

ПРАКТИКИ ПРИМЕНЕНИЯ ИНСТРУМЕНТОВ ИИ В РАБОТЕ СЕРВИСНЫХ БОТОВ

Наталья Чернышова,
руководитель направления роботизации
клиентских сценариев Т2



БУДЕМ ЗНАКОМЫ

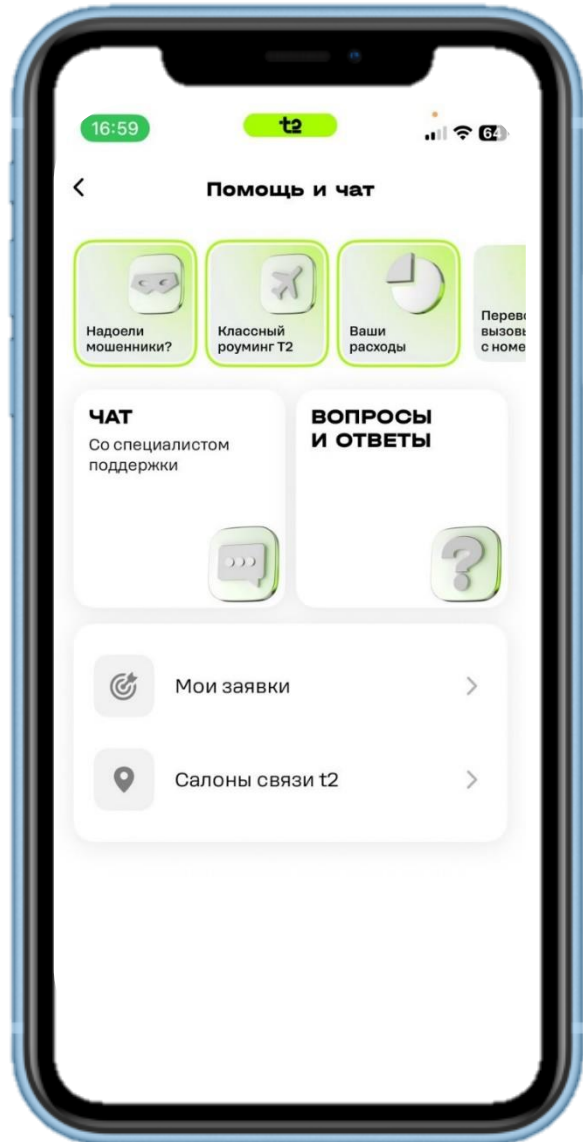
НАТАЛЬЯ ЧЕРНЫШОВА



- ↗ 12 лет в отрасли Телекома
- ↗ Автор сценариев для бота с миллионной аудиторией
- ↗ Эксперт по внедрению и оптимизации цифровых каналов поддержки



МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ T2



ОЖИДАНИЕ КЛИЕНТОВ

- ✦ Не хочет думать, как правильно по «шаблону»
- ✦ Не хочет повторять одно и то же три раза
- ✦ Сервис знает его историю, предугадывает проблему и предлагает решение



ОТ СКРИПТА К ДИАЛОГУ: ИИ МЕНЯЕТ СЕРВИСНЫХ БОТОВ

ЕДИННЫЙ ДВИЖОК



СТАТИЧНЫЕ СЦЕНАРИИ

Заранее заведённый сценарий с фиксированным ответом.

Не требует обращения к внешним системам и используется для обработки стандартных и часто повторяющихся запросов.



