

Как не растить штат сотрудников
при растущей клиентской базе



Какую задачу решаем?

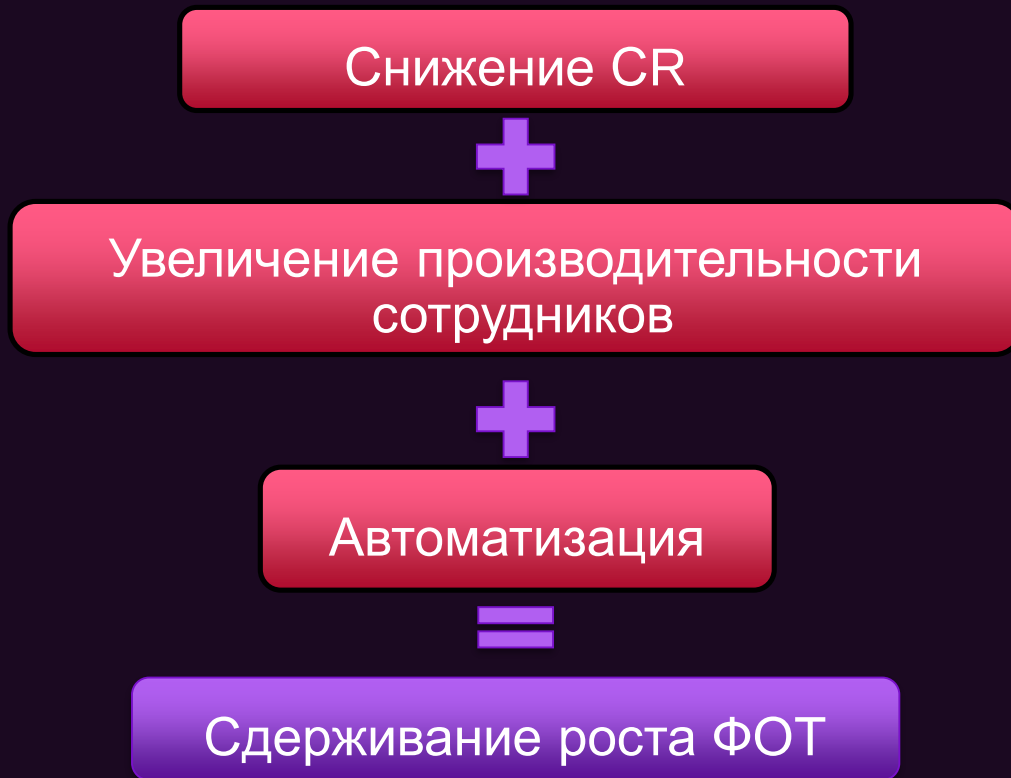


**Поддерживать +2 млн.
подписчиков**

- не увеличивая штат;
- не снижая качество сервиса.



Формула успеха



Поддержка Иви в конце 2020г.

>100k

Обращений в месяц

85

Производительность в
смену

80

Операторов

Поддержка Иви 2025г.

>430k

Обращений в месяц

104

Производительность в
смену

>302

Операторов

Поддержка Иви 2025г.

