



авантелеком

Дмитрий Томилов

Миссия выполнима:
строим ВАУ-сервис в контакт-центре



Авантелеком

разработчик и интегратор в сфере корпоративной IP-телефонии и голосовых технологий

13 лет

опыта
внедрения

20

продуктов
и модулей

>1 500

внедрений

13 регионов

подключены к единому
номеру 122

Финалист

ПРОФ-IT. Инновация 2023 и
Приоритет: Цифра – 2024
В номинации
«Искусственный интеллект»



Минцифры
России

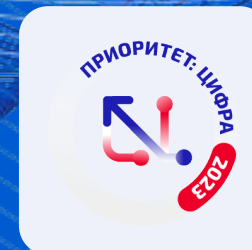


RUS®SOFT

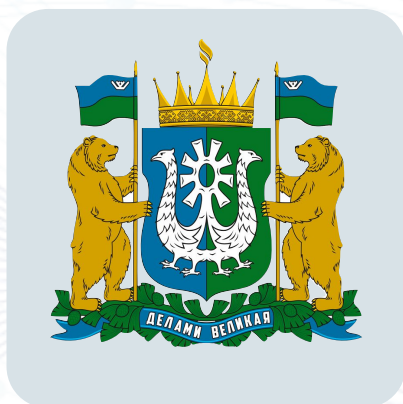
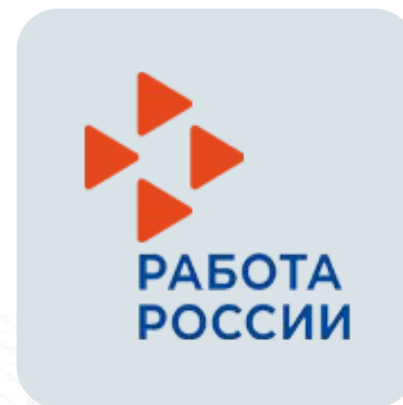


АРПП

Отечественный софт

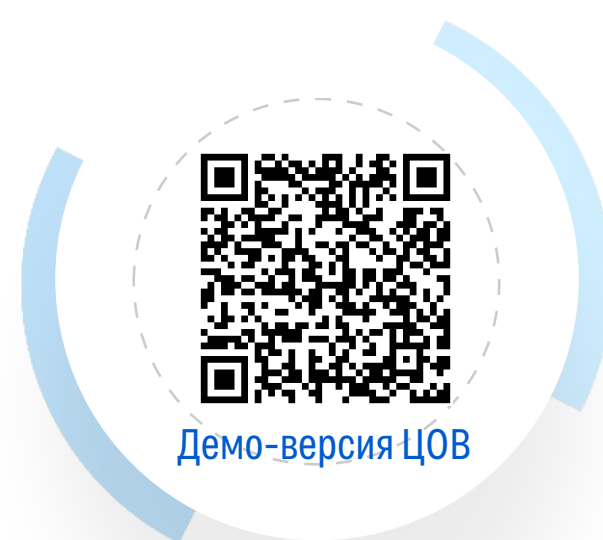


Мы ❤️ наших клиентов



В фокусе

Оптимальная работа каждого элемента системы клиентской коммуникации



Эффективный контакт-центр

Центр обработки вызовов

- ▶ Многоканальные линии до 1800 параллельных вызовов
- ▶ Отчетность и мониторинг работы контакт-центра
- ▶ 20+ клиентоцентричных модулей для работы с обращениями клиентов
- ▶ Гибкая и кастомизированная интеграция с CRM и базами данных
- ▶ Омниканальность: интеграция с чат-платформой

Автоматизация

AI-платформа «Каспиум»

- ▶ Автоматизация входящей и исходящей коммуникации
- ▶ Построение любых диалоговых моделей
- ▶ Синтез речи/профессиональный диктор
- ▶ Транскрибация диалогов
- ▶ Модуль ASR/TTS локально или в облаке
- ▶ Обучение специальной терминологии

Клиентский опыт и лояльность

Мониторинг качества обслуживания

- ▶ Речевая аналитика
- ▶ Морфологическая и нейросетевая модель
- ▶ Автоматическая оценка разговора по заданным критериям и чек-листам
- ▶ Генерация рекомендаций для оператора по каждому диалогу
- ▶ Дашборд супервизора

Ориентация на клиента в бизнесе

- ✦ Показатели важны, но не должны быть единственным критерием успеха
- ✦ Цифры не всегда отражают эмоции и потребности клиентов
- ✦ Последствия: ухудшение качества сервиса и снижение лояльности



За каждым показателем
стоит человеческое
восприятие. Оно должно
быть в центре внимания.

