

ЭКОЛОГИЧНАЯ АВТОМАТИЗАЦИЯ ОБРАЩАЕМОСТИ

Клиентоцентричный подход к повышению эффективности
и улучшению клиентского опыта



Спикеры:



**Александр
Лысенко**

Руководитель отдела по управлению
обращаемостью и коммуникации сервиса



**Наталья
Чернышова**

Менеджер по сценариям клиентского
сервиса

Т2 – ОПЕРАТОР МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ И КОНВЕРГЕНТНОГО ПРОДУКТА

70

регионов РФ

48,9 млн

количество
абонентов
с учётом MVNO
«Ростелеком»

96 млн

количество
обращений
в службу поддержки в
год

>30

каналов голосового
и цифрового
обслуживания



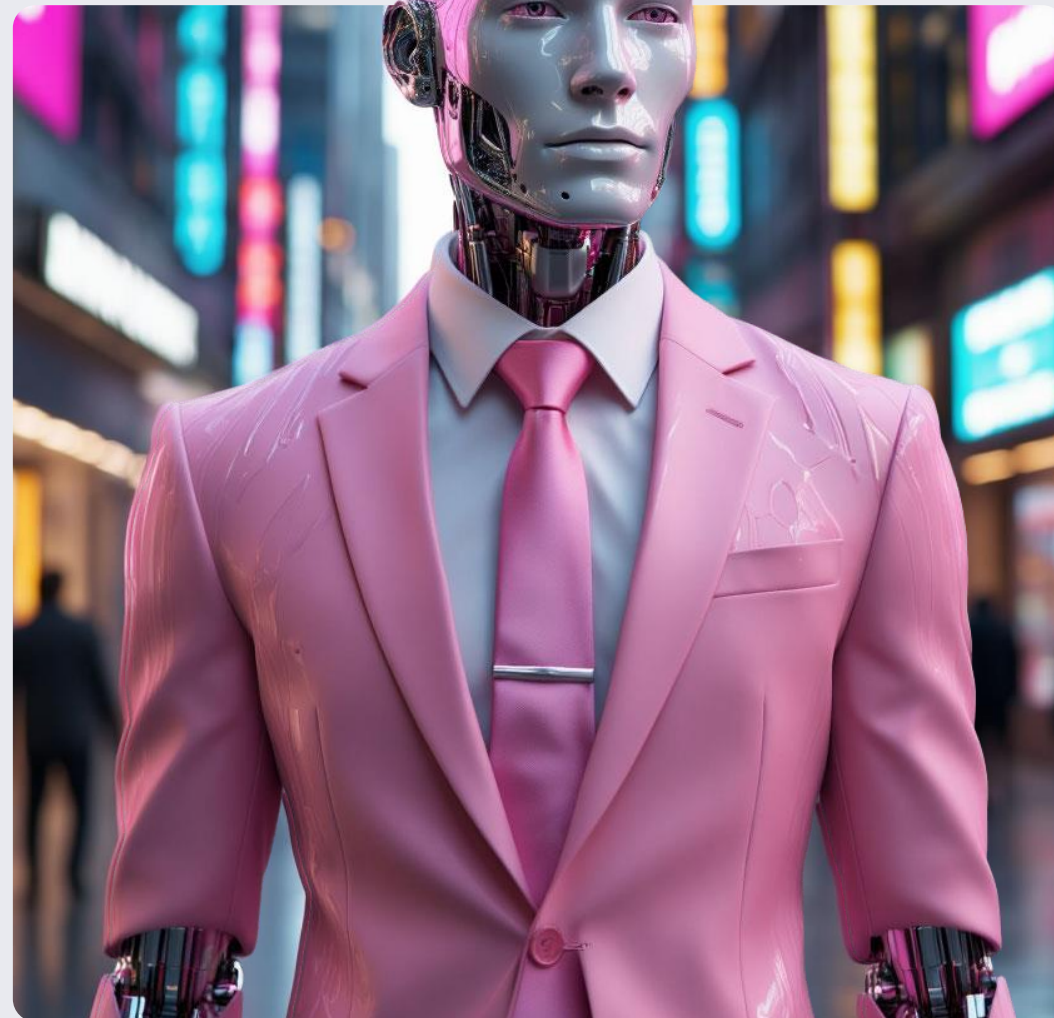
ЭКОЛОГИЧНАЯ АВТОМАТИЗАЦИЯ ОБРАЩАЕМОСТИ

ПРОБЛЕМАТИКА

- Многие компании усложняют доступ к оператору, чтобы поднять уровень автоматизации
- Используют неудобные интерфейсы для пользователя
- Отсутствует согласованность сценариев в «живом» и роботизированном сервисе

РЕШЕНИЕ

- Вместо принуждения вовлекаем клиента
- Подстройка интерфейсов роботов под клиента
- Широкий набор сценариев роботизированного сервиса
- Полная синхронизация роботизированного и живого сервиса