ИНТЕГРАЦИИ

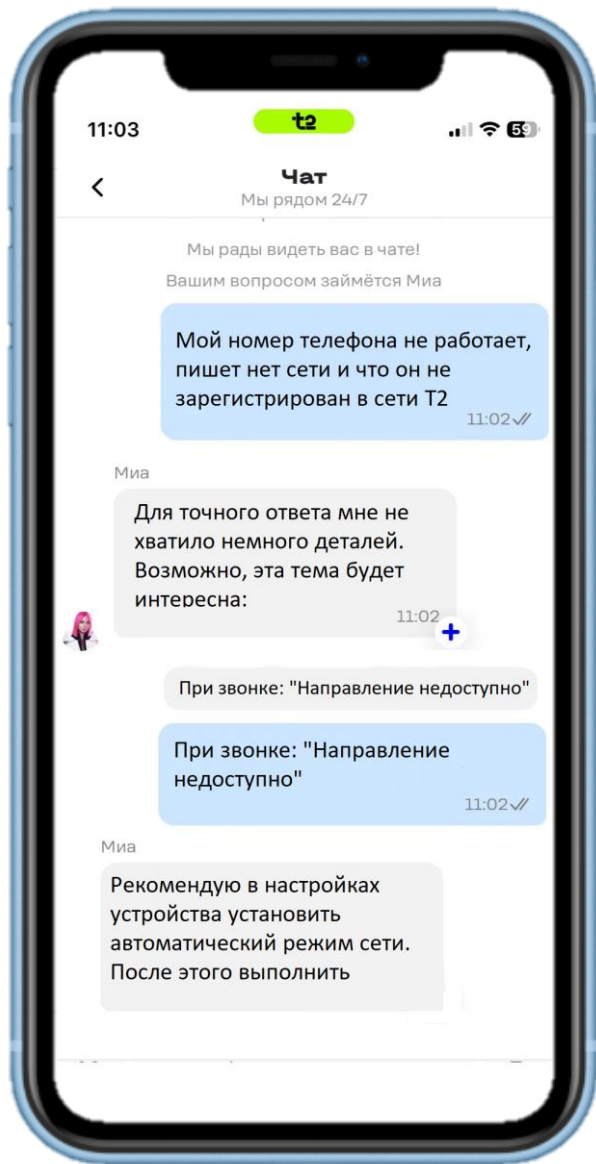
Используются данные и сервисы других систем компании для предоставления персонализированной информации

> **3 000** тем

> **20** веток



СОХРАНЕНИЕ КОНТЕКСТА ДИАЛОГА



Работает коэффициент уверенности



Ищет ответ по синонимам



Задаёт уточняющие вопросы

СОХРАНЕНИЕ КОНТЕКСТА ДИАЛОГА



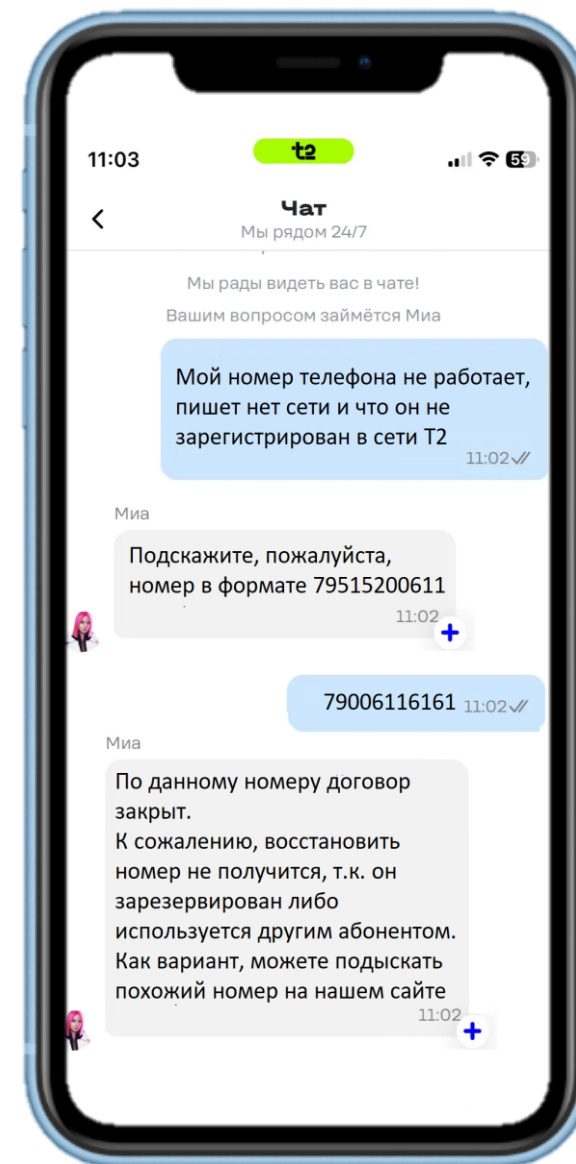
Лучше понимает



Меньше шагов до решения



Проверяет, с кем был разговор до ошибки



ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ МОШЕННИЧЕСТВУ



Даст рекомендации, как уберечь себя от действий мошенников



Передаст номер мошенника для блокировки



Выйдет из аккаунта ЛК при подозрении на взлом



Установит запрет на массовый обзвон

55 тыс.

