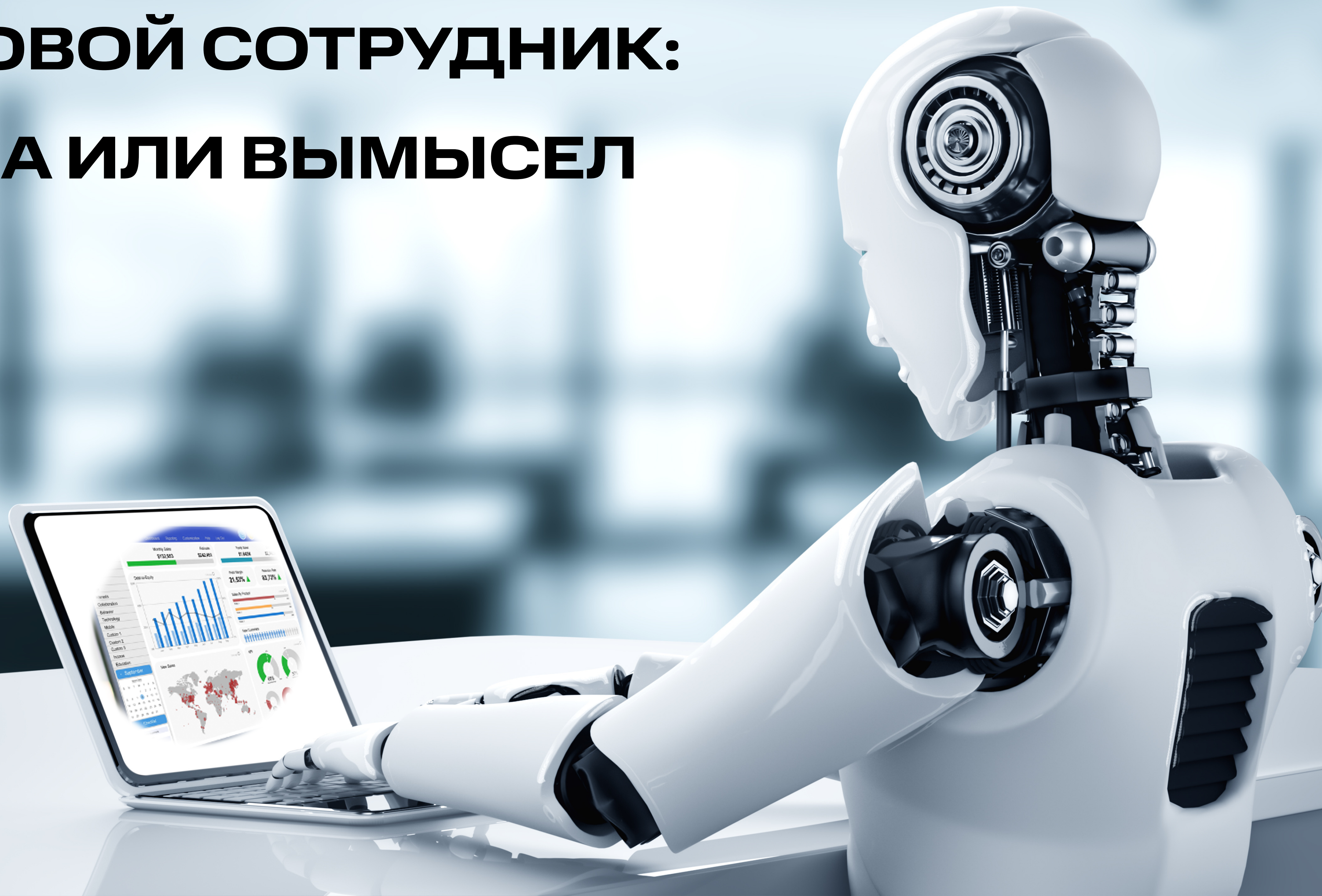


ЦИФРОВОЙ СОТРУДНИК: ПРАВДА ИЛИ ВЫМЫСЕЛ



30 лет

внедряем системы
связи для бизнеса

120000+

Действующих
B2B-клиентов

143,5

млн мин./мес.
трафик клиентов



Яндекс

банки.ру

СБЕР БАНК

ПСБ

Avito

открытие Банк

OZON

Перекресток
СУПЕРМАРКЕТ

ВКонтакте

самокат

РИВ ГОШ
парфюмерия и косметика

НТВ, ПЛЮС

auto.ru

SAMSUNG



ДАЙДЖЕСТ КОНТЕНТА

01

Цифровой сотрудник: правда или вымысел?