>430k

Обращений в месяц

104

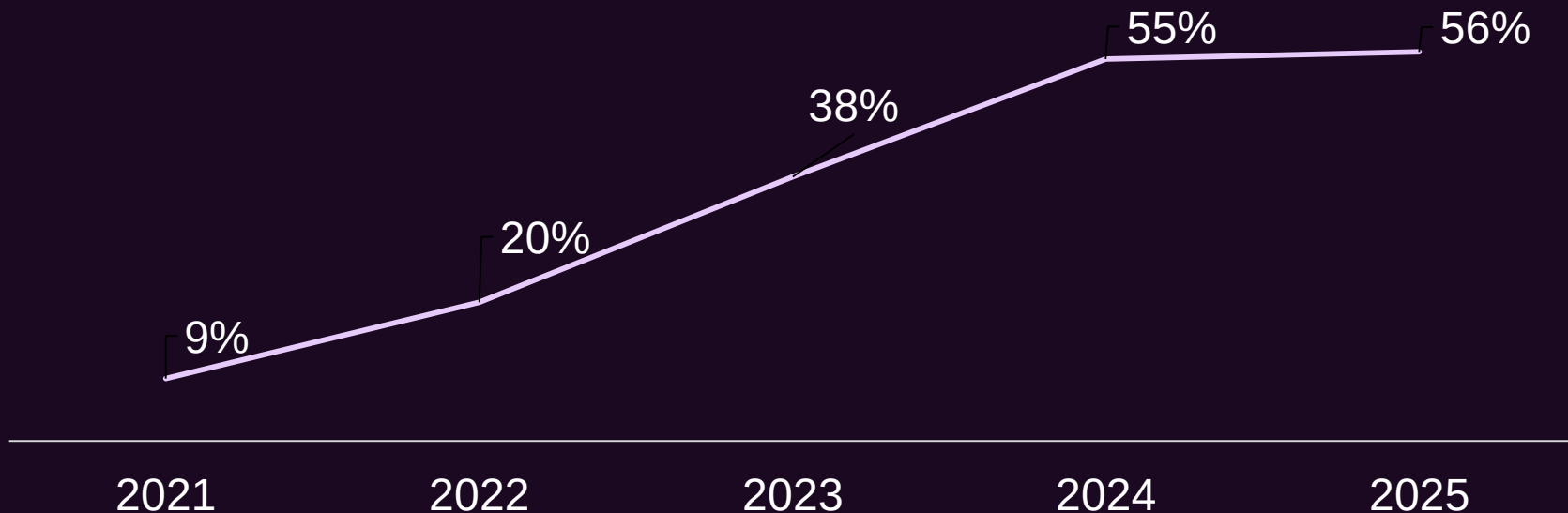
Производительность в
смену

135

Операторов

Почему мы здесь?

Рассказать, как закрывать ботами **более 55%** от всех обращений



Внедрение ботов

- снизить количество обращений на сотрудника;
- сократить время решения задач, дошедших до сотрудников.



Бот и тикет-система

- **работа в одном окне;**
- обогащение тикета информацией;
- история обращений для операторов;
- сохранение статистики.



Бот и тикет-система



- работа в одном окне;
- **обогащение тикета информацией;**
- история обращений для операторов;
- сохранение статистики.



Помощник Иви 15:40

изменено 3 поля

Классификация 1-го уровня: Продукт

Продукт: Шеринг подписки

ПРОД-3 Шеринг подписки: Как поделиться подпиской



Помощник Иви 15:40

изменено 1 поле

СМС от бота: Да

Бот и тикет-система



- работа в одном окне;
- обогащение тикета информацией;
- **история обращений для операторов;**
- сохранение статистики.

ПОХОЖИЕ ЗАДАЧИ

Чат; Финансовый вопрос; 17.12.2024 13:07 (UTC+3)

Чат; привет; 12.12.2024 19:04 (UTC+7)

Чат моб.; Привет!; 14.10.2024 18:25 (UTC+3)

Чат моб.; Привет; 26.08.2024 12:42 (UTC+3)

Чат; Привет!; 05.08.2024 20:31 (UTC+7)

Зв.; 20.04.2022 13:15 (UTC+0)

Заявка из формы

Изменение/удаление банковской карты в аккаунте; of

Финансовый вопрос (подписка/платежи); ofitterer@ivi-

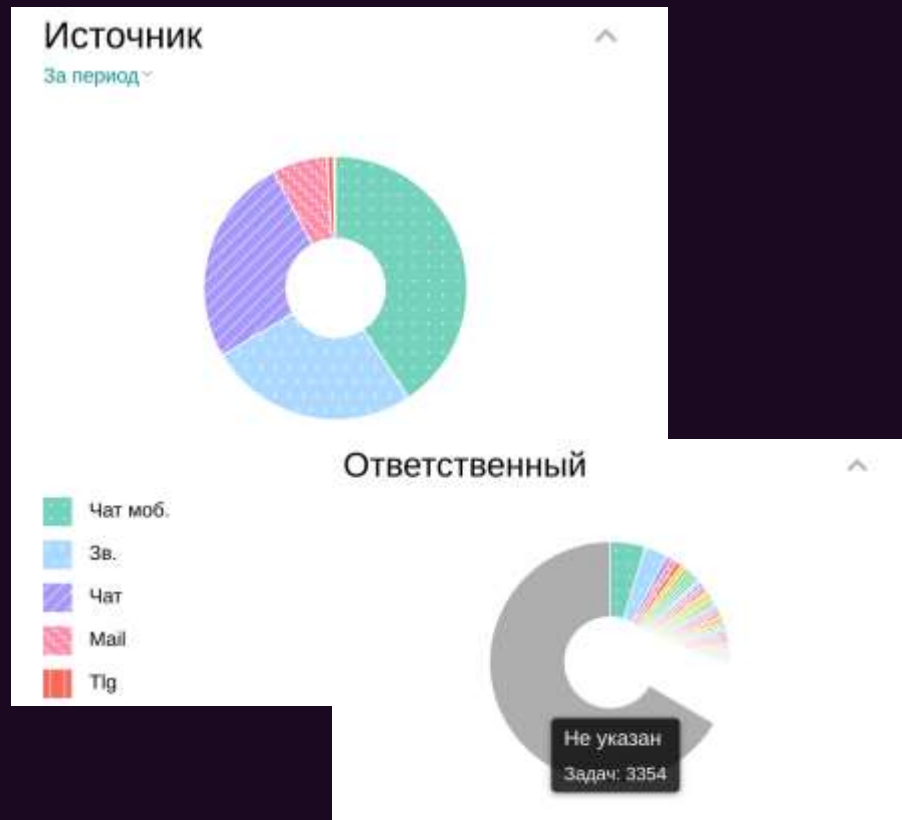
Финансовый вопрос (подписка/платежи); ofitterer@ivi-

Финансовый вопрос (подписка/платежи); ofitterer@ivi-

Финансовый вопрос (подписка/платежи); ofitterer@ivi-

Бот и тикет-система

- работа в одном окне;
- обогащение тикета информацией;
- история обращений для операторов;
- **сохранение статистики.**



