



ГОЛОСОВЫЕ РОБОТЫ

Качественное обслуживание

Увеличение дохода

Снижение затрат

МЕСТО БОТОВ НА РЫНКЕ

Автоматизация – подход к управлению процессами, основанный на использовании информационных технологий.

- Автоматизация производства
- Автоматизация контроля и анализа
- Автоматизация проектирования и разработки
- Автоматизация бизнес-процессов
- Автоматизация коммуникаций

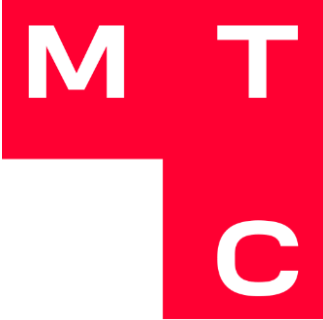
Exolve роботы

Общие факторы для появления ботов

- + Пиковые нагрузки на сотрудников
- + Сотрудники выгорают на рутинных задачах
- + Появление технологий (синтез, распознавание речи, NLU)
- + Оптимизация расходов



ПОЧЕМУ БИЗНЕС ПОКУПАЕТ БОТОВ?



Увеличение продаж на 8%

Робот быстро прозвонит тысячи контактов, анкетировует и передаст специалисту заинтересованные лиды

Снижение расходов на кол-центр на 20%

Стоимость минуты разговора робота до 8 раз меньше, чем у оператора при сопоставимой конверсии

Повышение качества обслуживания

Средний прирост NPS на 13% за счёт дополнительного времени, выделенного обслуживанию клиентов

Масштабирование и снятие нагрузок на кол-центр

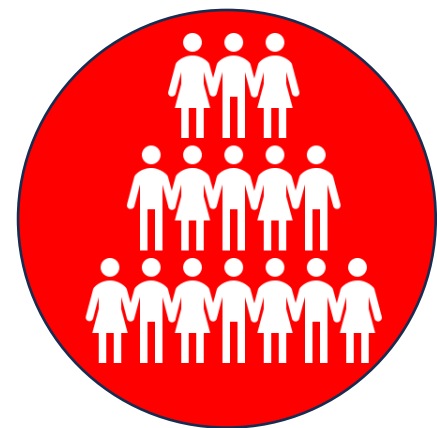
В высокий сезон или при росте бизнеса робот разгрузит операторов и возьмёт на себя все дополнительные звонки



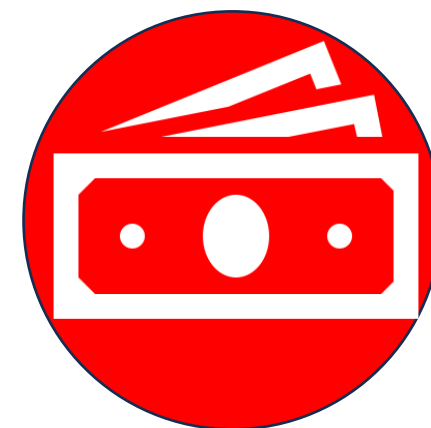
Простота
администрирования
– графический интерфейс



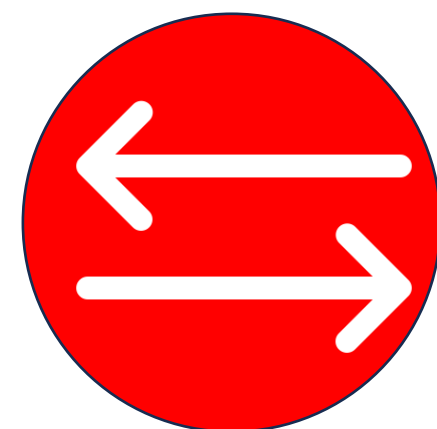
Быстрый старт:
внедрение полномасштабного решения
от 15 рабочих дней



