

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ - 2025

Ожидания пользователей от голосового ассистента



30 лет

внедряем системы
связи для бизнеса

12000+

действующих
B2B-клиентов

143,5

млн мин./мес.
трафик клиентов





Рисунок 41. Выгоды от внедрения ботов

Какие подтвержденные выгоды или улучшения Вы получили от использования голосового или текстового бота?



*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

ИДЕАЛЬНАЯ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ НА БАЗЕ ЦИФРОВОГО СОТРУДНИКА

01.

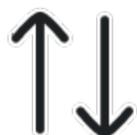
Никаких ожиданий на линии специалистов.
Моментальное соединение. Люди любят
скорость. Компания встречает клиента
приятным голосом цифрового сотрудника.



ИДЕАЛЬНАЯ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ НА БАЗЕ ЦИФРОВОГО СОТРУДНИКА

02.

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



Медицинская компания

Клиент обращался к врачу за консультацией и звонит повторно, система уточнит, хочет ли он записаться к врачу или сдать анализы.



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.

ИДЕАЛЬНАЯ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ НА БАЗЕ ЦИФРОВОГО СОТРУДНИКА

03.

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

01 Показывает клиенту уровень сервиса

02 Экономит время клиента

03 Отправляет запросы в системы



Марина, добрый день, рады вашему звонку в медцентр «Здоровье».

Ранее обращались к нам за консультацией педиатра.

Записать вас повторно или хотели бы сдать анализы?

Нет, спасибо, я бы хотела записаться на проверку зрения!



Хорошо, Марина, у офтальмолога сегодня есть свободное время 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

ИДЕАЛЬНАЯ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ НА БАЗЕ ЦИФРОВОГО СОТРУДНИКА

03.+

Система дополняет карточку клиента, расспрашивая его о деталях обращения!

01 Поможет врачу подготовиться к визиту пациента

02 Показывает заинтересованность в клиенте

03 Карточка клиента обогащается данными



Расскажите чуть подробнее, почему решили записаться на проверку зрения?

Плохо вижу в темноте, возможно от переутомления на работе. Хотела бы проконсультироваться с врачом и, возможно, подобрать очки или линзы...



Отлично, передам комментарии врачу!

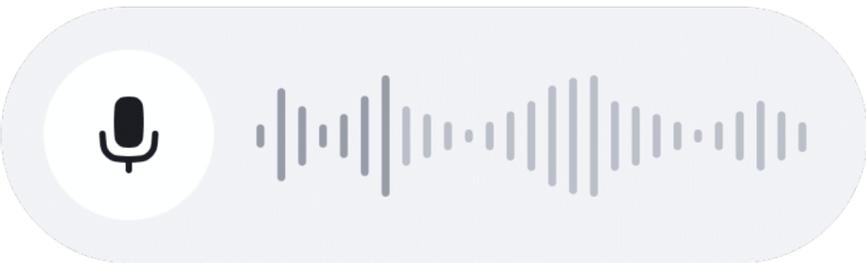
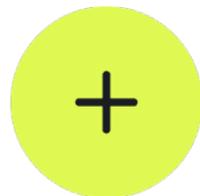
Всего доброго и ждем вас завтра в 10 часов!

ИДЕАЛЬНАЯ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ НА БАЗЕ ЦИФРОВОГО СОТРУДНИКА

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.



ИДЕАЛЬНАЯ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ НА БАЗЕ ЦИФРОВОГО СОТРУДНИКА

05.

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



Рисунок 41. Выгоды от внедрения ботов

Какие подтвержденные выгоды или улучшения Вы получили от использования голосового или текстового бота?



*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

ГОЛОСОВОЙ РОБОТ

MTC Exolve



Ведёт до 50 диалогов одновременно



Не нуждается в перекурах, обедах и отпусках...