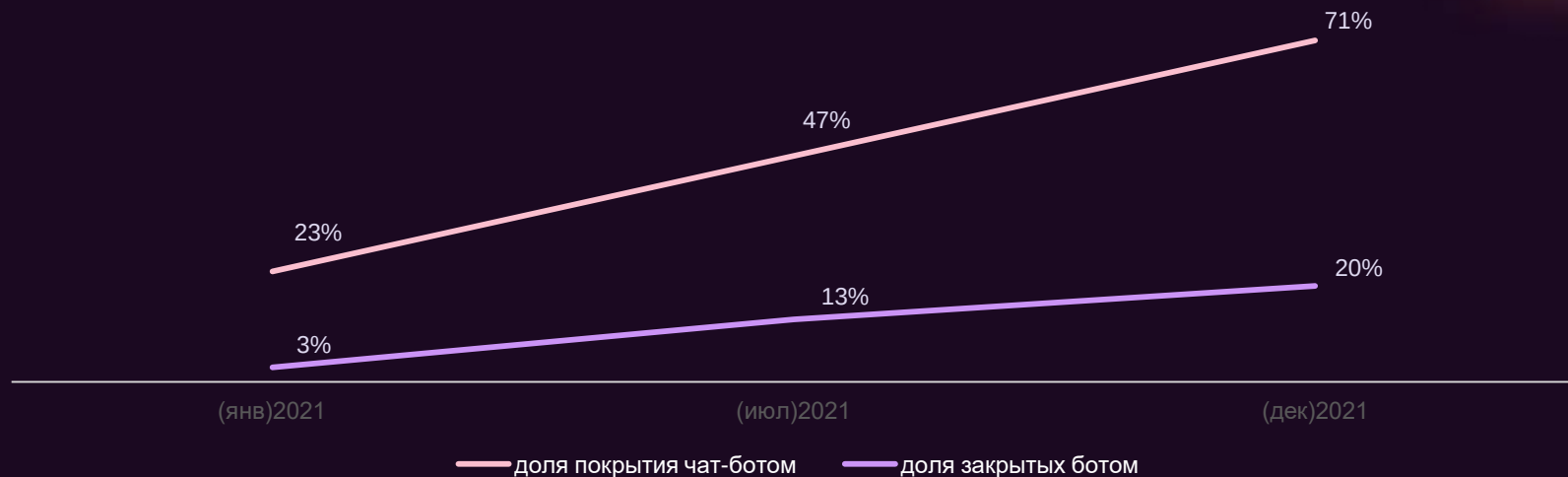
Запуск чат-бота



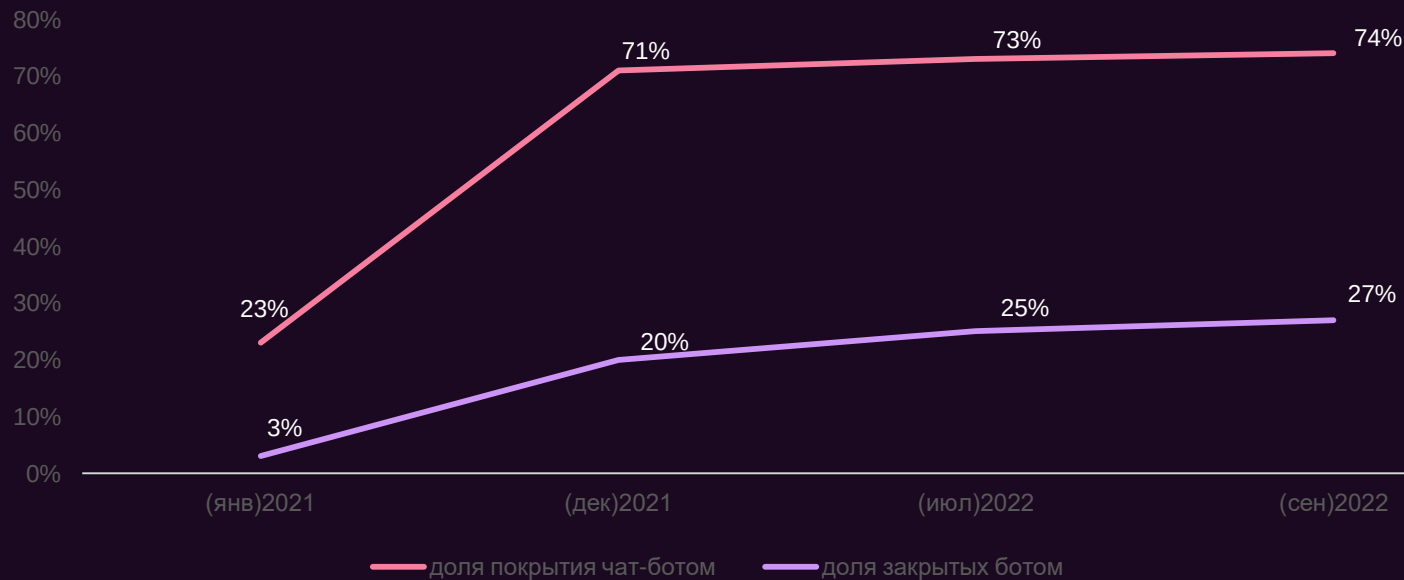
Автоматизировали самые популярные сценарии

Доля покрытия достигла – **71%**

Закрытия обращений ботом – **20%**



Быстрый WOW effect, а что дальше...

