

ПРИМЕНЕНИЕ ЧАТ-БОТОВ И ГОЛОСОВЫХ ПОМОЩНИКОВ В КЛИЕНТСКОМ СЕРВИСЕ

Александр Лысенко,
руководитель отдела по управлению обращаемостью
и коммуникации сервиса, Tele2

TELE2



ТЕКУЩИЕ ВЫЗОВЫ

Популяризация самообслуживания и усложнение запросов к «живому» сервису

Опыт Tele2: потребители все чаще выбирают самообслуживание, удобство и скорость получение решения на запрос является важным фактором. С другой стороны, человеку приходится решать более сложные запросы и претензии, которые сейчас не могут в полной мере решать системы самообслуживания.

Искусственный интеллект

Российская газета: в 2024 году российские компании начнут массовое внедрение генеративного ИИ в бизнес-процессы, а появление первых публичных кейсов внедрения инструментов на основе генеративного ИИ «подстегнет» другие компании внедрять эту технологию быстрее.

Рост дефицита человеческих ресурсов и потребности в автоматизации трафика

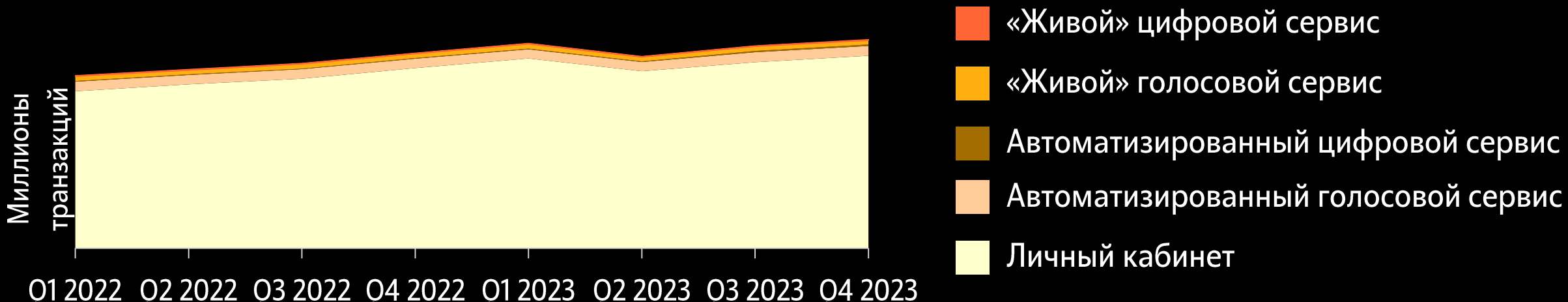
РАН: дефицит кадров в России в 2023 году составил почти 5 млн человек, говорится в исследовании Института экономики. О кадровом голоде сегодня заявляют больше 90% компаний.

Наращивание базы и увеличение ARPU клиентов

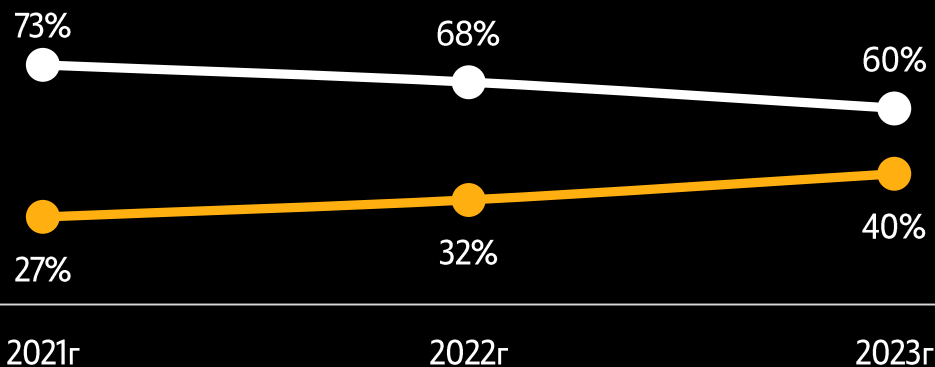
Наращивание средней выручки с пользователя и привлечение/сохранение клиентской базы остается приоритетным направлением у каждого оператора связи.

98% ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ ПОСТУПАЕТ В СИСТЕМЫ САМООБСЛУЖИВАНИЯ

Сплит обрацаемости клиентов Tele2



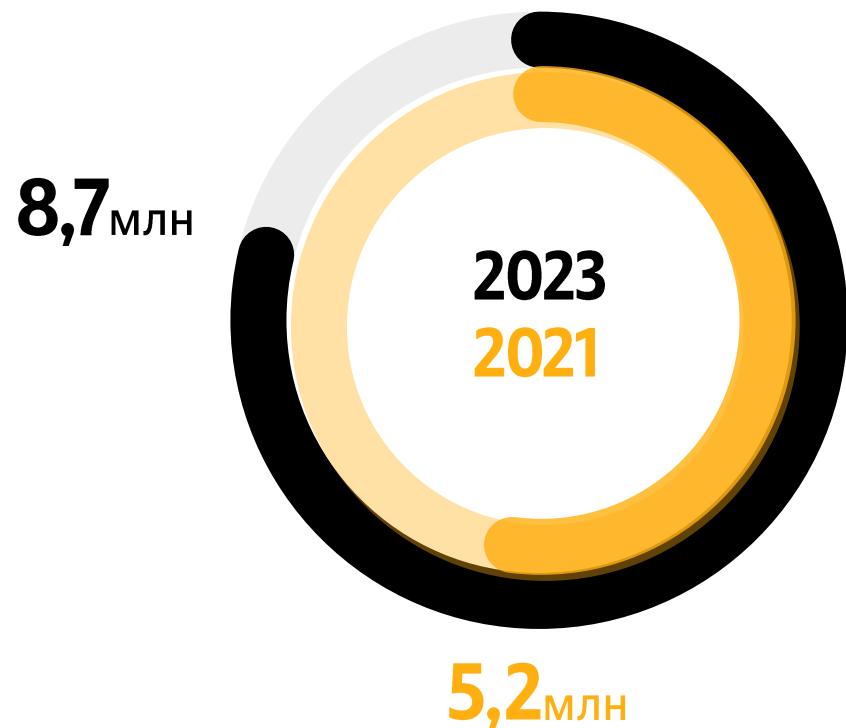
Категории запросов клиентов в «живой» сервис



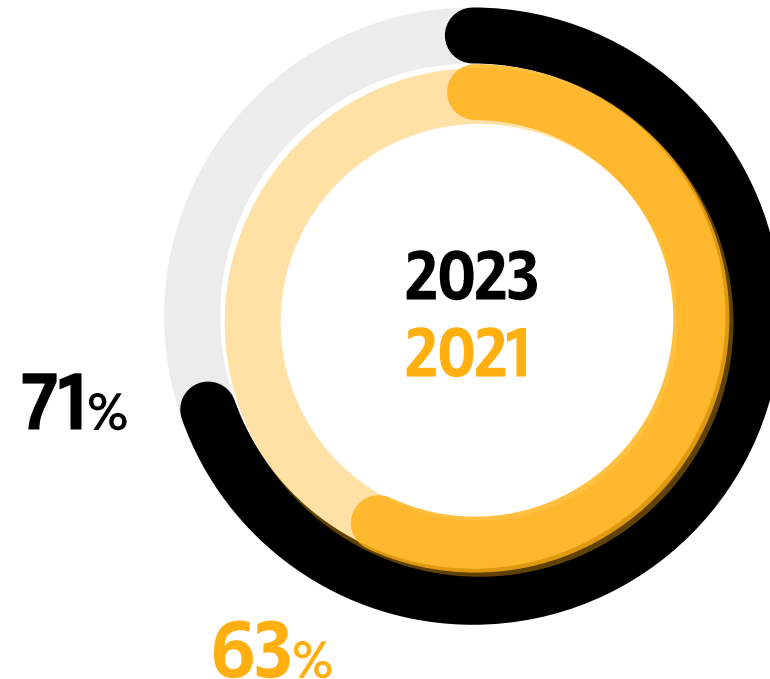
- Инф. консультации и администрирование номера
- Клиентские боли и претензии