02

Использование голосовых роботов на исходящих звонках

03

Использование голосовых роботов в контакт-центре

04

Кейсы МТС EXOLVE

05

Ваши вопросы и ответы

МИХАИЛ ГОРДЕЕВ
ЭКСПЕРТ МТС EXOLVE



+7 985 968 11 16



mgordeev@exolve.ru



EXOLVE

Рисунок 41. Выгоды от внедрения ботов



*Информация из отчета компаний Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг.
Исследование проводилось с января по май 2024 совместно с компанией Мастертелеком
при поддержке Национальной Ассоциации Контактных Центров



Ведет до 50 диалогов одновременно



Не нуждается в перекурах, обедах и отпусках...



Всегда соблюдает скрипт общения



Поддерживает омниканальность



Интеграция с CRM и другими системами



12 голосов и возможность озвучки диктором

ЦИФРОВОЙ СОТРУДНИК МТС EXOLVE. ФУНКЦИОНАЛ.



ЦИФРОВОЙ СОТРУДНИК НА СЛУЖБЕ МЕДЦЕНТРА

- Медицинская федеральная сеть
 - 100 филиалов – покрытие по всей стране
 - 10 врачей - в каждом филиале
 - 10 слотов приема - у каждого врача
 - 10 000 слотов всего
 - 10% = 1000 слотов
 - 5 000 рублей (П) + (500 Р)
 - **Потери - 5 000 000 рублей в день**
-
- Звонок – подтверждение визита ГОЛОСОВЫМ **РОБОТОМ** позволяет снизить потери в среднем на 20% за счет напоминания / освобождения слота



Кейсы



Голосовой ассистент МТТ поможет вузу привлечь талантливых абитуриентов

«Обзвон заявок вручную занял бы у наших менеджеров недели и заставил ждать тех, кто действительно заинтересован в скорейшем получении информации и поступлении в наш ВУЗ, - прокомментировала руководитель отдела по продвижению образовательных услуг и привлечению клиентов **Института международных экономических связей** Дарья Евтушенко.

– Робот же одновременно звонит по пяти телефонным линиям 3000 абонентов в день и делает это не только быстро, но и качественно: как показывает наша статистика, 70% абонентов реагируют на голосового помощника положительно. Считаю, что цифровой помощник от МТТ – это **удобный и высокоэффективный инструмент для организаций, которые сталкиваются с сезонными пиковыми нагрузками**».

По словам представителей вуза, цифровой ассистент от МТТ на пике приемной кампании **заменяет до 6 операторов колл-центра и при этом повышает конверсию на 200%**.

«Большое преимущество голосовой системы МТС Exolve – это быстрота развертывания и гибкость масштабирования, – прокомментировал директор по продукту МТТ Иван Артемьев. – В зависимости от потребностей организации система может автоматизировать диалоги с десятками абонентов, а может – с тысячами.

Робот способен инициировать 300 звонков в минуту или 18 тысяч в час.

Кейсы



МТТ запустил голосового робота для службы доставки пиццы

«Обзвон заявок вручную занял бы у наших менеджеров недели и заставил ждать тех, кто действительно заинтересован в скорейшем получении информации и поступлении в наш ВУЗ, - прокомментировала.