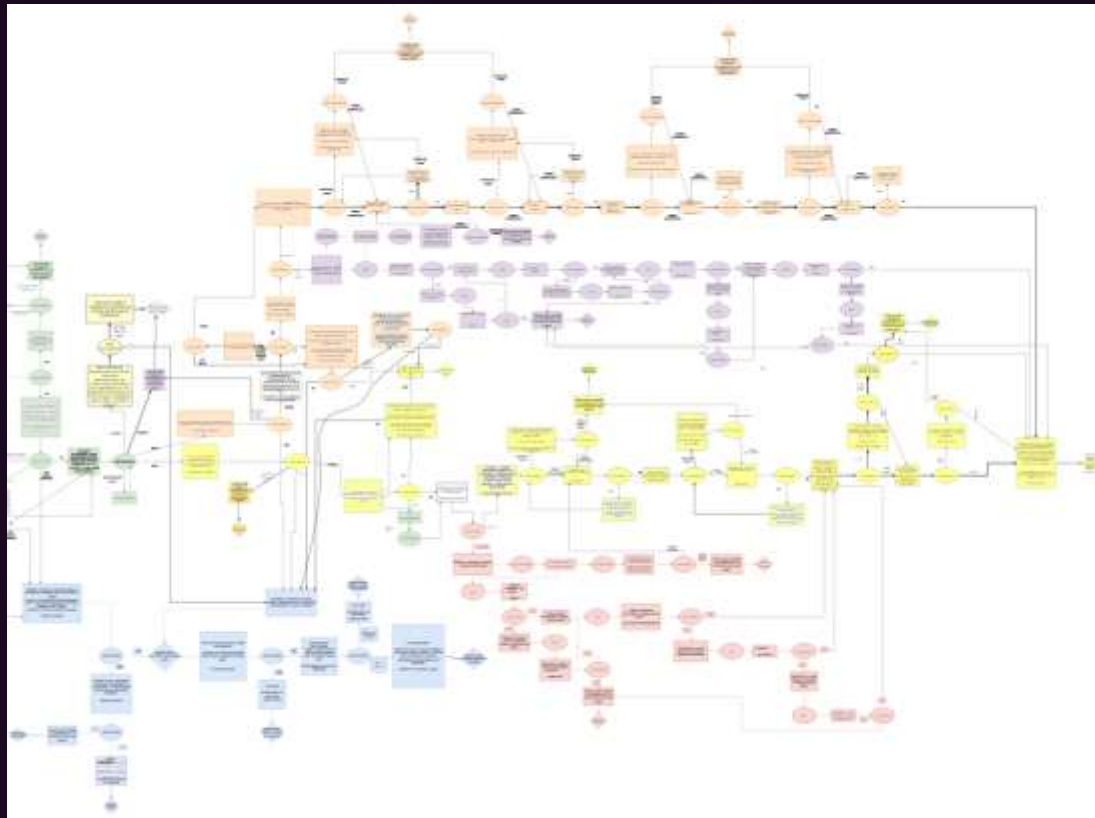


Как пробить потолок?



Длинные сценарии – зло!

Эффект – + 11% к
производительности бота

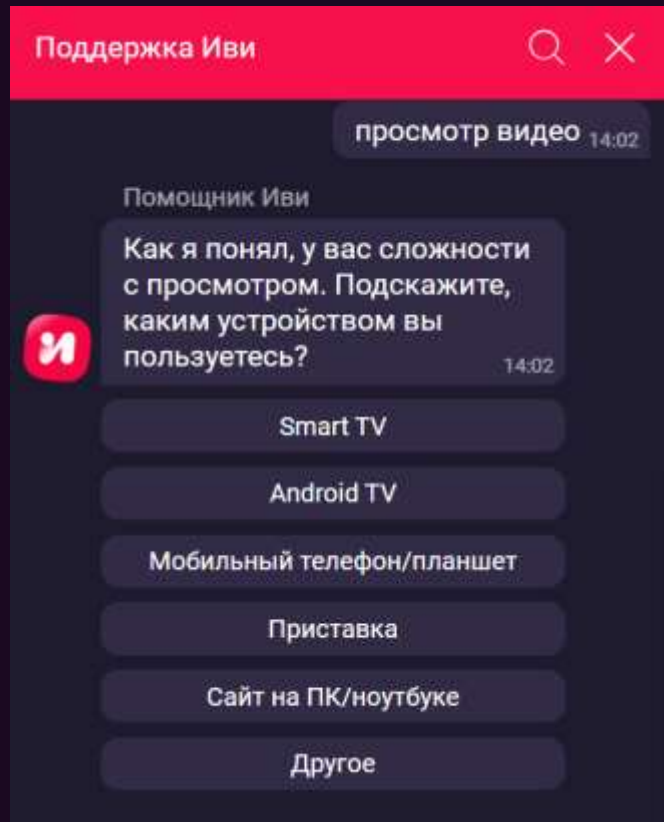


Как пробить потолок?



