

РАЗВИТИЕ ОМНИКАНАЛЬНОЙ РОБОТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ САМООБСЛУЖИВАНИЯ НА БАЗЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА



«Главным итогом проекта для нас стало перемещение фокуса при автоматизации на то, как эту автоматизацию воспринимают клиенты. Попытки максимальной замены операторов на средства автоматизации в конечном счете убили бы всю лояльность наших клиентов. В процессе внедрения проекта мы поняли, что необходимо отказаться от идеи строгой экономии на трудовых ресурсах и принять новую парадигму развития компании – клиентоцентричную стратегию».

Ксения Зуева, руководитель проекта по автоматизации обслуживания клиентов, «ЭР-Телеком»

ЗАДАЧА

Из-за ограничений, связанных с пандемией, удаленный формат обслуживания стал практически единственно возможным. Заказчику необходимо было справиться с увеличившейся нагрузкой на операторов и перераспределить ресурсы за счет использования цифровых помощников. Кроме того, одной из главных задач было преодоление барьеров в восприятии клиентами диалогового бота.

РЕШЕНИЕ

Для решения этих задач специалисты компании СТТ провели очередной этап внедрения роботизированной интеллектуальной системы самообслуживания на базе контактного центра АО «ЭР-Телеком Холдинг».

В начале проекта были проанализированы самые частотные запросы, которые стали первыми автоматизированными сценариями. Как и ожидалось, большой поток обращений был связан с повторяющимися, рутинными запросами относительно текущего баланса счета, проблем входа в личный кабинет, настроек телевидения. Внедрение автоматизированных сценариев сопровождалось постоянным контролем удовлетворенности клиентов. Большой скачок позитивных оценок произошел после внедрения сценария «отправить номер договора по смс», так как проговаривание цифр и восприятие на слух проблематично, а получение такой информации в текстовом виде позволяет клиенту использовать эту информацию в различных целях.

На следующем этапе автоматизации подверглись более сложные сценарии, связанные с отсутствием интернета, настройками тарифных планов, контролем оборудования, их удаленной диагностикой и перезагрузкой. Сегодня диалоговый бот на базе омниканальной платформы Omilia Diamant поддерживает обработку более 30 тематик без участия операторов. Успеху способствовала тщательная проработка логики и речевых модулей, доведение их до однозначно трактуемых формулировок.

В ходе проекта была реализована интеграция роботизированных помощников с собственной Системой Проактивного Сервиса (СПАС). Система в онлайн-режиме оценивает качество услуг и находит неисправности на узле сети, в подъезде или в квартире, присвоив проблеме определенные триггеры. При поступлении сообщения от клиента о проблемах и при наличии соответствующих триггерных меток, бот автоматически направляет его в техническую поддержку нужной тематики.

Одновременно были внедрены сценарии проактивного мониторинга оборудования, подключения цифрового телевидения и возможности удаленной перезагрузки оборудования при сообщении клиента о технических проблемах. В любом из сценариев бот сам уточняет, остались ли вопросы, и предлагает возможность перевода на оператора второй линии поддержки. Так бот поступает и в том случае, когда понимает, что эта тематика еще не автоматизирована.

«Внедрение диалогового бота потребовало значительной переработки сценариев, логика которых в корне отличается от кнопочного IVR и текстового бота. Мы проанализировали сотни обращений и сделали вывод, что клиент, обращающийся к текстовому боту, нацелен на решение технических вопросов, тогда как в голосовом боте базовое обращение – это, например, вопрос баланса. Таким образом, предварительный анализ клиентских предпочтений, осуществленный нами до внедрения, обеспечил 80% успеха проекта».

Петр Смирнов, руководитель направления автоматизации контакт-центров, «ЭР-Телеком»

РЕЗУЛЬТАТЫ

Диалоговый бот позволил операторам контакт-центра справиться с увеличившейся нагрузкой. Перераспределение рутинных процессов с помощью цифровых помощников высвободило ресурсы для решения более сложных вопросов. Благодаря этому значительно увеличилась скорость обслуживания и сократились трудозатраты.

На данный момент 36% запросов в контакт-центр «ЭР-Телекома» решается без участия оператора. Это значение включает в себя суммарную эффективность автоматизации и кнопочного IVR, и диалогового бота.

За год работы показатель удовлетворенности клиентов поднялся с 4,3 до 4,8 баллов по пятибалльной шкале CSI (Customer Satisfaction Index).