Неограниченное
количество пользователей
телефонии



Бессрочные
полнофункциональные лицензии



Гибкое решение:
возможность персональных
доработок и интеграций



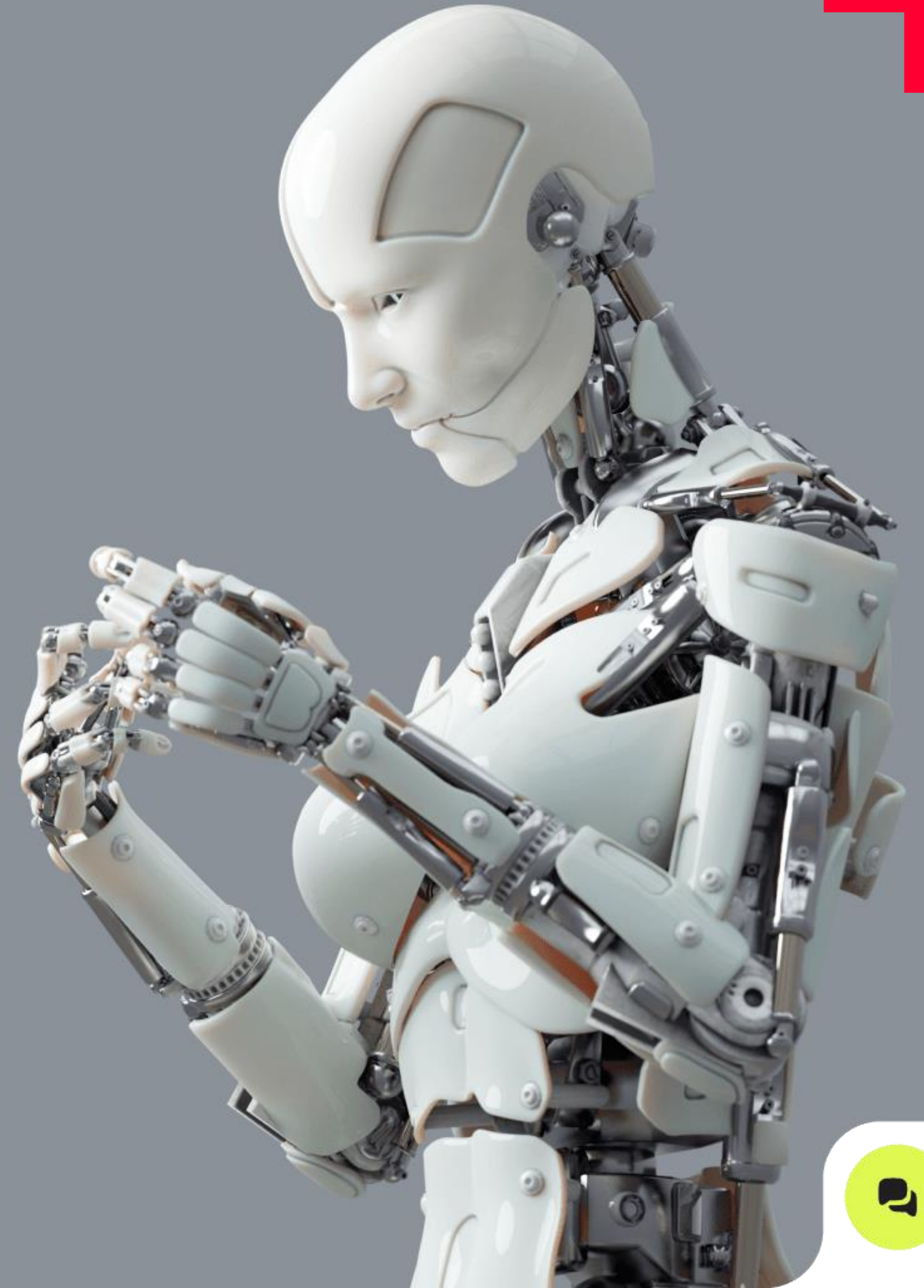
Тех. поддержка 24/7
с финансовой ответственностью
за нарушение установленного
уровня сервиса

КАКИЕ ЗАДАЧИ ЗАКРЫВАЮТ БОТЫ?

01. ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

02. АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

03. ОБЗВОН ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ



01. ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ.

Что нужно бизнесу

Управление нагрузкой операторов
Сокращение времени ожидания на линии
Заккрытие обращений клиентов без операторов
Аналитика клиентских запросов



Кейсы бизнеса

Горячие линии (в т. ч. 8 800)
Поддержка клиентов бизнеса
Внутренняя поддержка сотрудников
Прием обращений и жалоб



Ключевые возможности:

- Прогнозировать вопрос абонента - идем в CRM клиента с # телефона, получаем «сигнал» (задолженность, обращение etc.), переводим на целевую линию
- Понимать регион абонента
- Понимать контекста запроса - нет IVR на входе, абонент говорит вопрос, мы понимаем его смысл
- Находить ответ на вопрос абонента – обучаем бота на базе знаний клиента
- Автоинформатор в очереди
- Консультативный перевод на операторов

02. АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ.