Направили пользователя туда,
куда нужно нам

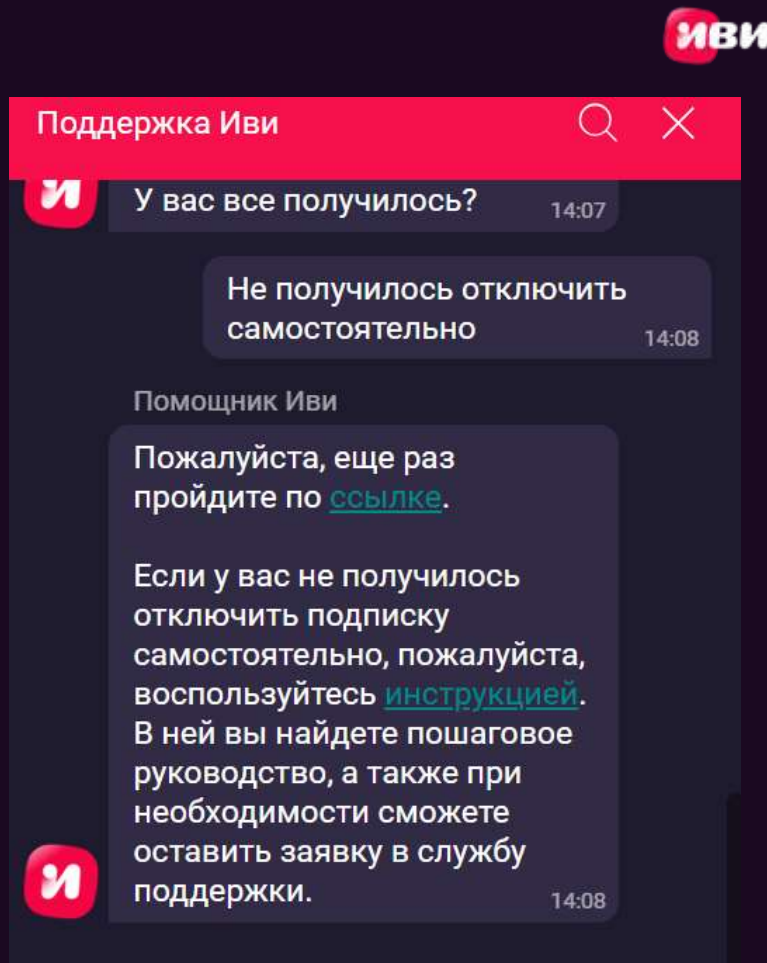
Эффект — +13% к
производительности бота



Как пробить потолок?

Добавили боту характера:

- перевод на оператора только при повторном запросе;
- при запросе оператора на старте, предлагаем выбрать тему обращения



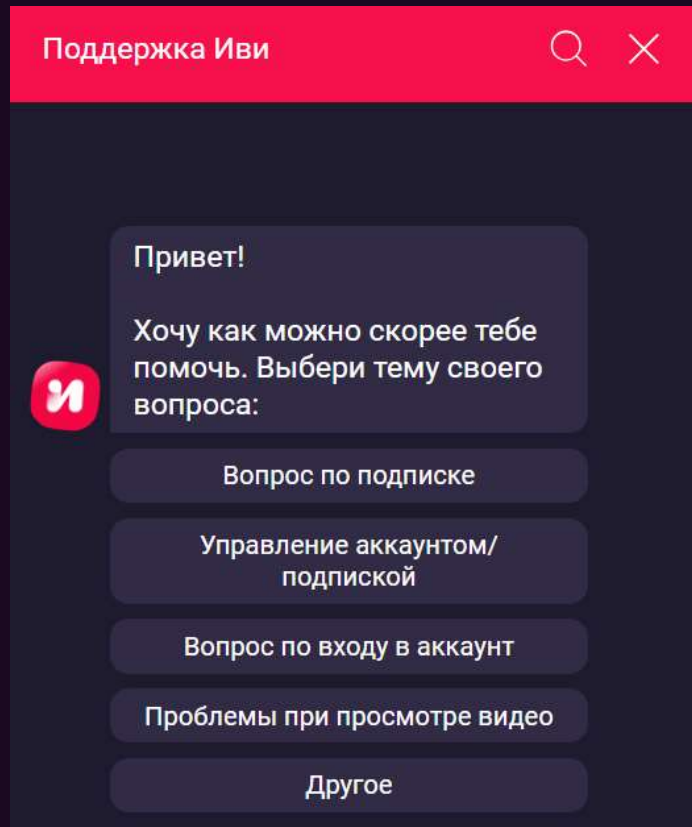
Как пробить потолок?