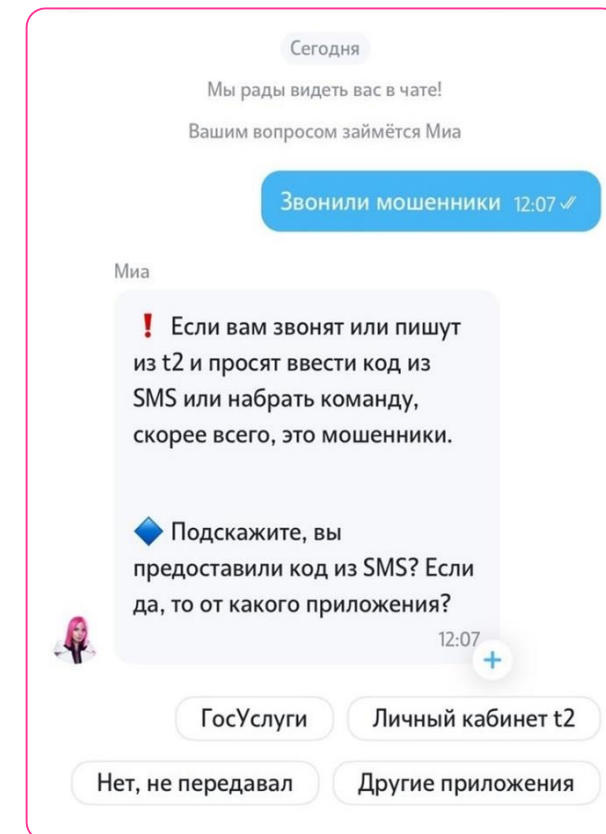
клиентам помогли
роботизированные
системы в 2025

82%

автоматизация

79%

клиентская
удовлетворенность



СУММАРИЗАЦИЯ: ЗНАЕМ, ЧТО СПРОСИТ КЛИЕНТ

СУММАРИЗАЦИЯ

Показывает краткое содержание диалогов с голосовым ассистентом и Миа

80%

ОБРАЩЕНИЙ

КОММЕНТАРИЙ

Роуминг	Нет
Номер телефона	799 [REDACTED]
Тональность разговора	Нейтральная
Перевод к оператору	Был перевод к оператору
Суммаризация	Пользователь сообщил о проблеме с отправкой SMS-центра на iPhone. Бот предложил проверить настройки и указать номер центра, но пользователь отметил, что такая опция отсутствует. Бот предложил подождать специалиста, который будет решать вопрос

ТРАНСФОРМАЦИЯ UPSALE DS

ЖИВОЙ СЕРВИС - ДО 2025 Г.