Всегда соблюдает скрипт общения



Поддерживает омниканальность



Интеграция с CRM и другими системами



Синтез речи и возможность озвучки диктором



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 счётчиков. 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

Контактность с клиентом: сложности и решения



ДОЛЯ СПАМ-ЗВОНКОВ ВЫРОСЛА В 2 РАЗА

i «Приходится до 10 спам-звонков ежедневно на 1 пользователя»

Доля спам-звонков в России около 20%



ПРОБЛЕМЫ В ПРОДАЖАХ

01 Блокировки на стороне операторов / приложений

02 Люди не берут трубки с незнакомых номеров



HLR-запросы

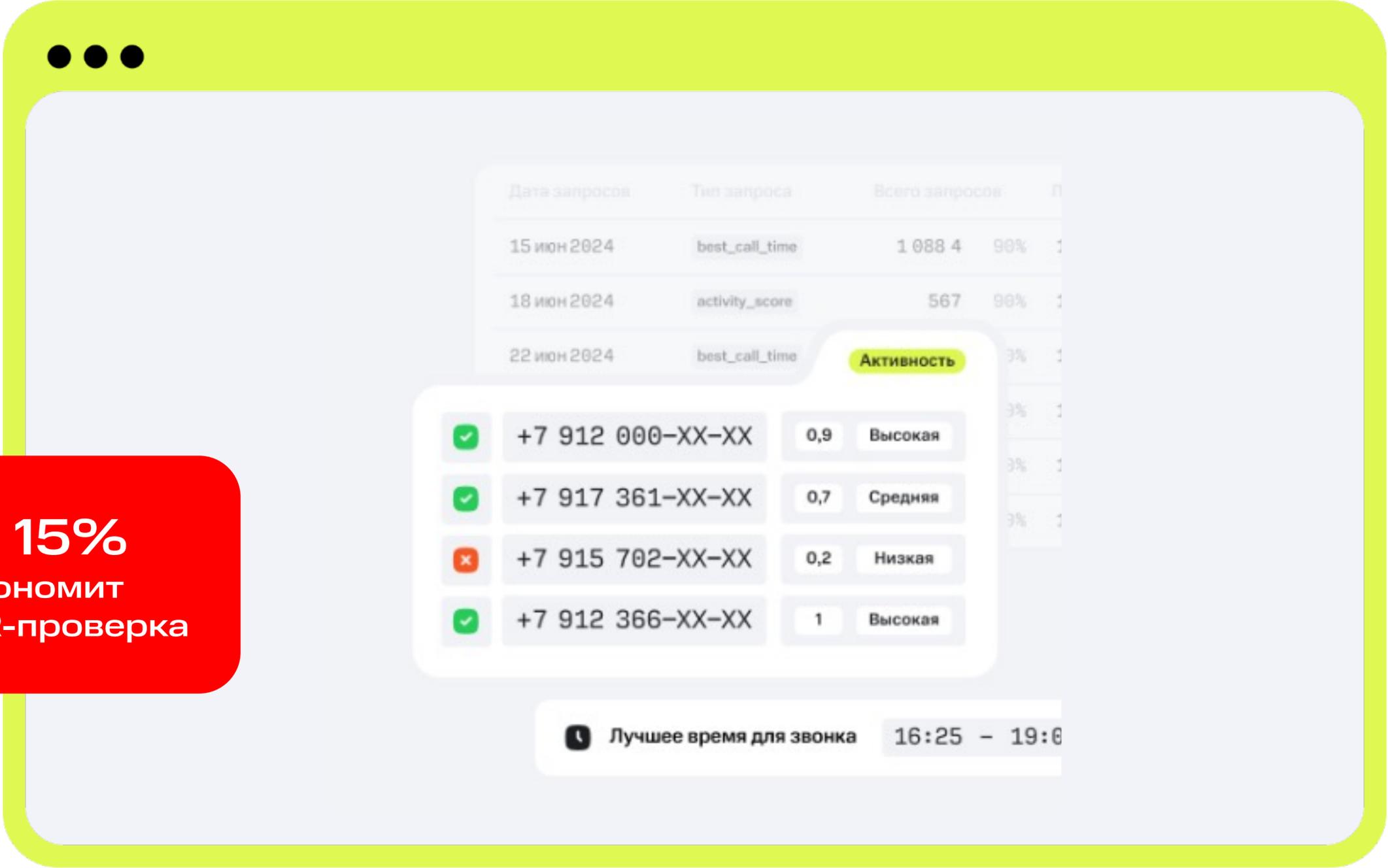
Голосовой вызов (трафик)_М

ПРОВЕРКА НОМЕРОВ НА АКТИВНОСТЬ (HLR-ЗАПРОСЫ)

HLR (Home Location Register) — централизованная база данных, в которой собрана информация об абонентах мобильных сетей GSM-операторов.