СЕРВИСНЫЕ СИСТЕМЫ В ДИСТАНЦИОННОМ СЕРВИСЕ Т2

Единый
движок



БЫЛО

3 РАЗНЫЕ СИСТЕМЫ

Для обслуживания клиентов:

- Динамический IVR
- Чат-бот (вендор)

Для операторов:

- Чат-бот CRM



СТАЛО

1 СИСТЕМА – БОТ Т2, 3 КАНАЛА:

Для обслуживания клиентов:

- Чат-бот Миа
- Сервисный голосовой ассистент

Для операторов:

- Бот-помощник



ЗАМЕНА DIVR НА СЕРВИСНОГО ГОЛОСОВОГО АССИСТЕНТА

➤ ПРЕДПОСЫЛКИ

67%

уровень автоматизации
динамического IVR

-10 п.п.

CSI 2024 vs 2023

➤ РЕШЕНИЕ

Переход на сервисного
голосового ассистента:

- Синтез и распознавание речи – вендор
- Искусственный интеллект – бот T2



ЗАМЕНА DVR НА СЕРВИСНОГО ГОЛОСОВОГО АССИСТЕНТА

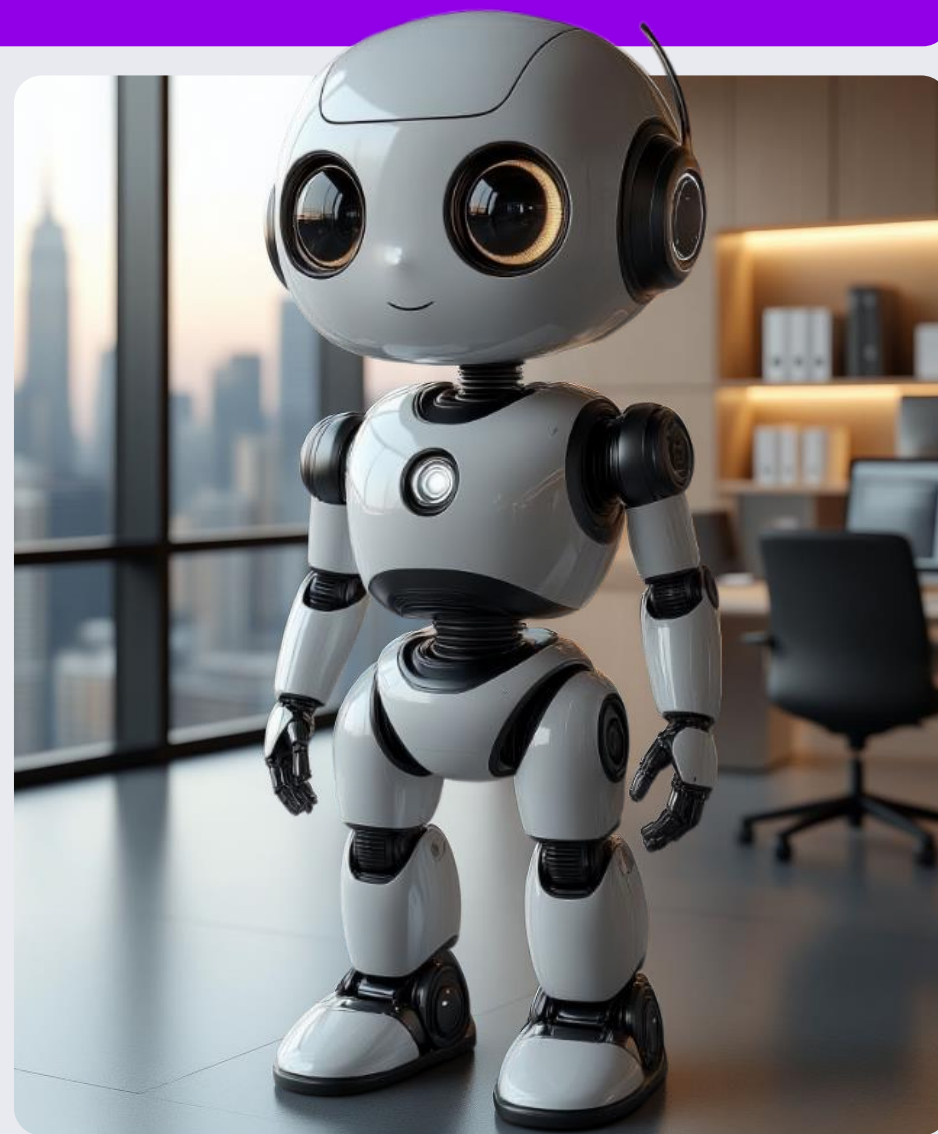
С какими сложностями столкнулись?