БОТЫ СТАНОВЯТСЯ БОЛЕЕ ПОПУЛЯРНЫМИ И ЭФФЕКТИВНЫМИ

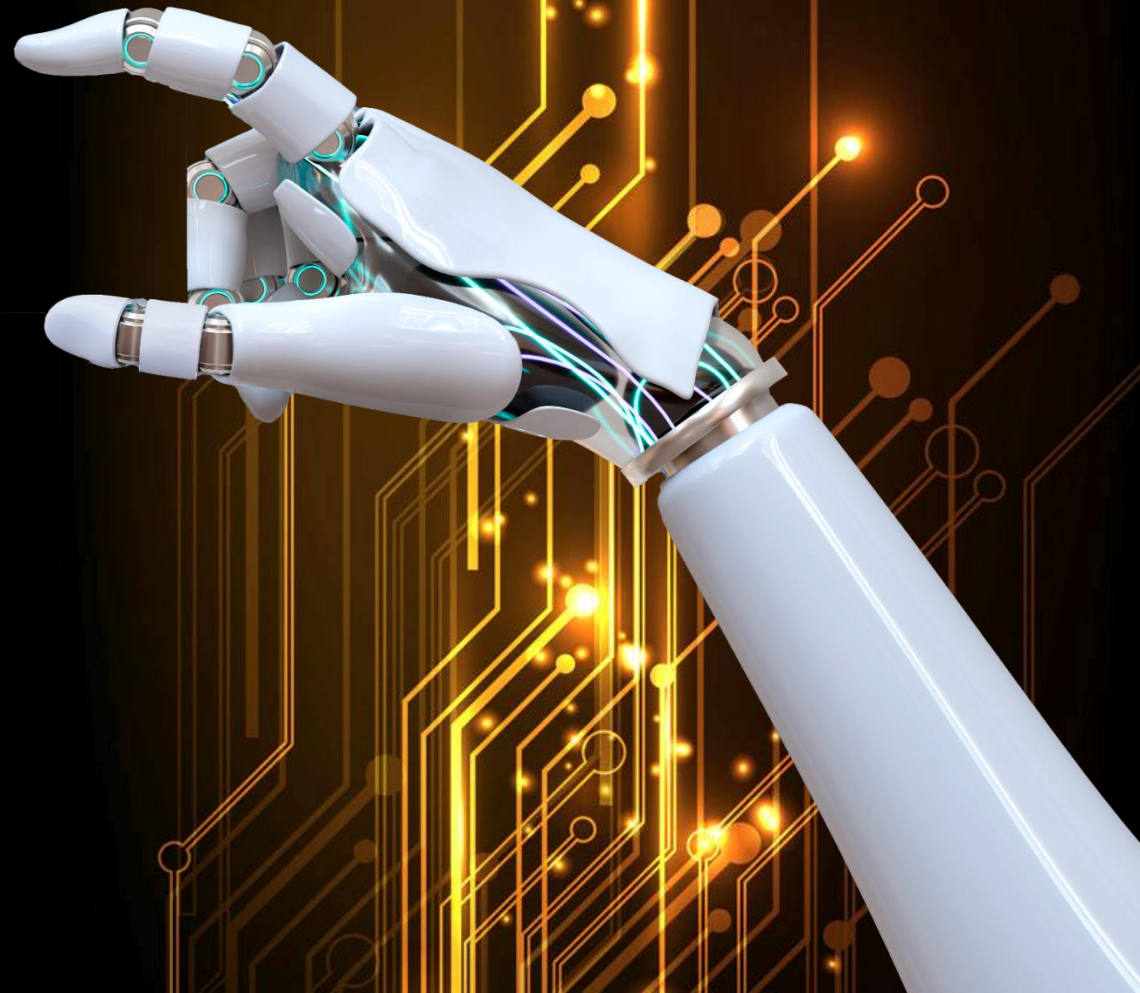
Обращений в чаты



Эффективность чат-бота

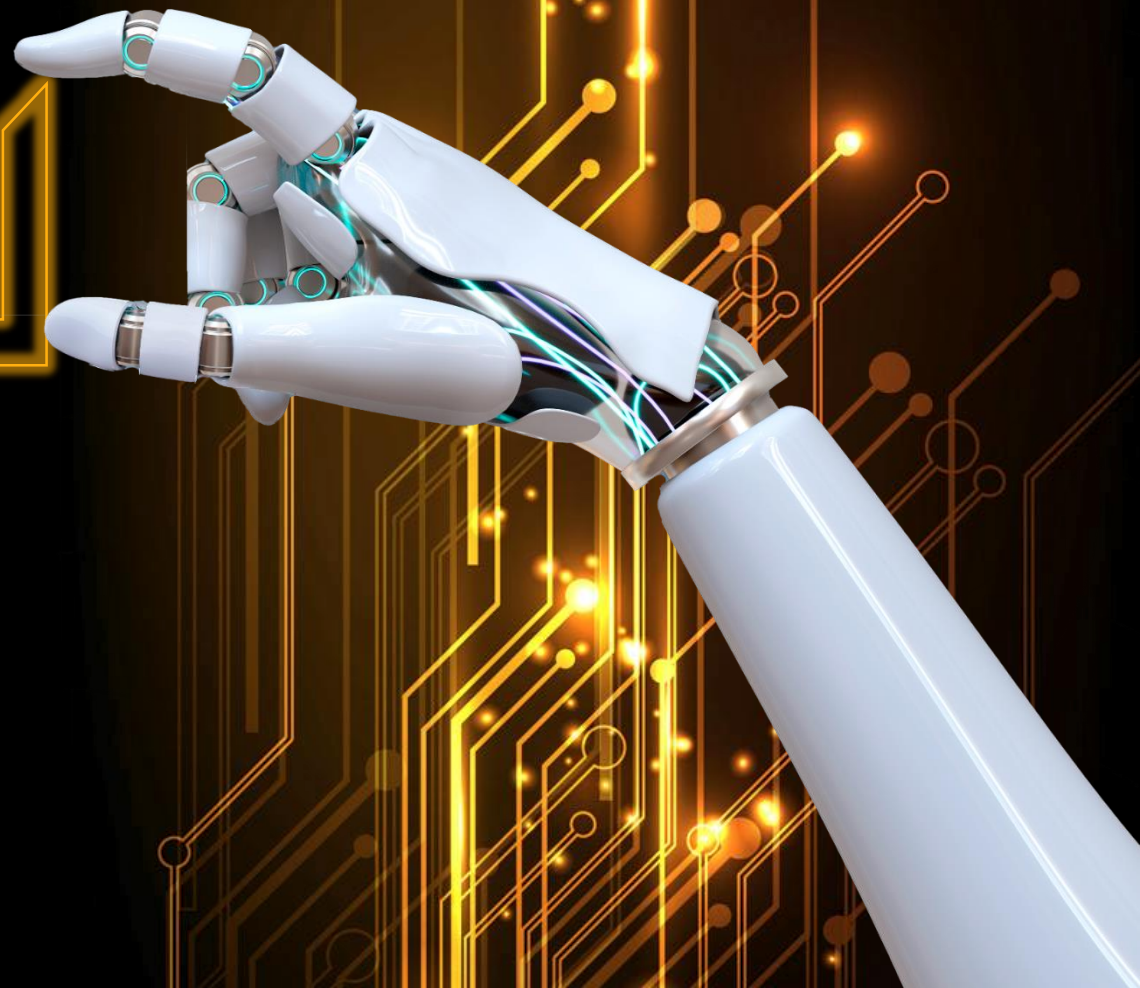


**В ЧЕМ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ
СЕКРЕТ ВЫСОКОЙ
АВТОМАТИЗАЦИИ?**



**Вы получите то, что
хотите, если поможете
другим людям получить
то, что они хотят**

Зиг Зиглар



КЛЮЧЕВОЙ ДРАЙВЕР ВЫСОКОЙ АВТОМАТИЗАЦИИ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ - УМНЫЙ БОТ

Клиенты довольны умной автоматизацией:

+30 п.п. к CSI бота

+9 п.п. к автоматизации чатов



ИИ помогает правильно определить целевой сценарий

Помогаю актуализировать данные в чате

1

Консультирую по всем продуктам и помогаю управлять номером

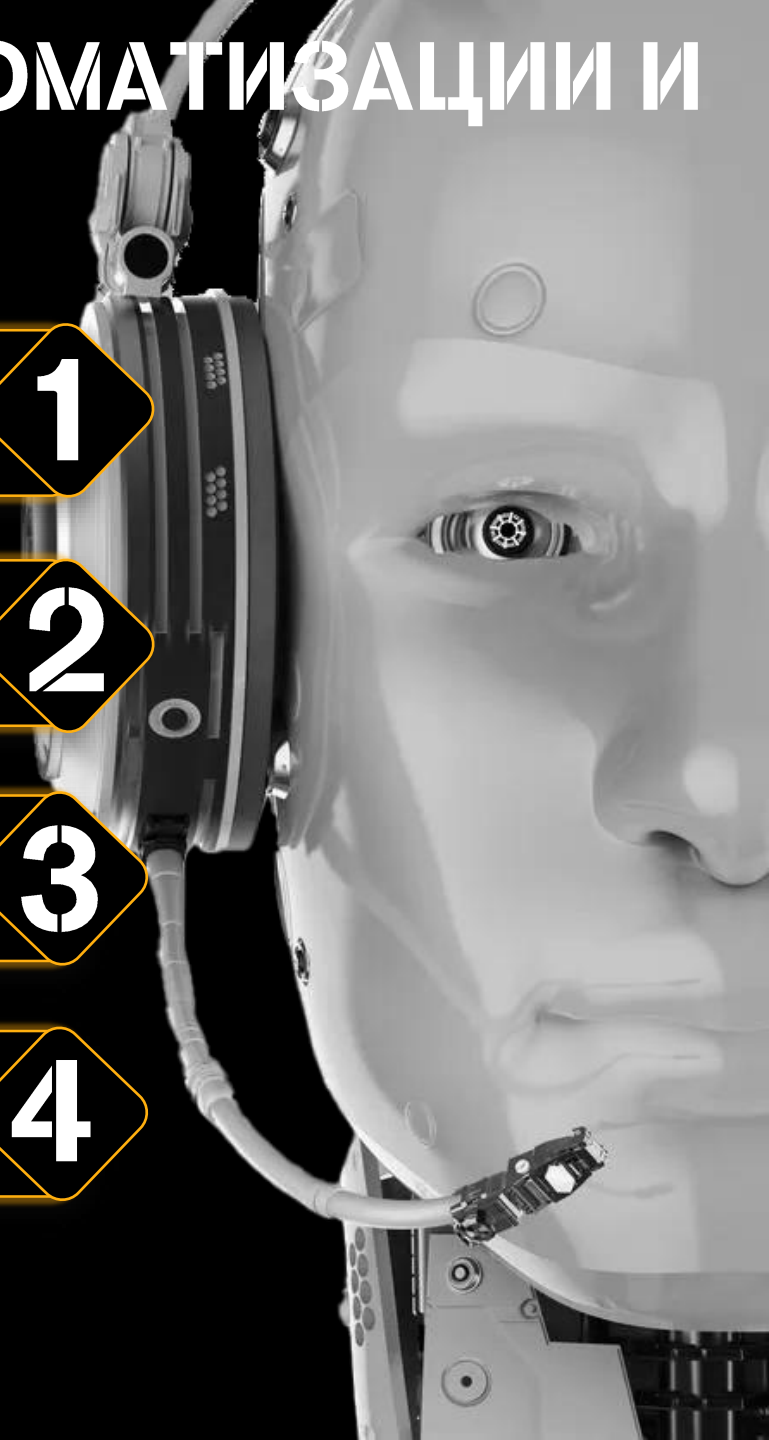
2

Проконсультирую по заявке MNP и помогу с ее администрированием

3

Регистрирую причины обращений и заявки

4



ГИПОТЕЗЫ РОСТА ЭФФЕКТИВНОСТИ РОБОТОВ

Будущее в использование ИИ для автоматизации запросов клиентов

В клиентских сценариях важно сделать сервис робота более человечным – говорить на одном языке с клиентом, иметь навыки эмпатии и уметь адаптировать ответ для конкретного клиента. Все это может помочь сделать ИИ.

Персонализация робота

Создание персоны робота (имя, уникальная аватарка в текстовом канале и уникальный голос в звонке) приведет к росту доверия клиента к роботу. Это позволит уменьшить количество контактов, в которых клиент первым шагом запрашивает консультацию специалиста, и увеличить количество решенных роботом запросов.

