

Нейро-бот Триколор



✓ Цели

- Сделать клиента максимально лояльным к обслуживанию и компании и научиться оперативно решать запросы
- Автоматизация $\geq 30\%$ обращений в текстовом и голосовом каналах, включая вопросы ИТ-поддержки
- Снижение нагрузки на ИТ-службу

✓ Реализовано

- Текстовый и голосовой виртуальные помощники
- Автоматизированные обращения пользователей
- Автоматизация сложных сценариев ИТ поддержки:
- Сценарий «Ошибки»
- Сценарий «Активация услуги»
- Сценарий «Запрос ключей активации»

Результаты



↘ 55%

снижена нагрузка на сотрудников ИТ

↗ 15%

Рост CSI и FCR

↘ 40%

Ресурсов освобождены

↘ 10%

Снижена нагрузка на сотрудников ИТ