированного ответа

#003.

## Скрипт.

Возвращает ответ клиенту согласно его запросу без участия оператора

#004.





# Что умеет Нейросеть

---

## Точность

распознавание образов от Приветствия до глубокой тематики обращения

---

## Эмоции

Определяет эмоциональный окрас сообщения клиента

---

## Предсказания

Выявляет скрытые закономерности в данных

# Кейс успешного применения чат-бота.

Эффективное управление ежегодной пиковой нагрузкой



# Что такое продлонгация договора в сегменте B2G

Каждый год клиенты сегмента B2G продлевают действие договора на следующий год. Во время кампании клиентам направляются новые договора на подписание

применение >>

+10%  
обращений

ОТ B2G ПО  
ПРОЛОНГАЦИИ

**Отрабатывал оператор**

Ручная обработка всех контактов.

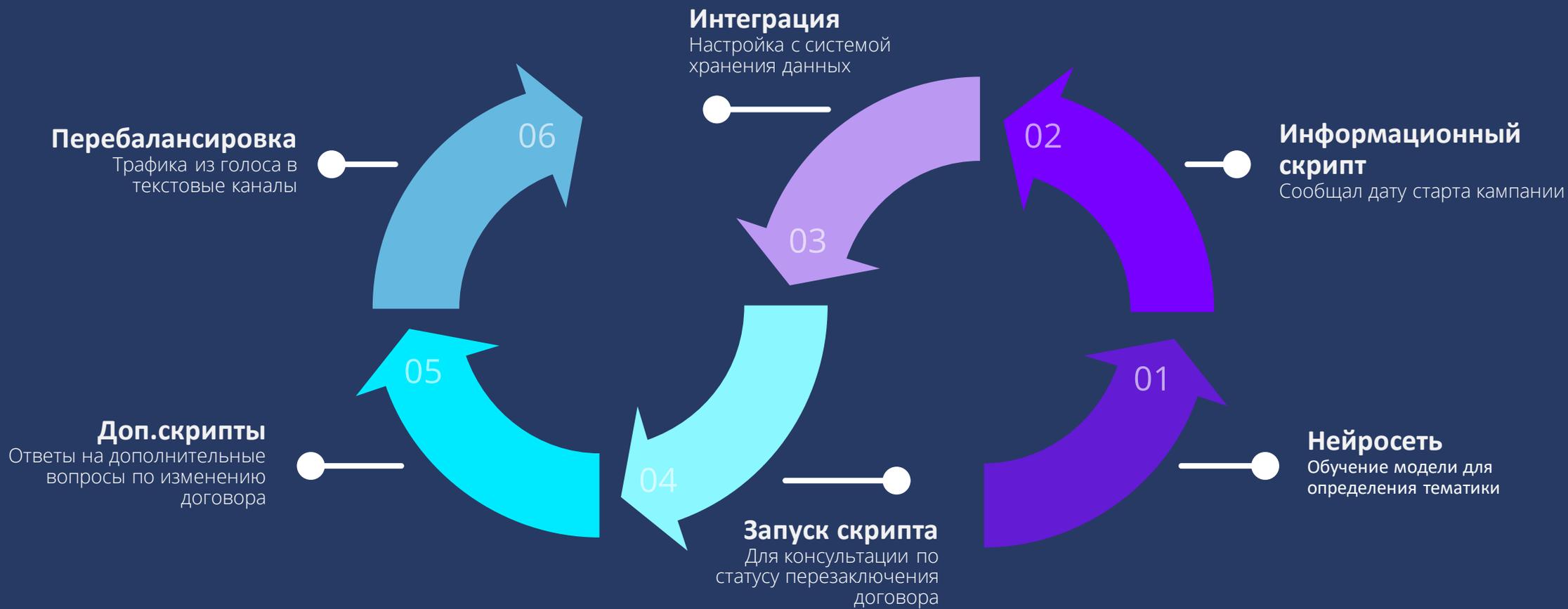
**Низкая доступность**

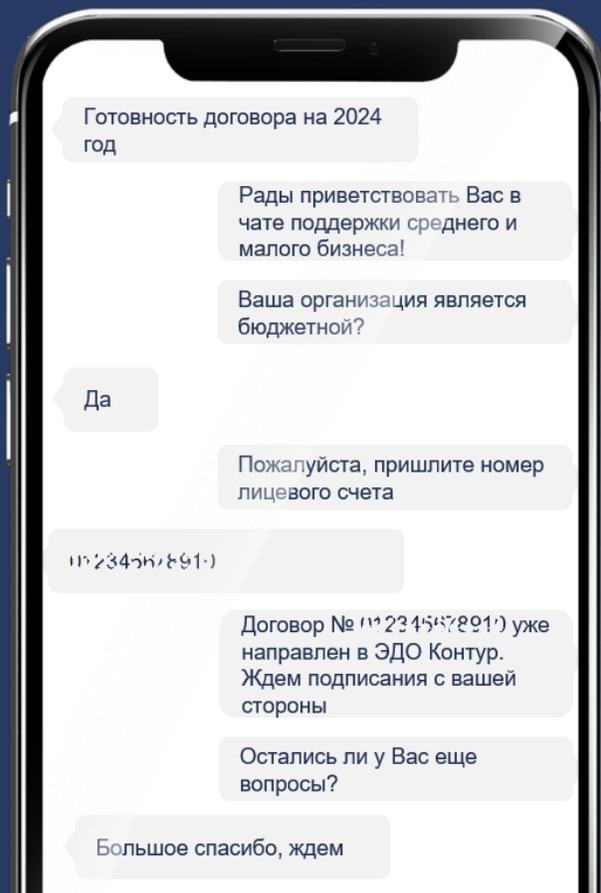
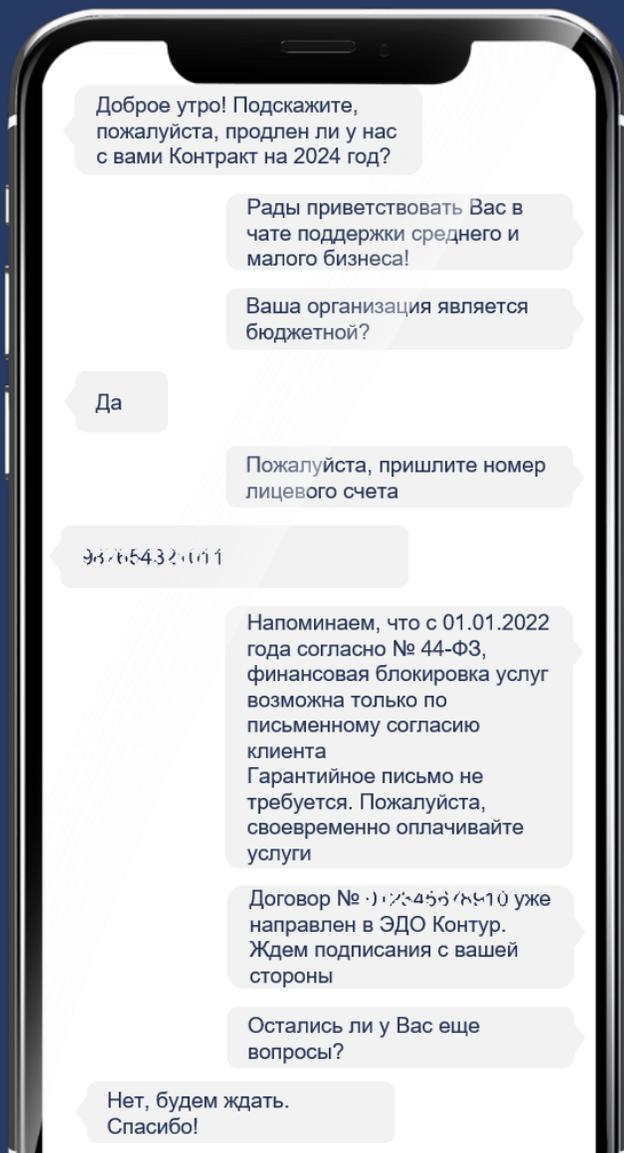
На протяжении всего периода кампании.

**Высокое время обслуживания**

Дополнительная система для оператора.

# Путь автоматизации сезонного трафика.





## Диалог с клиентом.

Определение тематики  
Определяет нейросеть по первому сообщению клиента

Фраза заботы  
В период включения финансовых блокировок

Статус договора  
Ответ о статусе подготовки договора

## ПРОБЛЕМЫ & РЕШЕНИЯ

Много данных для разметки методологом 

Результаты исследований поведения клиентов в предыдущих кампаниях оказались неточными 