АО «МТТ», провайдер интеллектуальных решений для бизнеса, разработал и запустил цифрового помощника для сети пиццерий МИКАfood в Магнитогорске, который позволил **сократить расходы на коммуникацию с клиентами на 60% в месяц.**

Цифровой помощник обрабатывает более 200 заказов в день, заменяя собой трех операторов службы доставки, которые раньше вручную подтверждали и корректировали детали оставленного на сайте заказа. В МИКАfood отмечают, что после внедрения голосового робота **скорость подтверждения заказов выросла на 50%**, а количество жалоб на задержку готовности заказов заметно сократилось.

Голосовой робот, собранный на платформе [MTC Exolve](#) от МТТ, автоматизировал подтверждение заказов с сайта, разгрузил операторов доставки, существенно ускорил прием заказов для отправки на кухню.

ИНФОРМИРОВАНИЕ

На примере оповещения о задолженности для компании из сферы ЖКХ



Запись работы цифрового сотрудника

Прослушайте демосценарий

Проблемы

- Клиенты не оплачивают счета вовремя
- Стрессовая работа по оповещению приводит к выгоранию сотрудников

Решение

Робот обзванивает должников и берёт с них обязательства по оплате долга

Результат

- Объем задолженностей снизился на 40%
- Уведомление должников полностью автоматизировано
- Голосовой робот обзвонил всех должников за 1 день



КРУПНЫЙ ОПЕРАТОР СВЯЗИ

оптимизировал процесс уведомления юрлиц об оплате счетов

Проблема

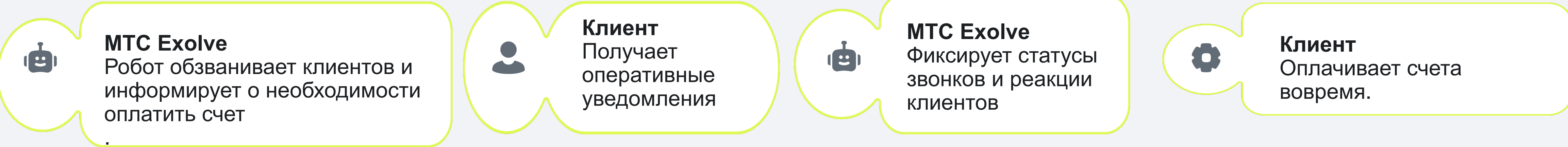
- Рост кол-во задолженностей
- Сложность контроля уведомлений

Решение

- Робот в автоматизированном режиме обзванивает должников и информирует о выставленных счетах.

Результат

-  Сумма сбора денежных средств выросла на 30%
-  Робот актуализирует контакты руководителей



Подробнее о кейсе

Кейсы



Голосовой робот от МТТ ускорил опросы владельцев автомобилей Haval в 10 раз

Ранее подобными опросами вручную занимались менеджеры по работе с клиентами. После подключения цифрового помощника **время на сбор и обработку обратной связи сократилось в 10 раз**, а конверсия в успешные звонки увеличилась с 20% до 30%.

В течение трех дней после того, как автомобиль марки Haval проходит ремонт или сервисное обслуживание, его владельцу звонит голосовой робот и просит оценить качество обслуживания по шкале от 1 до 5, а в случае плохой оценки запрашивает развернутый комментарий.

Благодаря интеграции с CRM-системой, **отзыв в расшифрованном виде мгновенно попадает к менеджерам по работе с клиентами** для анализа и дальнейшей работы с обращением.

СБОР ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

на примере анкетирования новых сотрудников агропромышленного холдинга роботом

Проблема

- Рост потока увольнений на испытательном сроке
- Причины – неизвестны

Решение

- Робот обзванивает новых сотрудников через 3 дня, 2 недели и месяц после выдачи первой ЗП и собирает обратную связь об их адаптации в компании
- HR получает оперативную аналитику по новым сотрудникам и проблемам в адаптации

Результат

- Робот собирает обратную связь на 70% быстрее HR специалиста
- Обзвон всегда проводится вовремя, HR-специалисты получают готовые отчёты
- Снижение оттока новых сотрудников на 15%



Кейсы



Голосовой робот от МТТ расскажет о новостройках бизнес-класса в Москве

Цифровой помощник от МТТ позволил агентству автоматизировать коммуникацию с потенциальными покупателями квартир и сократить расходы на реактивацию клиентской базы более чем в 10 раз.