➤ Продажи в живом сервисе ПОСЛЕ решения вопроса

➤ Затраты ресурсов на развитие клиентов, снижение доступности

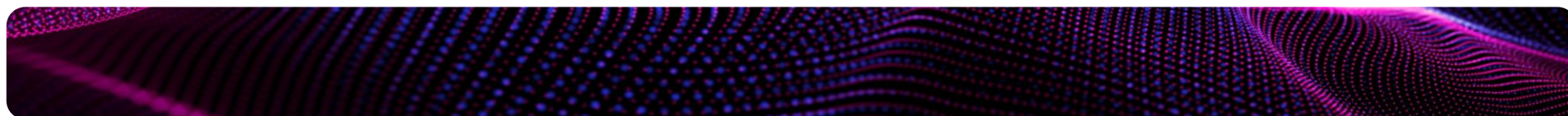
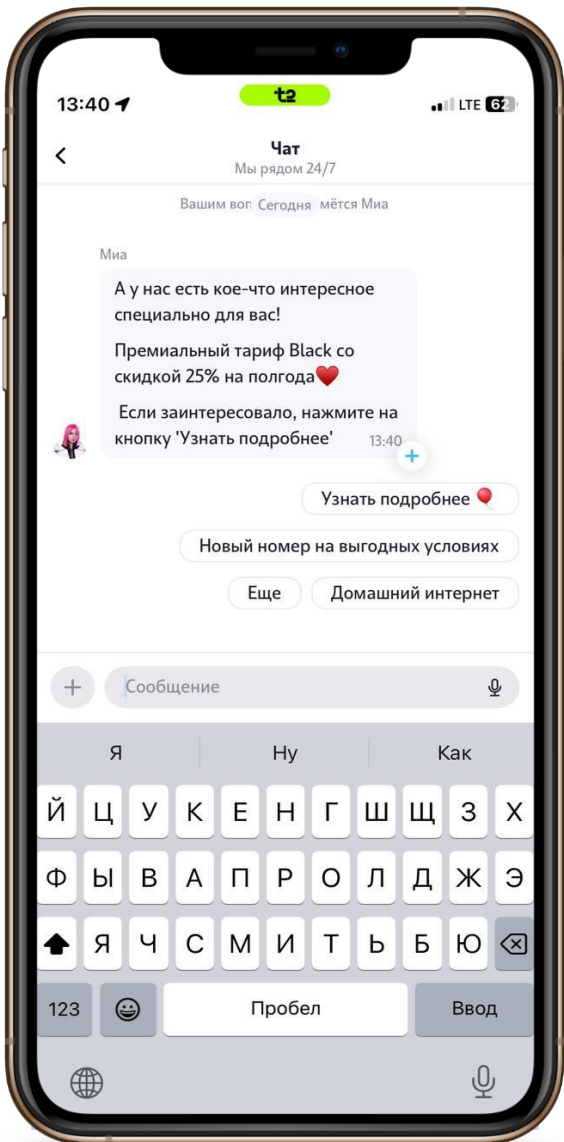
➤ Потребность поддержания экспертизы сотрудников

АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ UPSALE - СЕЙЧАС

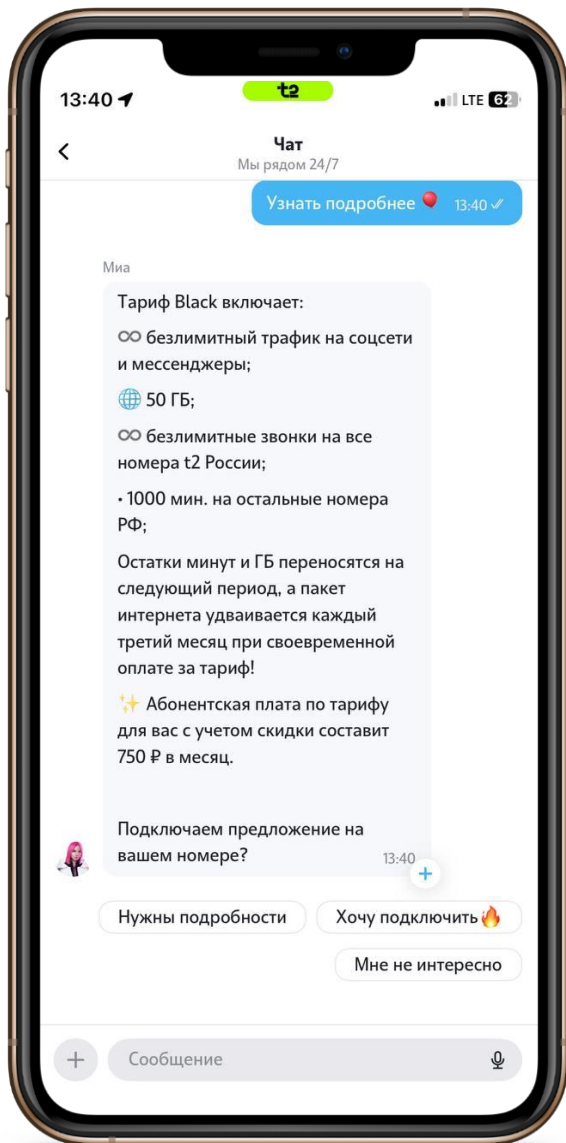
➤ Подбор предложения, подключение продукта и обработка возражений без соединения с сотрудником

➤ Сохранение ресурсов для решения сервисных вопросов

➤ Отсутствие ошибок в консультациях и при подключении продукта, детализированная настройка таргета



АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ UPSALE



ТЕКУЩАЯ МОДЕЛЬ ПРОДАЖ

Уже реализовано:

Предиктивный сценарий – предложение целевого оффера клиенту в начале обращения в чате или голосовом ассистенте

В работе:

Продажа после решения – предложение оффера после тематик, которые робот завершает самостоятельно, без привлечения сотрудника