Сложная настройка скрипта из-за большого количества статусов по договорам 

Не учли все вопросы клиентов 

 Применен подход глубокого машинного обучения на минимальном количестве данных

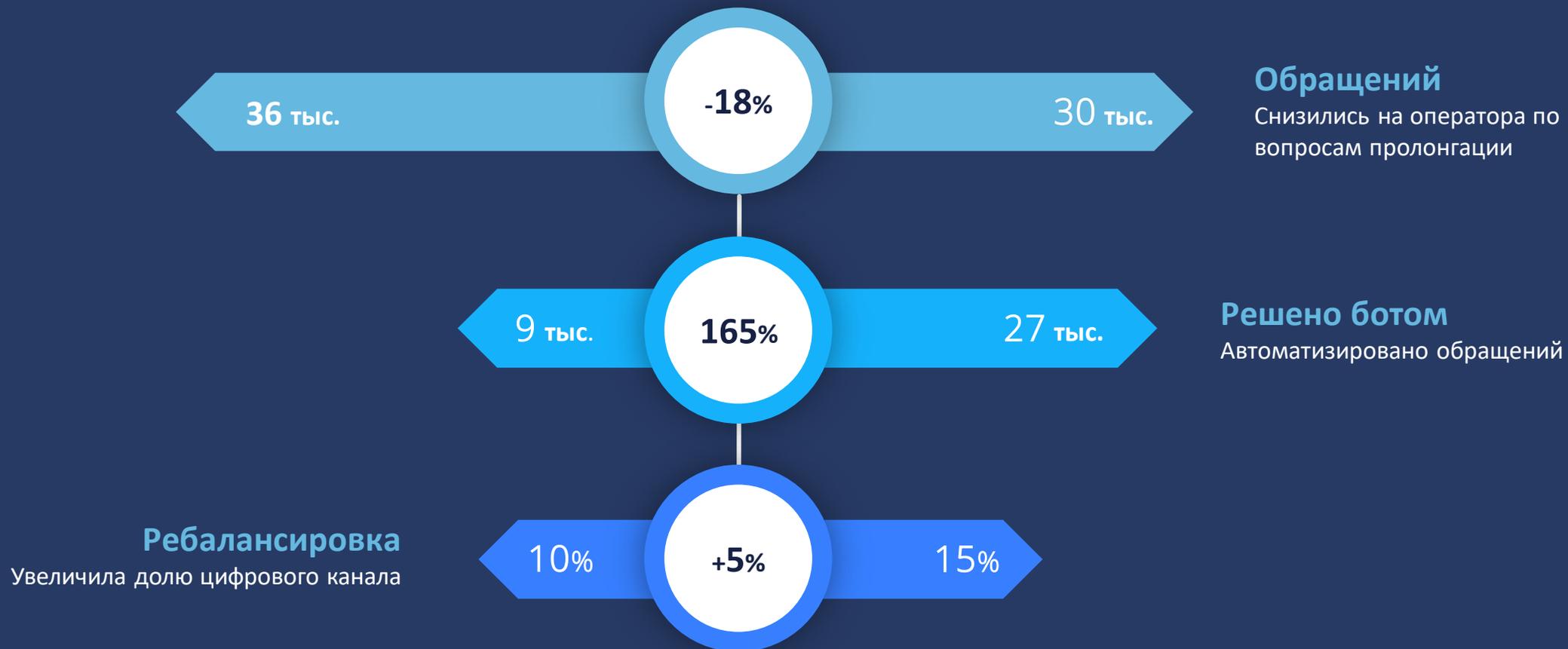
 Постоянное отслеживание поведения клиентов и исправление скрипта