Кроме того, голосовой робот повысил конверсию, увеличил количество повторных обращений и снизил их стоимость.

На рынке недвижимости **стоимость заявки составляет от 1000 рублей и выше, а с помощью цифрового сервиса от МТТ ее удалось снизить до 63 рублей**, и теперь привлечение одного потенциального клиента с помощью голосового робота обходится компании **в 15 раз меньше**.

Голосовой робот обзванивает клиентов агентства в Москве, озвучивает предложения голосом директора агентства, ведет диалог максимально естественно, распознает реплики абонентов, логически обрабатывает их и на основе ответов формирует отчет в личном кабинете. В случае, если человек проявляет заинтересованность в покупке недвижимости, ему перезванивает менеджер.

ЮРИДИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

Поможет большому количеству заемщиков списать долги

Проблема

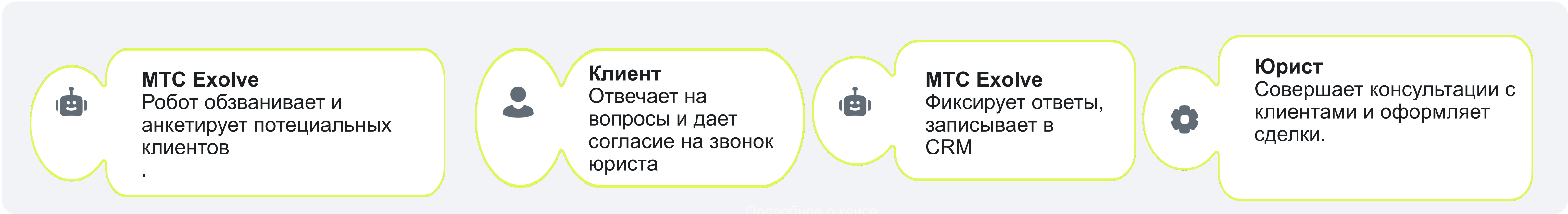
- Низкий процент дозвона
- Малое кол-во лидов

Решение

- Робот обзванивает и анкетировует потециальных клиентов
- Технология «Карусель» подбирает номер под конкретный регион