В планах на Н1 2026:

Продажа как решение – выдача предложения клиенту с типом продукта, зависимым от категории обращения клиента

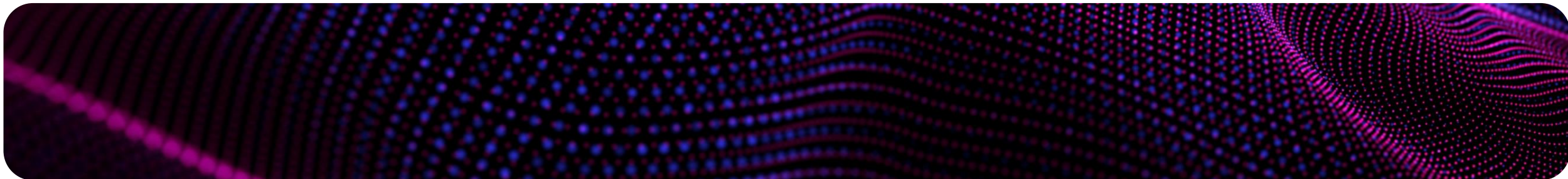
ПРЕИМУЩЕСТВА И РИСКИ АВТОМАТИЗАЦИИ

ПРЕИМУЩЕСТВА

- ↗ Сокращение времени обработки запросов
- ↗ Сохранение ресурсов для предоставления сервиса

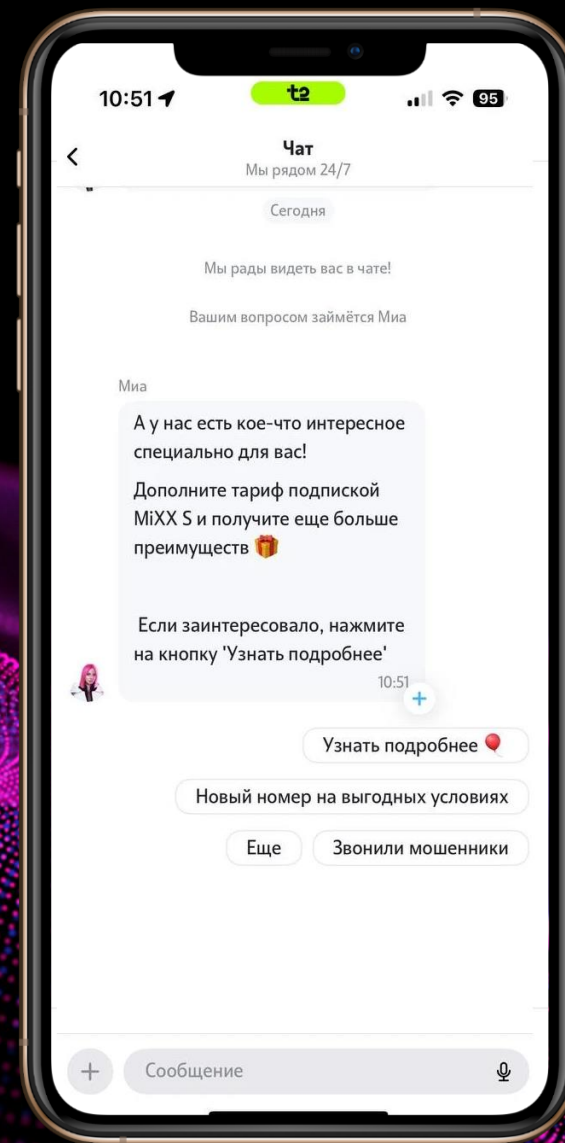
РИСКИ

- ↗ Юридические аспекты, детализированная настройка таргета
- ↗ Ошибки в консультациях/ при подключении продукта



ПРОДАЖИ В ЧАТЕ

Знаем, кто вы
— предлагаем
то, что нужно



NEXT STEP

ВИРТУАЛЬНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ 2027

Бот, который учится, слушает и предугадывает

- Использует ИИ: RAG+LLM. Контекст+ с точностью как у специалиста
- Знает о проблемах до вопроса
- Самообучается, используя сложные кейсы специалистов, в режиме онлайн
- Мастер-система сценариев

95%

вопросов сможет решить без привлечения специалиста



**ГОТОВА ОТВЕТИТЬ
НА ВАШИ
ВОПРОСЫ**



natalya.chernyshova@t2.ru