 Доработка системы для работы с вложенными скриптами

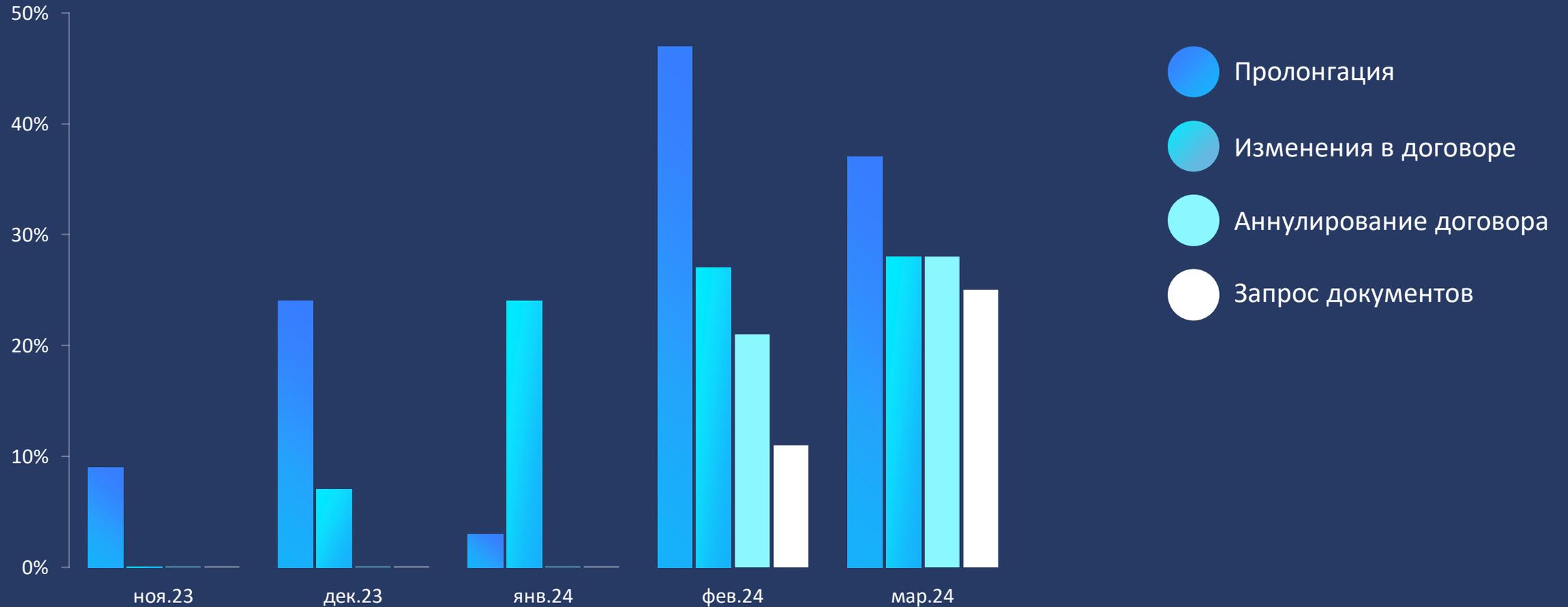
 Развертывание дополнительных скриптов

# Пик нагрузки по пролонгации в 1 квартале

2023 vs 2024



## Рост автоматизации по тематикам



# Дальнейшие фокусы развития

## Принцип работы

Развертывание сценариев по обращениям клиентов с большой аудиторией



## Новый навык

Чат-бот получает новый навык: распознавание картинок, скриншотов, отправка документов



## Навигация

Создание подсказок для клиентов в Личном кабинете

## Управление пиковыми событиями

Чат-бот обрабатывает большую часть вопросов клиентов в пиковых событиях (аварии, плановые работы на сервисах, пролонгация, дни блокировок услуг и выставления счетов)



## Рост доли цифровых каналов

Перебалансировка трафика из голосовых каналов в текстовый с первичной обработкой в чат-боте

# Метрики развития



## AR

Высокий уровень автоматизации рутинных операций в чат-боте позволяет расширить права операторам для консультации по сложным вопросам