С помощью запросов к этой базе можно проверить активность мобильного номера и наиболее подходящее время для звонка абоненту.

 **до 15%**
сэкономит
HLR-проверка



Дата запросов	Тип запроса	Всего запросов	Активность
15 июн 2024	best_call_time	1 088 4	90%
18 июн 2024	activity_score	567	90%
22 июн 2024	best_call_time		3%

Активность	Номер	Скорость	Уровень
✓	+7 912 000-XX-XX	0,9	Высокая
✓	+7 917 361-XX-XX	0,7	Средняя
✗	+7 915 702-XX-XX	0,2	Низкая
✓	+7 912 366-XX-XX	1	Высокая

 Лучшее время для звонка 16:25 – 19:0

Голосовой вызов (трафик)_М

HLR-запросы

Детектирование АИ

ДЕТЕКТИРОВАНИЕ АВТОИНФОРМАТОРОВ

для сокращения затрат на связь при дозвоне на голосовой помощник или автоответчик

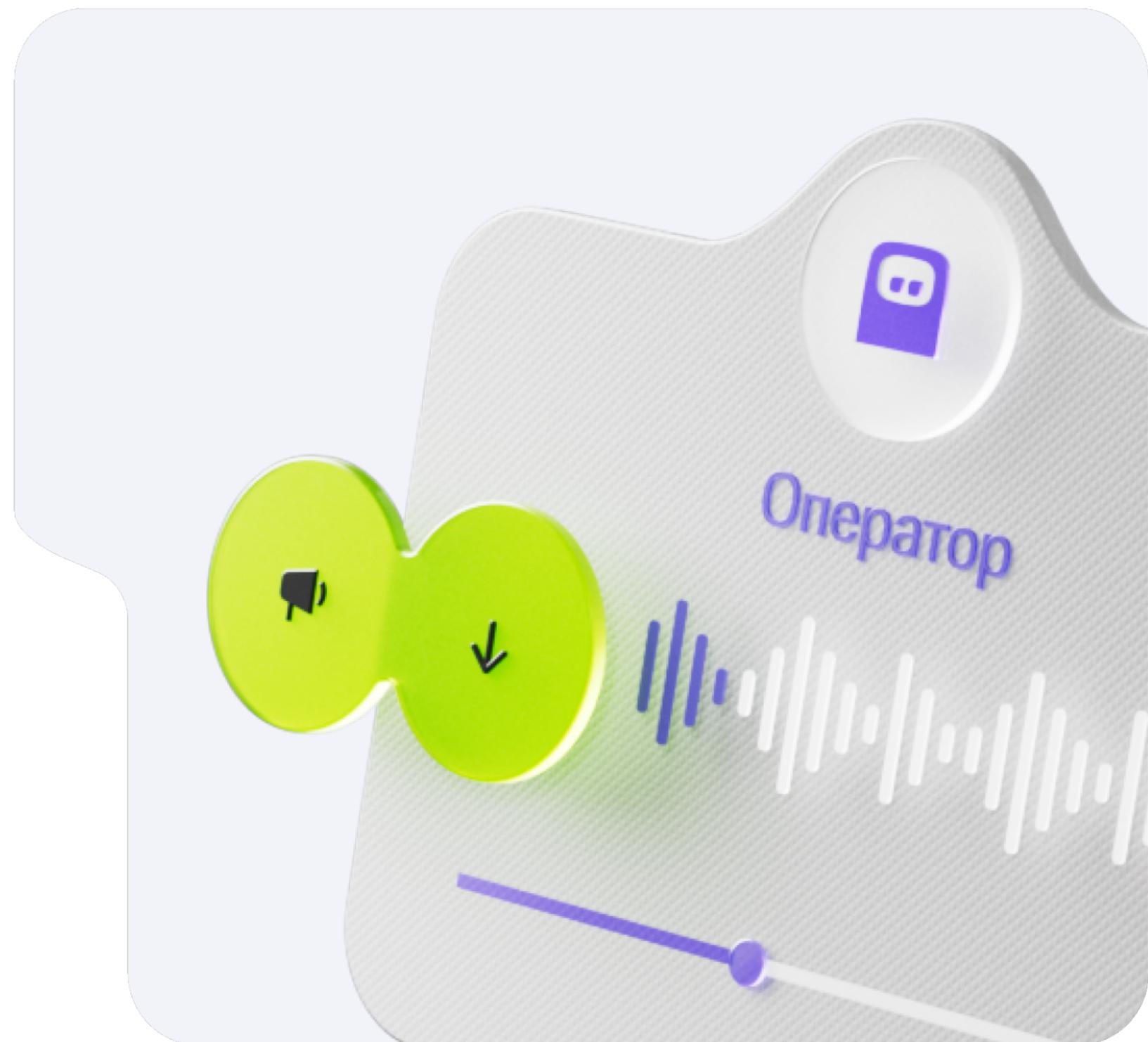
Автоматизация большого потока вызовов

- 

Снижение затрат
Компания не тратит время и финансы на звонки, которые будут неликвидны
- 

Повышение уровня дозвона
Исходящие звонки не попадают на автоответчики, повышая производительность операторов
- 

Прозрачная статистика по недозвонам
Компания понимает какие звонки были не удачные по причине наличия автоинформаторов и может выбрать другие каналы коммуникации

