

## ВНЕДРЕНИЕ ОМНИКАНАЛЬНОЙ РОБОТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ САМООБСЛУЖИВАНИЯ НА БАЗЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА



### ЗАДАЧА

Столкнувшись с ростом числа обращений в контакт-центр, руководство «ЭР-Телекома» приняло решение идти по пути автоматизации, не увеличивая количество входящих линий и не раздувая штат операторов. Автоматизация решала затратный вопрос найма и обучения большого количества персонала, связанный с текучкой операторов (особенно на первой линии), и с неравномерностью распределения нагрузки на специалистов контакт-центра.

Основной целью проекта была автоматизация сценариев обслуживания для снижения нагрузки на операторов контакт-центра и оптимизации операционных издержек.

При этом особое внимание уделялось качеству обработки обращений, ведь высокая лояльность клиентов является приоритетной задачей для контакт-центра «Эр-Телекома».

### РЕШЕНИЕ

Создана омниканальная роботизированная система самообслуживания на базе искусственного интеллекта. В качестве платформы было выбрано решение Omilia, которое соответствовало техническим требованиям и обладало наилучшим соотношением цена-качество. Сложность проекта заключалась в том, чтобы встроить искусственный интеллект в существующий контакт-центр, голосовые и текстовые каналы которого реализованы на технологических платформах разных производителей. Системный интегратор СТІ был выбран в качестве генподрядчика по выполнению всего комплекса работ «под ключ».

Проект проходил в несколько этапов. Для первого этапа автоматизации были выбраны самые простые сценарии взаимодействия с клиентами «ЭР-Телекома», которые составляют 50% от всего трафика: «узнать баланс», «как внести обещанный платеж», «как работает сервисный центр» и другие консультационные несложные запросы. Далее был автоматизирован сценарий проверки технической возможности подключения новой услуги в привязке к адресу будущего клиента. Бот анализирует запрос клиента, проверяет техническую возможность подключения по указанному абонентом адресу и сразу переводит его на вторую линию поддержки для оформления заявки, минуя первую. Вопрос решается быстро и профессионально, что положительно влияет на клиентский опыт абонентов «ЭР-Телекома».

### РЕЗУЛЬТАТЫ

В проекте удалось достичь целевых показателей гораздо быстрее намеченного графика.

К концу 2020 года планировалось автоматизировать обработку 50% запросов, поступающих в текстовые и голосовые каналы контакт-центр «Эр-Телекома». Это значит, что 50% запросов решаются без участия человека, при этом сохраняется высокое качество обслуживания. При этом уже на первом этапе, после первого месяца работы в продуктивном режиме было автоматизировано 47% запросов. Виртуальный консультант может обслуживать запросы клиентов по более чем 30 темам как в голосовом, так и в текстовом каналах взаимодействия. По некоторым темам виртуальный консультант самостоятельно обслуживает более 90% запросов.

### ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ

Борьба за лояльность клиентов двигает «ЭР-Телеком» к усовершенствованию обслуживания и следующим этапом запланирована автоматизация запросов с предвосхищением ожиданий клиента. Это значит, что искусственный интеллект будет обращаться к внутренним информационным системам, получать от них информацию о клиенте и, в результате, наиболее комплексно отвечать на его запрос. Например, при запросе клиента о доступности услуги интернета, система автоматически проверит, есть ли деньги на счету, и в зависимости от этого даст рекомендации.



АО «ЭР-Телеком Холдинг» – ведущая российская телекоммуникационная компания, предоставляет услуги широкополосного доступа в Интернет, телефонии, цифрового ТВ, доступа к сетям Wi-Fi, VPN, LoRaWAN, видеонаблюдения и комплексные решения на базе технологий промышленного Интернета вещей (IoT).

Контакт-центр «Эр-Телеком» численностью около 2000 операторов, обрабатывает ежемесячно более миллиона заявок от клиентов по голосовым и текстовым каналам.

*«Клиенты "ЭР-Телекома" довольны работой нового сервиса, о чем свидетельствует высокая оценка, которую они проставляют по результатам своих обращений. Бизнес также оценил возможности ИИ, и активно выступает с новыми инициативами: сейчас в разработке четыре новых сценария. Благодаря проекту удалось оптимизировали ФОТ: теперь при росте потока обращений не нужно набирать дополнительный персонал, а те сотрудники, которые высвобождаются, после обучения могут быть переведены на вторую линию для обработки более сложных технических запросов», – комментирует Михаил Зыков, руководитель проектов автоматизации клиентского обслуживания «ЭР-Телеком».*