на **5** месяцев
больше

заняло
масштабирование

Причина:

неоптимальная
схема интеграции
голосового
ассистента
с телефонией КЦ



ЗАМЕНА DIVR НА СЕРВИСНОГО ГОЛОСОВОГО АССИСТЕНТА

+3 п.п.

CSI в сравнении с DIVR

68%

уровень автоматизации

Голос клиента

Да благословит вас Господь!



Очень приятная речь



Понравился искусственный интеллект!



Вопрос с помощником T2 прошёл хорошо, иногда плоховато, ну это я тупила, а так всё прекрасно, помощник хороший!



КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ ЧАТ-БОТ

Переход на собственное решение

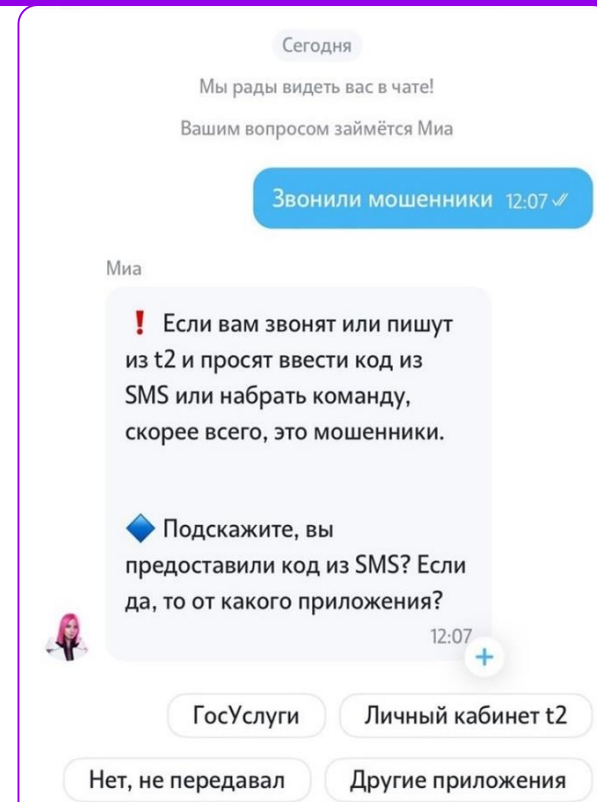
- Создание и интеграция с сервисами за 12 мес.
- Экономия на лицензиях
- Быстрый time to market развития
- Собственная LLM под капотом

Сценарии и навыки чат-бота Миа

- ИИ: TF-IDF, BERT, LLM+RAG
- Интеграция с >15 внешними системами T2
- Предиктивные сценарии сервиса
- Более 5 тыс. сервисных тем
- Таргетированный Upsale
- Работа с войсами

Помощь при кейсах мошенничества и спама

- Даст рекомендации как уберечь себя от действий мошенников
- Передаст номер мошенника для блокировки



КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ ЧАТ-БОТ

79%

автоматизация

74%

CSI

Персонализация – единая персона бота во всех каналах



Миа – единый помощник

- Чат-бот в клиентском чате
- Персональные предложения
- Голосовой помощник в приложении T2
- Сервисный голосовой ассистент

БОТ-ПОМОЩНИК ДЛЯ ОПЕРАТОРА

-5 сек.

Влияние
на общий АНТ

Бот-помощник

11:13 ✓

По адресу нахождения

Пока система проверяет ограничения на сети, подскажите, как именно проявляется проблема?

При просмотре видео или просто когда страницы листаете.

Возможно, в какое-то определённое время или по выходным

Выбирай один ответ в боте.

11:13

11:14 ✓

Не зависит от сервиса

Сейчас максимально доступная технология для вашей SIM 4G

Ограничений на сети нет.

Рекомендую:

1. ✓ Перезагрузить устройство 📱 – при перезагрузке произойдет удаление временных файлов, а также переподключение к сети.

2. ✓ Протестировать выход в интернет на разные сайты 🌐 – для того, чтобы избежать проблемы с



ВИРТУАЛЬНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ

Персонализированный сервисный робот, повторяющий сценарии LIVESERVICE

Цели на 2027 г:

80% автоматизация

80% CSI

Чем отличается от простого бота

- Разговаривает с клиентом на его языке
- Полностью повторяет сценарии liveservice
- Использует ИИ
- Персональный подход
- Самообучается
- Обладает DEI

Что делаем в 2025 г.

- Персонализируем ответы
- Внедрим ГА
- Научимся сохранять контекст диалога
- Расширим предиктивные знания
- Внедрим RAG+LLM для всех консультаций

ГОТОВЫ ОТВЕТИТЬ НА ВАШИ ВОПРОСЫ



**Александр
Лысенко**

Руководитель отдела по управлению
обращаемостью и коммуникации сервиса



@alex_lyse
alexander.lysenko@t2.ru



**Наталья
Чернышова**

Менеджер по сценариям клиентского
сервиса



@Tasha_Evseeva
natalya.chernyshova@t2.ru