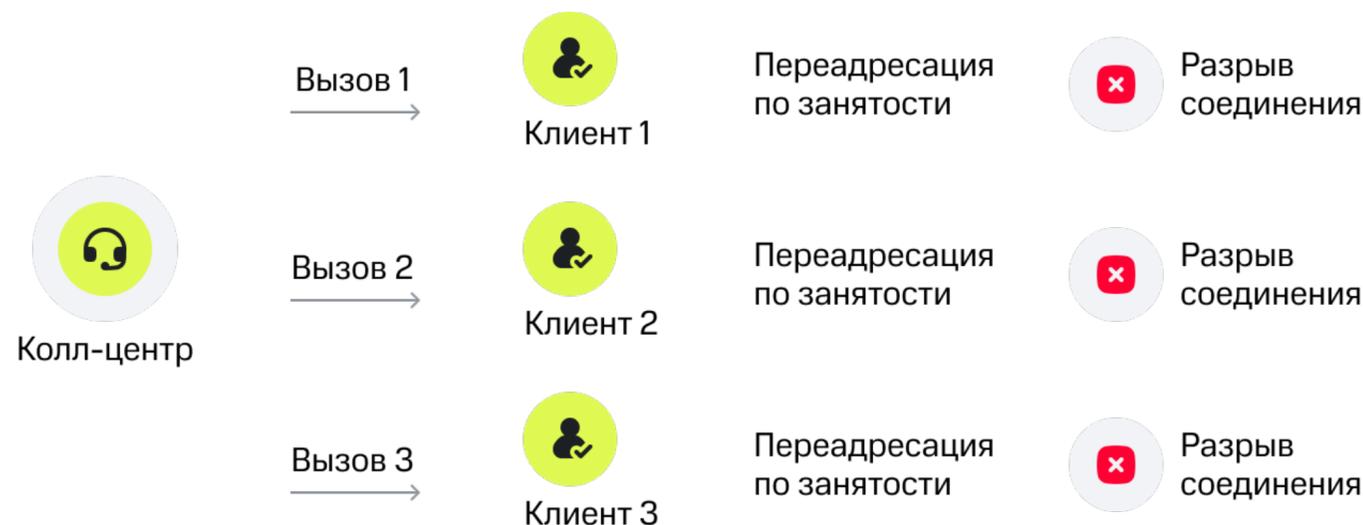


ТЕХНОЛОГИИ ДЕТЕКТИРОВАНИЯ МТС EXOLVE



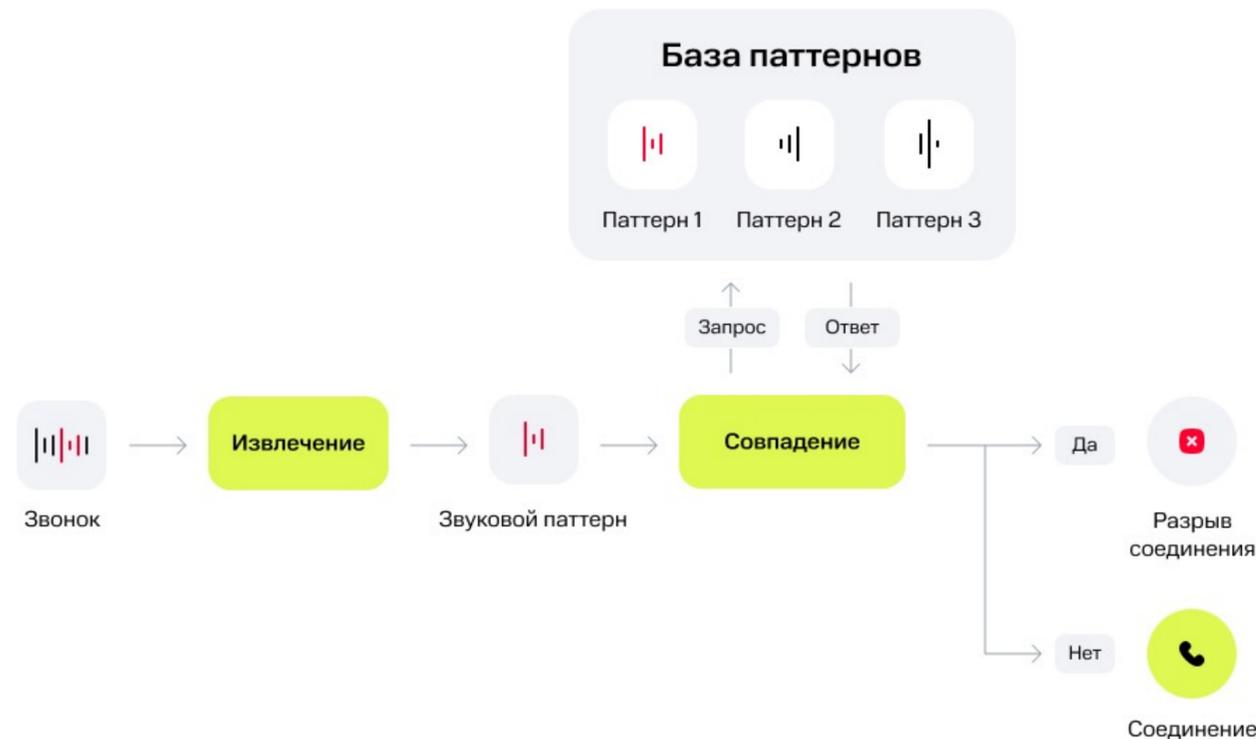
Сигнальное детектирование

- Целевое поведение: признак переадресации есть, звонок разорван
- По результатам функционального тестирования, услуга покрывает 100% автоинформаторов при передаче признака переадресации*



Качественное детектирование

- Целевое поведение: полученный звуковой образ обнаружен в базе, звонок разорван
- По результатам функционального тестирования, услуга покрывает более 85% автоинформаторов. База паттернов постоянно обновляется



КЛЮЧЕВЫЕ ОСОБЕННОСТИ



Сигнальное детектирование

- ✓ Прерывание вызова до момента соединения
- ✓ Определяет 100% автоинформаторов при передаче признака переадресации*
- ✓ Работает с неинтенсивным трафиком до 10 CPS
- ✓ Модель оплаты — ежемесячный фиксированный платёж
- ✓ Работает с услугой VoIP



Качественное детектирование

- ✓ Разрывает соединение в течении 5 секунд
- ✓ Определение более 85% автоинформаторов
- ✓ Поддержка работы на низкоинтенсивном и высокоинтенсивном трафике более 10 CPS
- ✓ Модель оплаты — фиксированная стоимость за каждый успешный вызов
- ✓ Работает с услугой VoIP, Карусель номеров
- ✚ При использовании Качественного детектирования с услугой Карусель номеров дополнительно можно подключить и Сигнальное детектирование

Голосовой вызов (трафик)_М

HLR-запросы

Детектирование AI

Карусель

КАРУСЕЛЬ НОМЕРОВ

- ✓ Массив номеров
- ✓ Мобильные номера
- ✓ Городские номера
- ✓ Красивые номера
- ✓ Вывод заспамленных



Голосовой вызов (трафик)_М

HLR-запросы

Детектирование AI

Карусель

Авторизованный вызов



Голосовой вызов (трафик)_М

HLR-запросы

Детектирование AI

Карусель

Авторизованный вызов

ПОДБЕРЁМ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ВАШИХ ЗАДАЧ

**Михаил
Гордеев**

Руководитель направления МТС Exolve

 +7 985 968 11 16

 MGordeev@exolve.ru

 exolve.ru