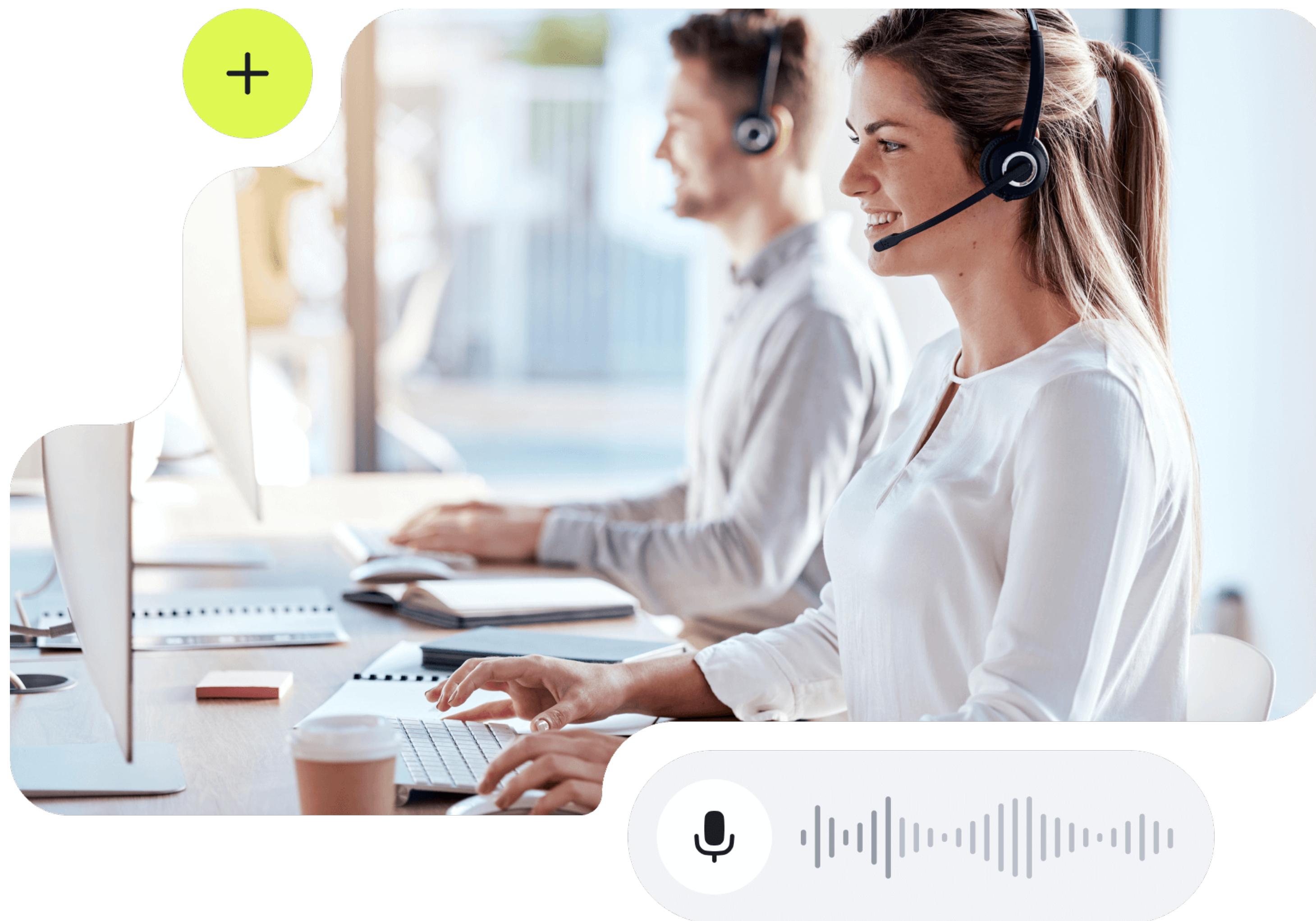
Результат

-  Процент дозвона вырос в 4 раза
-  Расходы на связь сокращены в 1,5 раза



Подробнее о кейсе

ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ КОНТАКТ-ЦЕНТРА ЗА СЧЕТ ВНЕДРЕНИЯ ГОЛОСОВОГО РОБОТА



КАК ДОЛЖЕН РАБОТАТЬ КЦ В ИДЕАЛЕ?

01.

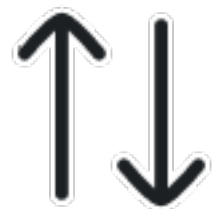
Никаких ожиданий на линии специалистов.
Моментальное соединение. Люди любят
скорость. Компания встречает клиента
приятным голосом цифрового сотрудника.



КАК ДОЛЖЕН РАБОТАТЬ КЦ В ИДЕАЛЕ?

02.

Система делает запрос по номеру телефона клиента в CRM. Благодаря этому система информирует клиента о статусе его заказа, учитывая удовлетворяя причину его обращения

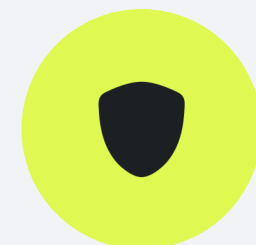


CRM



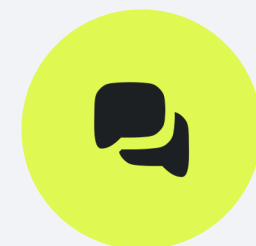
Банк пример

Если клиент оформил кредитную карту на сайте банка, система автоматически информирует о дате доставке карты



Страховая компания

Если клиент оформил кредитную карту на сайте банка, система автоматически информирует о дате доставке карты



СТО

Если клиент звонит во время сезона замены летних шин на зимние то система предлагает свободные слоты и записывает клиента.