Применение бота в качестве ассистента для специалиста

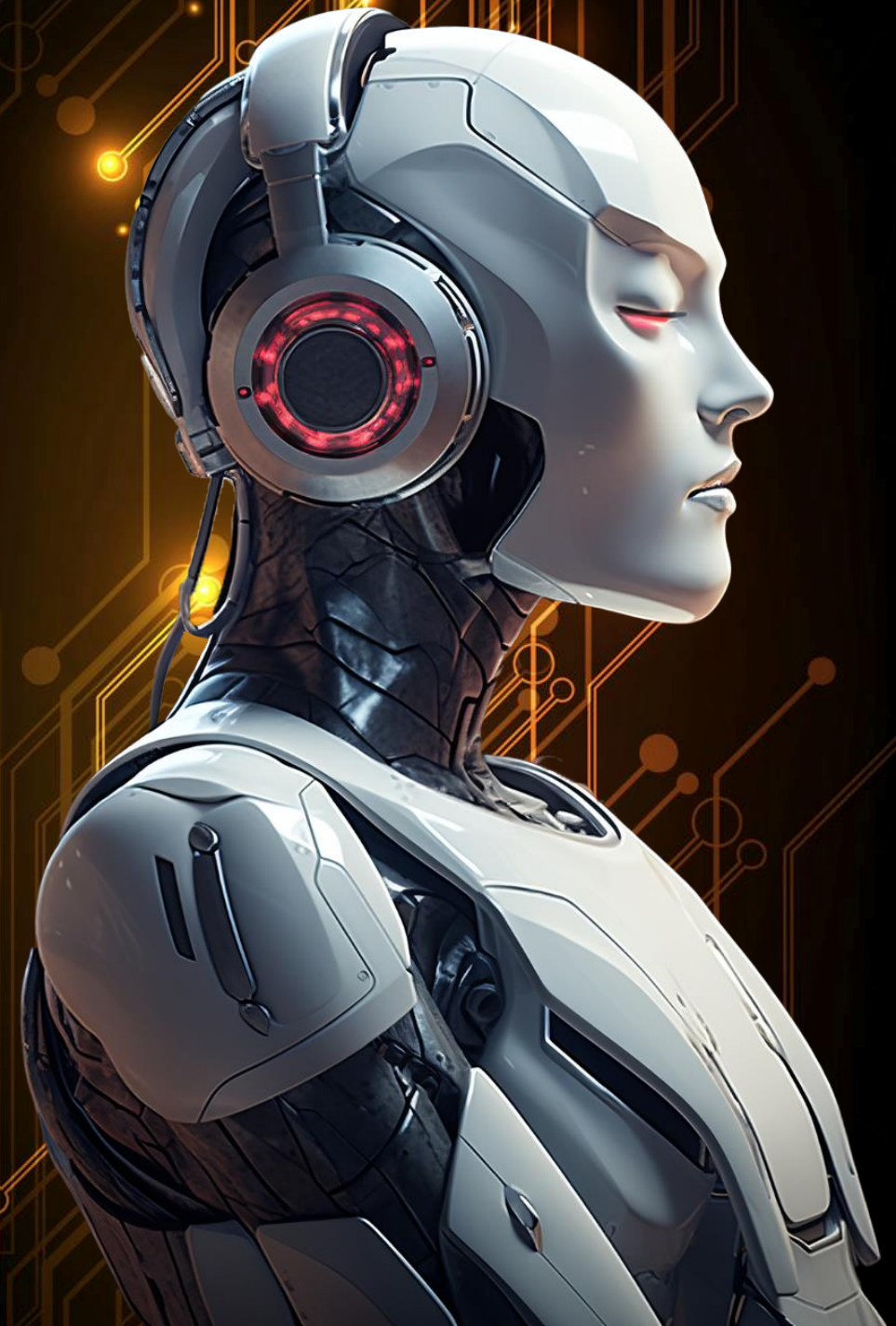
Растущая автоматизация увеличивает сложность обрабатываемых запросов, что приводит к увеличению времени обработки. Роботы-помощники упрощают решение запросов, понимая контекст, автоматизируя устранение неполадок, предлагая оптимальные решения.

Сервис для клиентов-машин

К 2025 году 37% клиентов попробуют использовать цифрового помощника для взаимодействия от их имени. Также стремительно развивается M2M сегмент. Уже сейчас стоит задуматься, каким образом можно организовать сервис BotToBot.

**Продажа — это не то, чего
вы добиваетесь. Это то,
что происходит с вами,
пока вы занимаетесь
обслуживанием клиента**

Неизвестный автор



РОБОТЫ ПОМОГАЮТ ПРОДАВАТЬ **БОЛЬШЕ**

20%

от всех продаж в дистанционном канале производятся при помощи робота

1

Работа с самой крупной частью воронки продаж

2

Таргетинг офферов по ЦА

3

Робот самостоятельно презентует и продает оффер

4

Или робот «подогреет» интерес клиента и переведет обращение к специалисту

ГОТОВ ОТВЕТИТЬ НА ВАШИ ВОПРОСЫ

Александр Лысенко,

руководитель отдела по управлению обращаемостью
и коммуникации сервиса, Tele2



Alexander.Lysenko@tele2.ru