На старте чата предлагать
выбор темы обращения

Эффект — +6% к

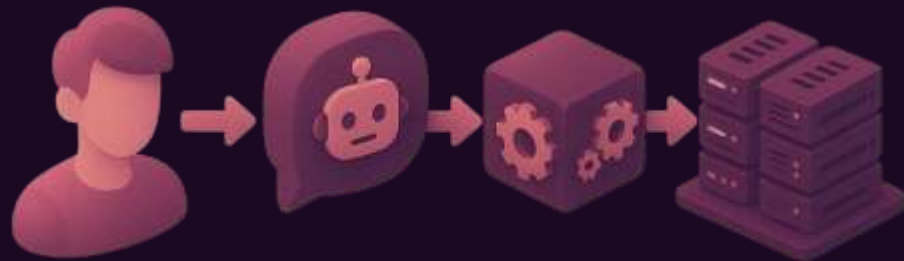
производительности бота



Чат-бот в чувствительных темах

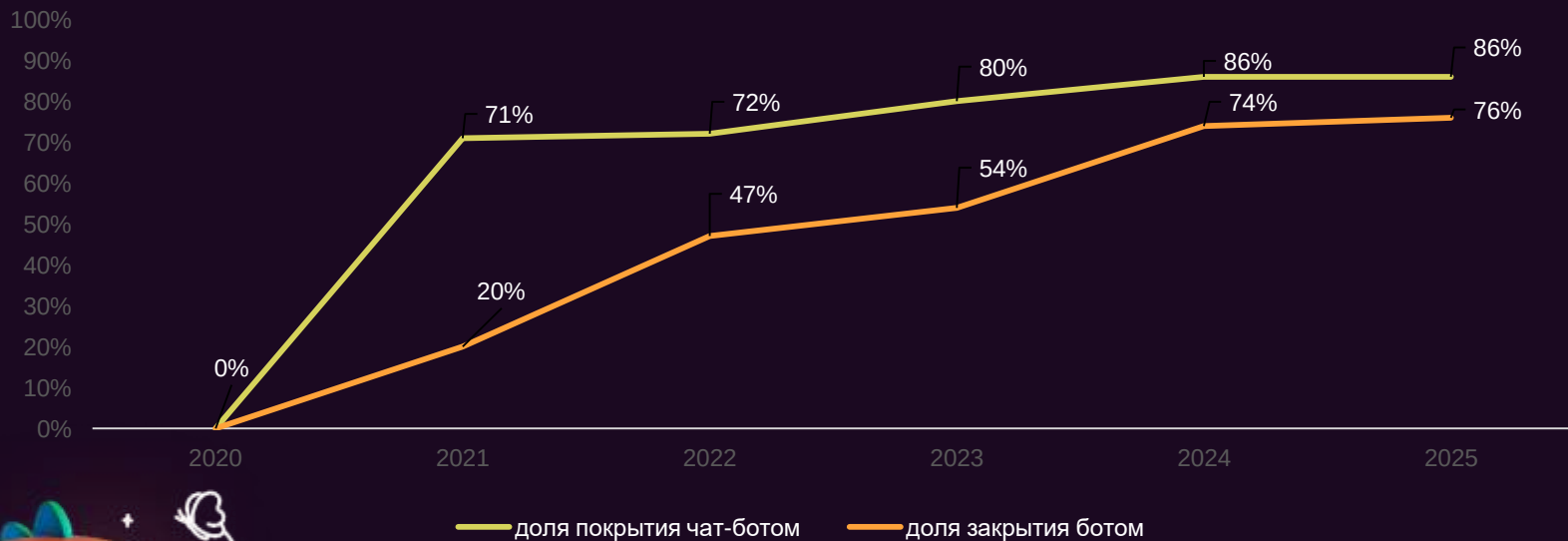


- Работа через микросервис — нет прямого доступа к данным
- Обогащение тикета информацией там, где не получилось автоматизировать



Эффект — +6% к производительности бота

Результаты внедрения чат-бота



- знает более 20 тем;
- участвует в 86% чатов;
- закрывает 76%.