КАК ДОЛЖЕН РАБОТАТЬ КЦ В ИДЕАЛЕ?

03.

Если система не удачно спрогнозировала потенциальный запрос клиента, она запускает вариантивный диалог, пытаясь максимально, без подключения специалиста, решить задачу клиента.

Хотели бы переобуться на зимние шины?

Записать вас?

Нет, спасибо, я бы хотел провести диагностику двигателя!

Хорошо, Николай, свободные слоты сегодня в 16 и завтра в 10 утра. Какое время вам подходит больше всего?

В 10 часов, завтра

Отлично, записал вас, приезжайте чуть заранее, мы будем ждать вас по адресу Ленина, 15

КАК ДОЛЖЕН РАБОТАТЬ КЦ В ИДЕАЛЕ?

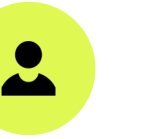
03.

Если система не удачно спрогнозировала потенциальный запрос клиента, она запускает вариативный диалог, пытаясь максимально, без подключения специалиста, решить задачу клиента.



Расскажите чуть подробнее, что с двигателем у вас?

Троит на холостых, плохо заводится в морозы, повышенный расход топлива...



Отлично, передам комментарии мастеру. Всего доброго и ждем вас завтра в 10 часов!

КАК ДОЛЖЕН РАБОТАТЬ КЦ В ИДЕАЛЕ?

04.

Если система сталкивается с обращением, которое не может обработать цифровой сотрудник, она самостоятельно переводит на свободного специалиста КЦ.

Специалист видит всю историю диалога, а также подробную карточку клиента, что позволяет ему оказать максимально качественную консультацию.



КАК ДОЛЖЕН РАБОТАТЬ КЦ В ИДЕАЛЕ?

05.

Руководитель КЦ видит всю статистику по обращениям, для принятия управленческих решений.





Цифровой ассистент от МТТ поможет пациентам из Сарова

Вызывать врача на дом стало удобнее, не нужно ждать ответа оператора, звонок бесплатный и линия никогда не бывает занята. Для оперативной связи был выделен отдельный номер, на звонок отвечает цифровой ассистент и передает информацию о состоянии больного оператору.

Цифровой помощник настроен таким образом, чтобы при обращении собрать максимально полную информацию о состоянии пациента и передать ее врачу. Звонок записывается, и в случае необходимости уточнения данных может быть прослушан оператором.

Такой **цифровой помощник может одновременно принять более 100 звонков**, в то время как оператор за это время работает только с одним пациентом.

В настоящий момент более 30% пациентов пользуются именно этим способом вызова врача.

В перспективе – довести этот показатель до 80-90%.

Кейсы



Голосовой робот от МТТ помог судоходной компании

Тюменская судоходная компания является ведущей в сфере аренды теплоходов для мероприятий и речных прогулок в регионе. **В разгар летнего сезона в компанию поступает более 5000 звонков в месяц, которые раньше обрабатывали операторы входящей линии, затрачивая на это по 12 часов в день, включая выходные дни, что приводило к высокой нагрузке и потере части звонков.**

Теперь же голосовой помощник от МТТ взял на себя ответы на наиболее часто задаваемые вопросы, такие как: расписание речных прогулок, стоимость билетов и местонахождение компании. **Это позволило не только на 95% снизить нагрузку на сотрудников компании, но и ускорить процесс обработки звонков и улучшить качество обслуживания.** Оставшиеся 5% звонков с наиболее важными вопросами переводятся на оператора для более детальной обработки.