Подход, основанный на клиентском опыте

Исследование PWC

Вопрос:

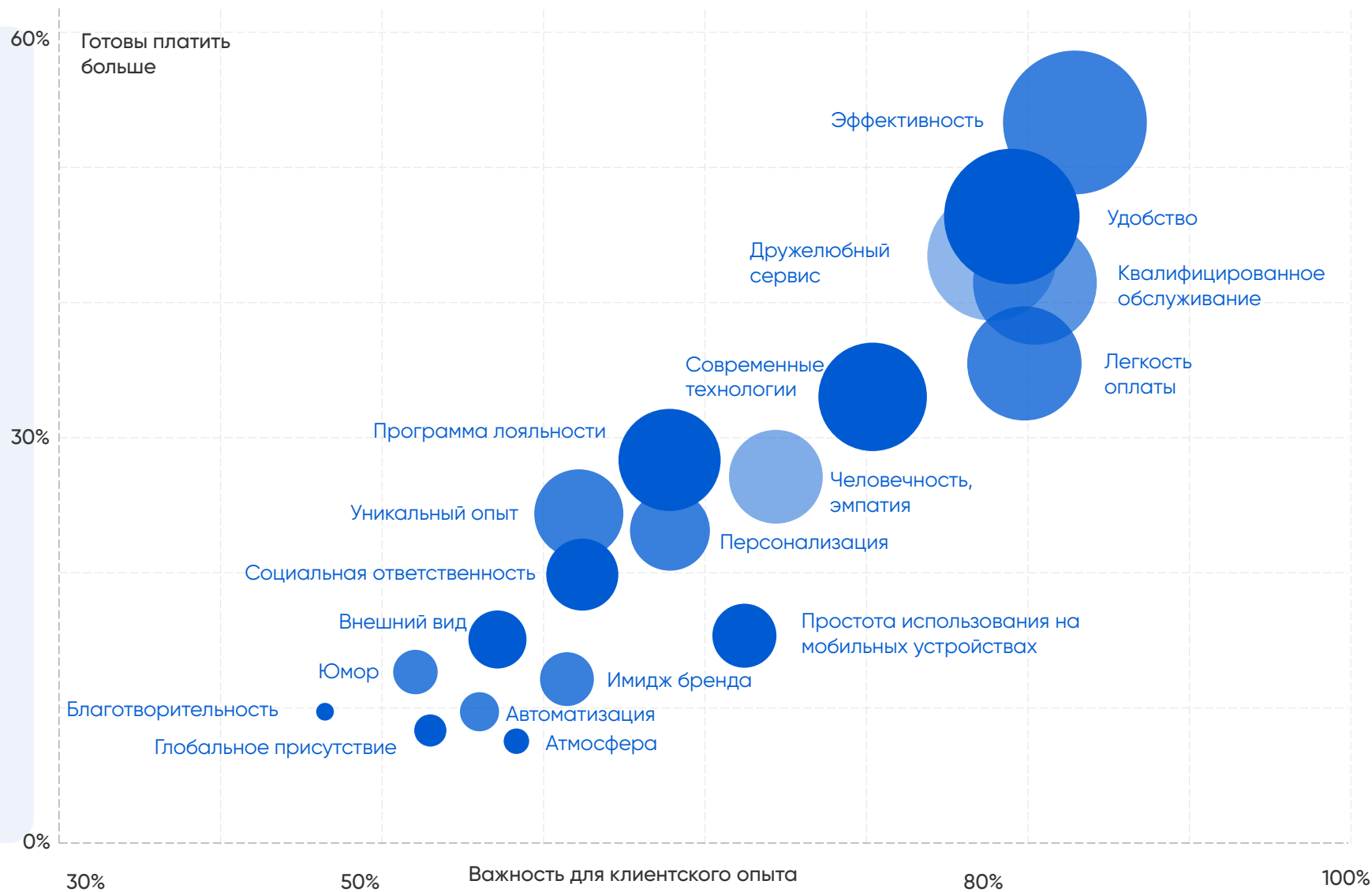
- Что из предложенного представляет для вас наибольшую ценность?

Ключевые показатели:

- Эффективность
- Удобство обслуживания
- Квалифицированное обслуживание

Преимущества для компании:

- Рост клиентской лояльности
- Удержание существующих клиентов и привлечение новых

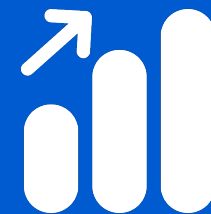


Эффективность обслуживания

Клиенты ожидают, что их запросы будут обработаны максимально быстро и без лишних задержек.