Что нужно бизнесу

Разгрузить сотрудников от рутинных задач
Сократить расходы на процессы



Кейсы бизнеса

Сбор показаний приборов
Запись на прием
Сбор обратной связи, NPS
Анкетирование кандидатов



Ключевые возможности:

- Поддерживать диалог, как человек – в одной реплике абонента понимаем весь запрос
- Уточнять информацию – переспрашиваем только недостающее
- Собирать обратную связь – сразу после диалога с абонентом или отдельным звонком
- Детектирование ИИ

03. ОБЗВОН ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ.

Что нужно бизнесу

Быстрый результат
Увеличение продаж



Кейсы бизнеса

Автоинформирование о ЧС, событиях
Напоминания-задолженность, визит, доставка
Заявки на перезвон из очереди
Холодный обзвон
Рекрутинг сотрудников



Ключевые возможности:

- Авторизованный вызов – абонент видит кто ему звонит
- Карусель номеров – абонент получает звонок с разных номеров
- Отправка СМС – при недозвоне роботов

РОБОТ - КОНСТРУКТОР РЕШЕНИЯ ЗАДАЧ КЛИЕНТА

- Прогнозировать вопрос абонента
- Понимать регион абонента
- Понимать контекста запроса
- Находить ответ на вопрос абонента
- Автоинформатор в очереди
- Консультативный перевод на операторов

- Поддерживать диалог, как человек
- Уточнять информацию
- Собирать обратную связь
- Детектирование ИИ
- Авторизованный вызов
- Карусель номеров
- Отправка СМС



- Адаптивный синтез речи
- Промежуточное распознавание
- Перебивание робота
- Фоновый шум
- Индивидуальный голос

Задачи клиента



ПРОЦЕСС ВНЕДРЕНИЯ

01

Exolve

**Анализируем
информацию**

Погружаемся в проблематику

02

**Разрабатываем
и интегрируем робота**

Проводим тесты, добиваемся лучших показателей

03

**Запускаем
проект**

Все работы на нашей стороне

04

**Поддерживаем
и дорабатываем**

Постоянно на связи, следим за выполнением SLA. Помогаем в самостоятельной работе с роботом и учим робота новым возможностям

Заказчик

Предоставляет информацию о процессах и скриптах

Открывает доступ в IT-системы и выделяет технического менеджера

Участие минимальное

2 дня

2 недели

1 неделя



СХЕМА ЕДИНЫЙ КЦ

Цель: Сократить время ожидания на линии при пиковых нагрузках (аварии, РСБ)



ИСХОДЯЩИЕ КАМПАНИИ

Цель: повысить эффективность исходящих кампаний

Кейсы исходящих коммуникаций

- Уведомления о задолженности
- Опросы
- Заявки на перезвон из очереди

Повышаем контактность

- Карусель номеров
- Подпись к номеру телефона (визитка)
- Детектор роботов

Омниканальные коммуникации

- Голос
- Текст СМС

Эффективный дозвон до клиента

- Predictive
- Progressive

Планировщик кампаний

- Гибкая настройка списков контактов

Триггерные уведомления

- Интеграция в backend системами

Оператор КЦ

- Омниканальное РМ (голос+текст)
- Запись разговоров
- Речевая аналитика



Пример детализации звонков за период
02.07.2024 – 17.07.2024
Наглядно показывает нагрузку на линию
и возможности работа при внедрении
в КЦ

Более 800 000 звонков в месяц
и 50% полностью обрабатывает
оператор

s_date	123 calls	123 menu_1	
2024-07-02	16 631	12 198	
2024-07-03	7 400	4 994	
2024-07-04	3 936	2 256	
2024-07-05	5 351	3 391	
2024-07-06	4 199	3 158	
2024-07-07	12 757	10 464	
2024-07-08	8 087	5 479	
2024-07-09	4 414	2 525	
2024-07-10	3 077	1 600	
2024-07-11	2 835	1 509	
2024-07-12	3 426	2 138	
2024-07-13	1 724	1 184	
2024-07-14	1 386	955	
2024-07-15	3 151	1 482	
2024-07-16	3 776	2 193	
2024-07-17	2 525	1 171	



Внедрение голосового робота в коммуникацию:

- Ускоряет процесс обработки обращений
- Экономит время и средства
- Позволяет быстро масштабироваться
- Это **индивидуальный подход** к решению каждой задачи
- «Стрессоустойчивая» платформа готовая к любым нагрузкам



Подобрать решение для вашего бизнеса

- Получите больше примеров внедрений
- Приоритет внедрения под ваши задачи
- Индивидуальный подход к любому запросу