ОБРАБОТКА ВХОДЯЩИХ ЗАПРОСОВ И НАЗНАЧЕНИЕ СОБЫТИЯ

на примере приёма заявок на вызов мастера
для управляющей компании



Прослушайте запись диалога
с роботом

+7 (499) 648-01-68
Пообщайтесь с роботом

Проблема

Диспетчерская перегружена звонками, жители вынуждены ожидать на линии до 15 минут

Решение

Робот принимает звонки, задаёт вопросы, фиксирует ответ и отправляет заявку

Результат

- Время ожидания на линии меньше 1 минуты
- Круглосуточная работа робота позволяет принять все поступающие звонки
- 60% заявок робот обрабатывает без участия оператора



EXOLVE



М
Т
С

ГАЗОВАЯ КОМПАНИЯ ОПТИМИЗИРОВАЛА процесс обслуживания газового оборудования

Проблема

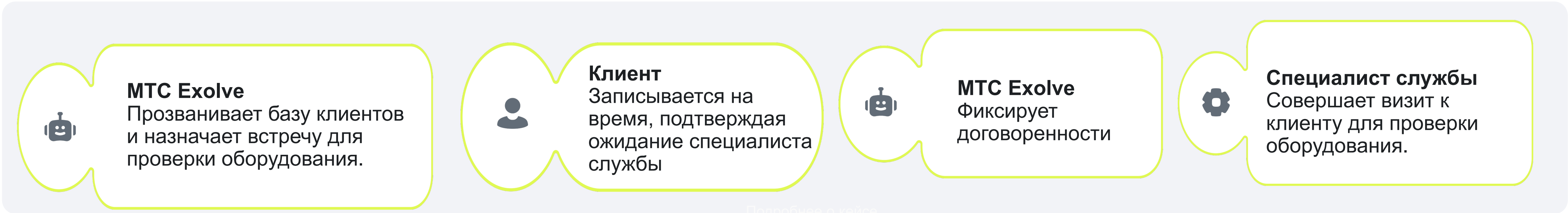
- Колл-центр не успевает за процессом обслуживания газового оборудования
- Выезды сотрудников для проверок оказываются напрасными

Решение

- Робот обзванивает клиентов, назначает встречи, проверяет, готов ли клиент к визиту специалистов

Результат

-  Минимизированы визиты «впустую»
-  Специалисты колл-центра разгружены
-  Повышена оперативность проверки качества оборудования



Подробнее о кейсе

ПРОТЕСТИРУЙТЕ РОБОТА В ДЕЙСТВИИ



Протестируйте работу голосового робота MTC Exolve!

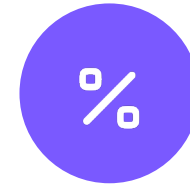
Подберите отрасль и бизнес-задачу, наберите указанный номер телефона и пообщайтесь с роботом.

Демостенды с расширенным функционалом: vb.mtt.ru



Приём заказа на курьерскую доставку документов

☎ 8 (800) 505-31-41



Исходящий обзвон с предложением открыть вклад под 8%

☎ +7 (499) 389-59-37



Подтверждение заказа в пиццерии

☎ 8 (800) 333-85-70



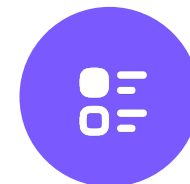
Опрос по качеству обслуживания в медицинском центре

☎ 8 (800) 333-79-19



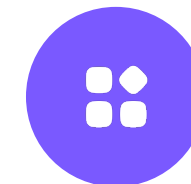
Сбор обратной связи у покупателей товаров в магазине

☎ 8 (800) 333-16-75



Приём заявок по ЖКХ от жильцов

☎ +7 (499) 648-01-68



Приём показаний счетчиков. Назвать лицевой счёт 11 88 39 52, (Тюмень)

☎ 8 800 505-31-41



Адаптивный синтез речи 2.0
Робот может разговаривать любым голосом. Диктор – Рамиль Биккужин, генеральный директор МТТ

☎ 8 800 505-31-41

ПОДБЕРЁМ РЕШЕНИЕ ДЛЯ ВАШИХ ЗАДАЧ

**Михаил
Гордеев**

Руководитель направления МТС Exolve

☎ +7 985 968 11 16

✉ MGordeev@exolve.ru

🌐 exolve.ru