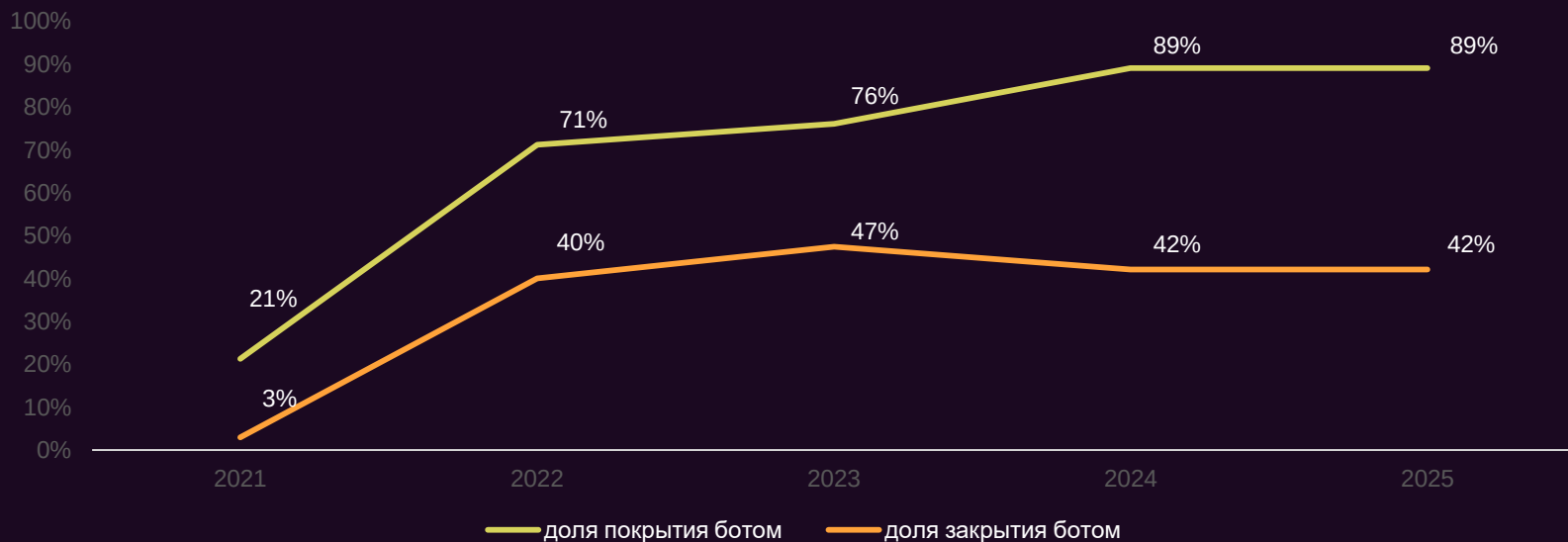
Voice-бот

Особенности:

- в звонках работает только бот;
- бот определяет проблему и дает инструкции;
- инструкции + заявки - инструменты бота



Результат внедрения Voice-бота



- 42% бот закрывает в звонке;
- 36% обратились после бота в другой канал;
- 64% успешность бота.

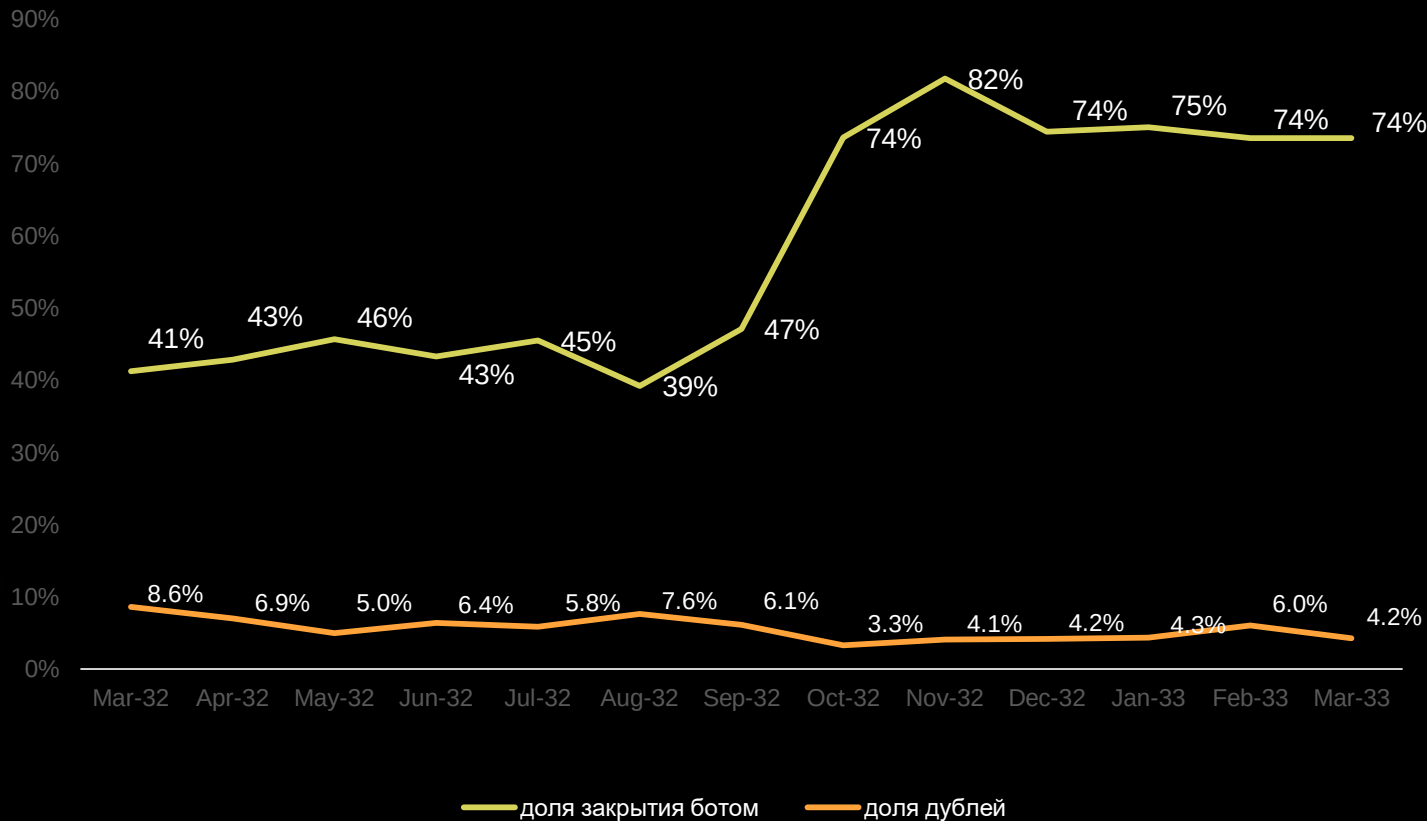
БОТЫ В ПОЧТЕ

Особенности:

- короткий диалог;
- умеет работать со спамом;
- знает как отработать дубли;
- умеет выделять запросы, направленные ведомствами



Результат внедрения бота в почту



Как найти баланс?



- пользователь не хочет решать вопросы через бота;
- выше автоматизация — ниже удовлетворенность;
- снижение автоматизации — рост ФОТ

Как найти баланс?

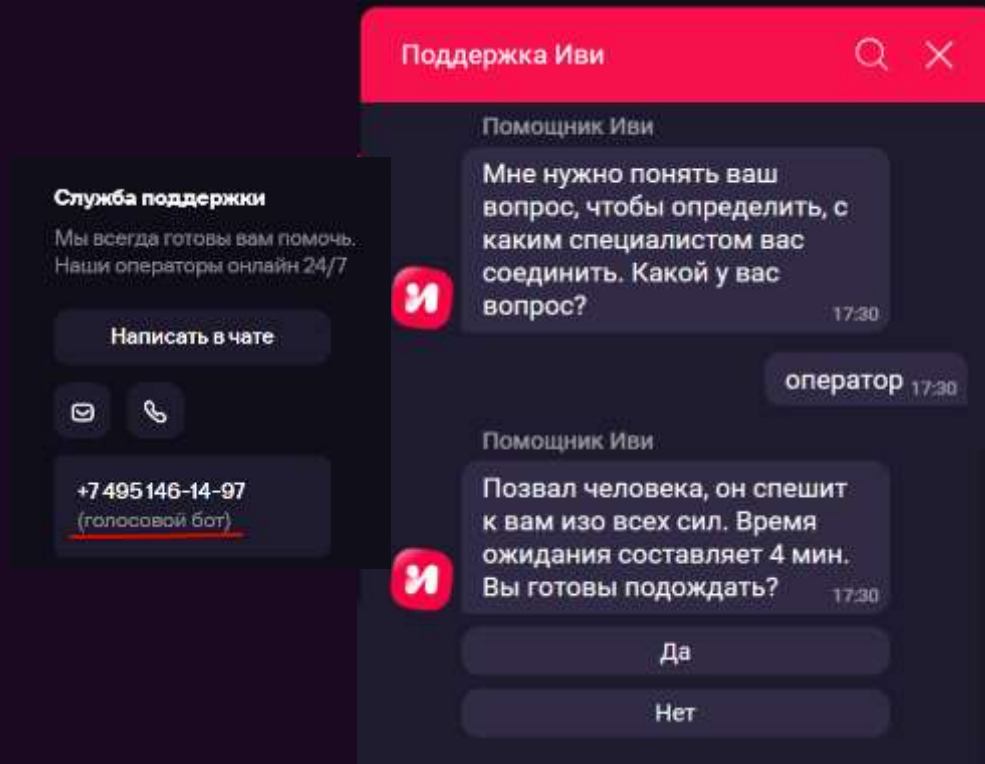


- получение информации о пользователе из внутренней админки
- персонализация в автоматизации = рост лояльности к боту

Как сохранить качество?



- оправдывать ожидания;
- ценить время пользователя;
- предоставить время на ответ;
- обозначать, с чем бот может помочь



Как сохранить качество?



- увеличить охват сбора обратной связи;
- бот – помощник для сотрудника;
- оператор – активный участник при создании сценариев бота;
- быстрый запуск новых сценариев;
- после каждого обновления, замер CSI



Минутка математики



Доля закрытия бота в чатах 76%

Доля закрытия в звонках 64%

Доля закрытия бота в почте 74%

Доля обращений после бота в заявку

Процент автоматизации

доля от всех
обращений

51,7%

+

16%

+

5,2%

-

16,9%

=

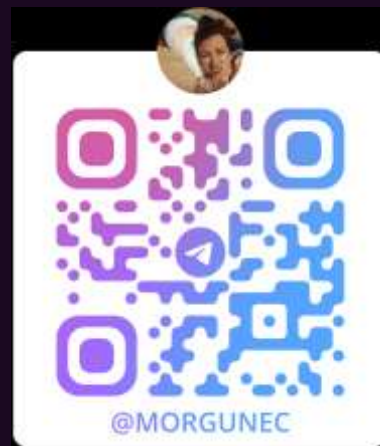
56%



Олеся Орлова

Руководитель по оптимизации
бизнес-процессов

oorlova@ivi.ru



Ольга Фиттерер

Технический менеджер

ofitterer@ivi.ru

Увидимся! Твой ИВИ