## CSI

Оценка бота не ниже оператора



## FCR

Бот консультирует клиента без передачи к оператору



## CES

Чат-бот снижает клиентские усилия

# Качество чат-бота не ниже оператора

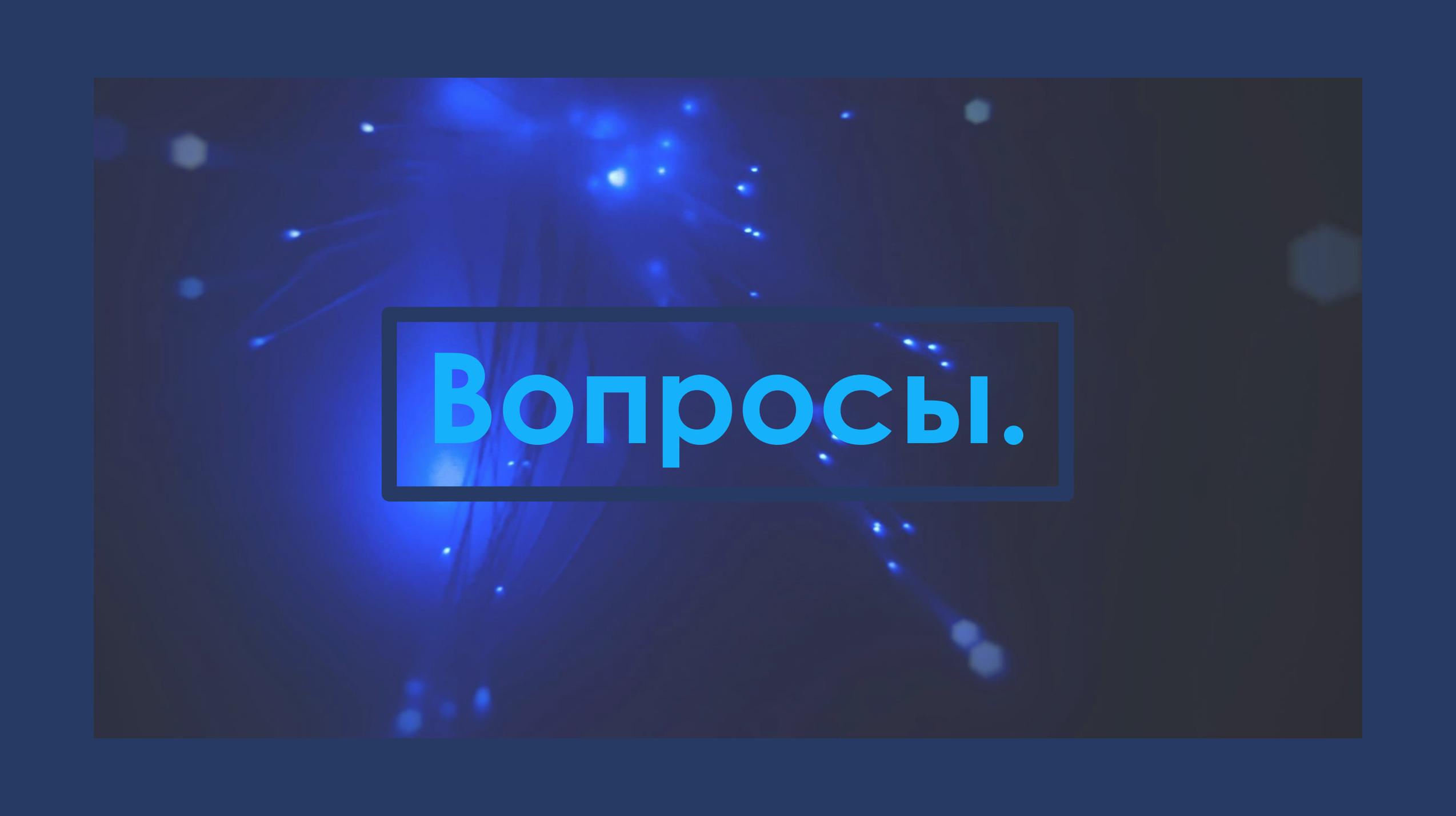


## Оператор

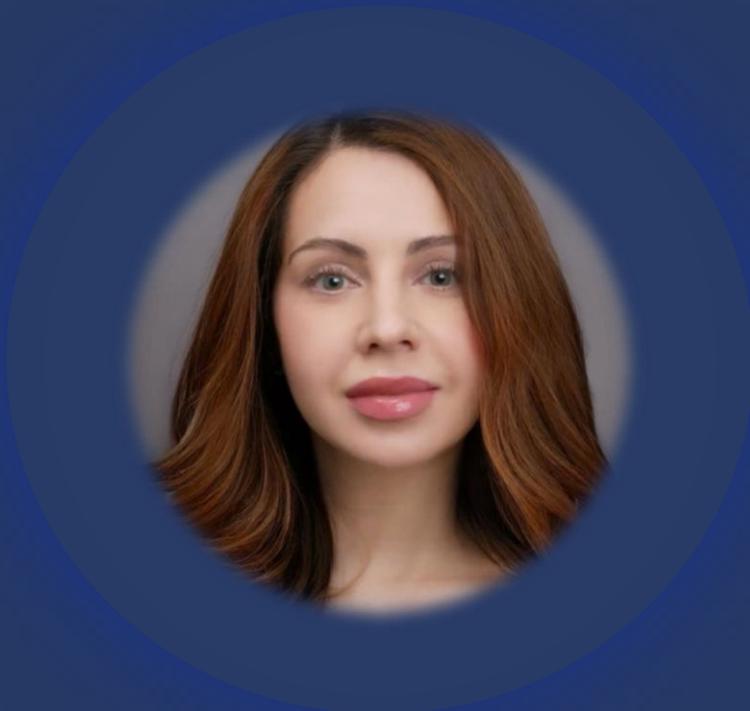
Показатели означают эффективное и качественное обслуживание клиентов человеческими ресурсами

## Чат-бот

Показатели свидетельствуют о эффективности и способности оперативно решать вопросы клиентов автоматизированными сервисами

The background is a dark blue gradient with abstract, glowing blue light trails that resemble fiber optic cables or data connections. These trails radiate from various points, creating a sense of movement and connectivity. In the center, there is a dark blue rectangular box with a thin, lighter blue border. Inside this box, the word "Вопросы." is written in a bold, light blue, sans-serif font. The text is centered horizontally and vertically within the box.

**Вопросы.**



# Марина Симоненко

Директор Департамент развития клиентского сервиса и бизнес-процессов



**Спасибо за внимание**