Это касается не только времени ожидания, но и качества решения проблемы или выполнения запроса.

Эффективность складывается из времени, затраченного на решение проблемы, и усилий, требуемых для этого.



Чем меньше усилий требуется клиенту для получения решения, тем выше его удовлетворенность.

Удобство сервиса

Клиенты ожидают, что взаимодействие с компанией будет простым и интуитивно понятным.

Клиенты ценят возможность получать услуги в любое время и в любом месте, поэтому наличие онлайн-поддержки, чатов и мобильных приложений становится обязательным.

Удобство также подразумевает **наличие персонализированного подхода к каждому клиенту**, что делает взаимодействие более человечным и приятным.



Когда клиент чувствует, что его потребности учитываются, он с большей вероятностью станет постоянным покупателем.

Квалифицированное обслуживание

Уровень полноты и достоверности информации влияет на доверие к компании:

если клиенты уверены, что могут положиться на рекомендации специалистов, они с большей вероятностью будут возвращаться за новыми услугами.



Экспертность сотрудников компании является третьим ключевым фактором, который формирует ценность обслуживания.

Колл-центр стоит на первом крае клиентского обслуживания.

От того, как пройдет взаимодействие на линии клиентской поддержки, зависит не только, какой образ компании сложится у клиента, но и его дальнейшая лояльность и готовность продолжать взаимодействие.



Инструменты КЦ:

Рост эффективности и скорости решения вопросов

Умное голосовое приветствие

- Учитывает основные задачи клиентов
- Позволяет быстро направить к нужному специалисту

Рекомендации:

- Не более 3-4 пунктов меню
- Возможность произнести ключевое слово (например, "Техническая поддержка")
- Идеально: свободная формулировка вопроса для автоматической маршрутизации

Чат-боты и голосовые роботы

- Снижают нагрузку на операторов и быстро решают типовые проблемы
- 70% клиентов готовы взаимодействовать с ИИ для ускорения решения вопросов

Разнообразие технологий:

- Сценарные роботы
- Роботы с пониманием естественного языка
- Роботы на базе больших лингвистических моделей

Инструменты КЦ:

Удобство и комфорт для клиента

Многообразие каналов связи

- Возможность бесшовного перехода между каналами без потери информации.
- Клиенты могут начинать взаимодействие в одном канале и продолжать в другом, сохраняя контекст.

Динамическая маршрутизация

Учитывает параметры:

- Геолокация
- Часовой пояс
- Статус клиента (например, VIP-обслуживание)

Сокращает время ожидания и обеспечивает персонализированный подход.

Закрепление за оператором

- Возможность перевода на другого оператора с сохранением истории взаимодействия.
- Позволяет клиенту не повторять свою проблему, что повышает уровень удовлетворенности.

Инструменты КЦ:

Квалифицированное обслуживание

Полнота и корректность информации критически важны для удовлетворенности клиентов:

Формирует доверие к компании

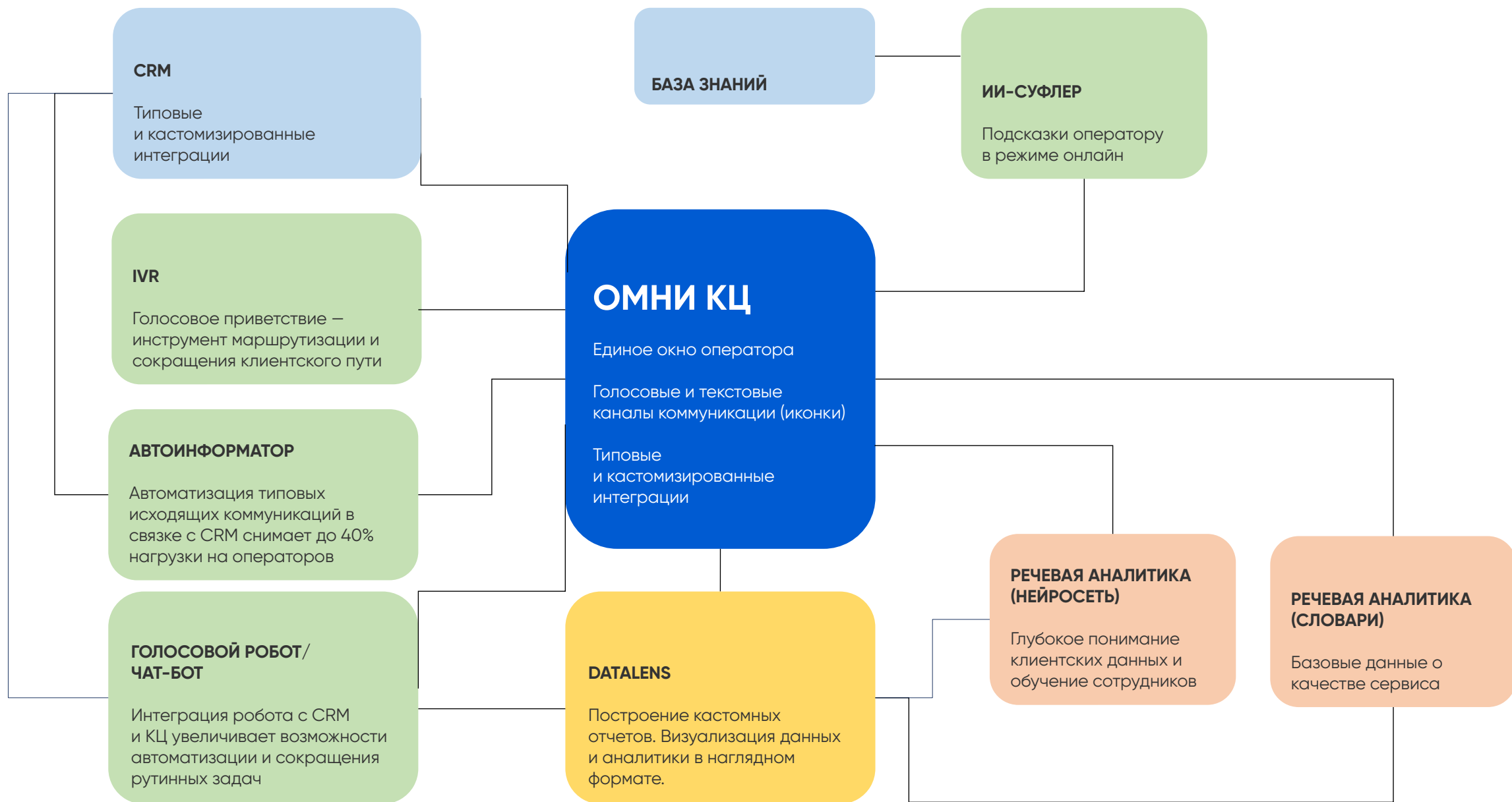
Помогает избежать недоразумений и ошибок

ИИ-суфлер оператора

- Предоставляет актуальную информацию и рекомендации в реальном времени
- Анализирует запросы клиентов и предлагает подходящие ответы из базы знаний
- Сокращает время обработки запросов и повышает доверие клиентов
- Уменьшает риск предоставления неверной информации

Интеграция с CRM-системами

- Обеспечивает полную картину истории взаимодействия с клиентами
- Позволяет оперативно отвечать на запросы и предлагать персонализированные решения
- Минимизирует ошибки благодаря единому источнику информации
- Упрощает процесс работы, позволяя сосредоточиться на клиенте



IVR

Голосовое приветствие – инструмент маршрутизации и сокращения клиентского пути

АВТОИНФОРМАТОР

Автоматизация типовых исходящих коммуникаций в связке с CRM снимает до 40% нагрузки на операторов

ГОЛОСОВОЙ РОБОТ / ЧАТ-БОТ

Интеграция робота с CRM и КЦ увеличивает возможности автоматизации и сокращения рутинных задач

ИИ-СУФЛЕР

Подсказки оператору в режиме онлайн

ОМНИ КЦ

Единое окно оператора

Голосовые и текстовые каналы коммуникации (иконки)

Типовые и кастомизированные интеграции

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА (НЕЙРОСЕТЬ)

Глубокое понимание клиентских данных и обучение сотрудников

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА (СЛОВАРИ)

Базовые данные о качестве сервиса

DATALENS

Построение кастомных отчетов. Визуализация данных и аналитики в наглядном формате.

CRM

Типовые и кастомизированные интеграции

БАЗА ЗНАНИЙ



Готовые интеграции с большинством CRM на рынке



Единая техподдержка



Быстрые и гибкие индивидуальные доработки



Решение «одного окна» – без переключения между разными интерфейсами



Основано на лучших практиках и 12-летнем опыте внедрения



Внутренняя мини-CRM



Стратегия, которая сочетает преимущества технологий и ценность человеческого контакта, станет залогом успеха современных колл-центров.

Это позволит не только повысить удовлетворенность клиентов, но и укрепить их лояльность к бренду.



8-800-333-44-56

AVANTELECOM.RU

Блог

