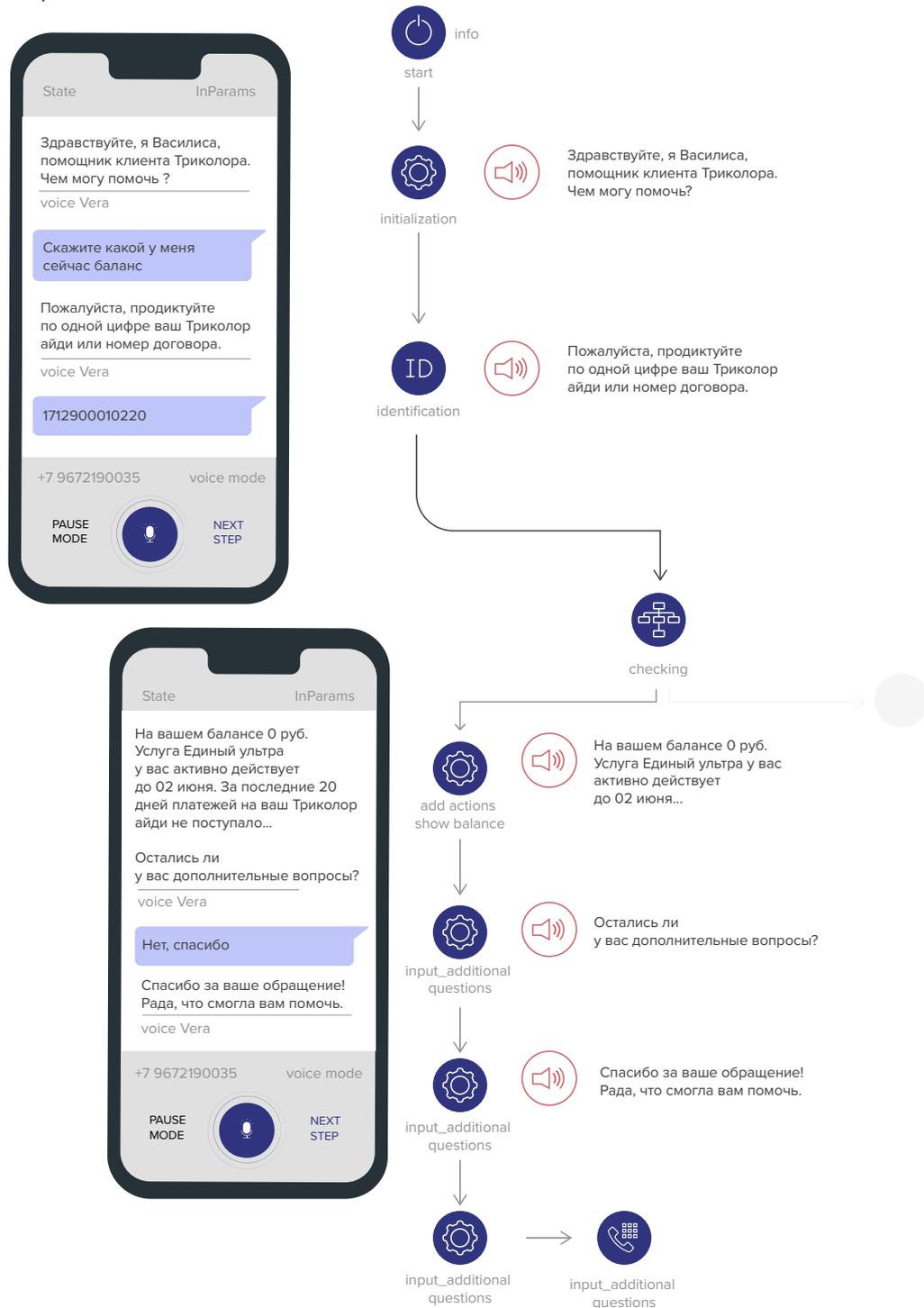


Автоматизация обслуживания клиентов Триколора в голосовом и текстовых каналах

Пример использования в голосовом канале.
Запрос баланса на личном счете:



- Мультиплатформенный оператор, предоставляющий доступ к медиаинформационному и развлекательному пространству, цифровым сервисам и продуктам
- Аудитория более 12 млн домохозяйств
- Лидер по количеству клиентов среди операторов pay-TV в Восточной Европе

Задачи:

- Автоматизация не менее 30% обращений
- Снижение нагрузки на КЦ
- Точность распознавания речи от 80%

Решение – голосовой помощник и чат-бот Василиса

- На базе платформы Digital2Speech
- Установлены в контуре компании для обеспечения отказоустойчивости архитектуры и соблюдения требований по сохранению персональных данных
- Интегрированы с существующим ПО КЦ и бэкэнд системами

Результаты:

- 55% – автоматизация обращений через мультимедиаканалы
- На 40% снижена нагрузка на операторов, освобождены 10% ресурсов КЦ
- 5% – рост CSI и FCR (решение вопроса по первому обращению), ACD (доступность линий) – 90%
- Улучшено качество обслуживания

Преимущества:

- Идентификация клиента по Триколор ID
- Моментальный ответ клиента, не зависит от загруженности КЦ
- Снижение нагрузки на операторов по типовым вопросам
- Оперативное внедрение улучшений и редактирование сценариев
- Экономия ресурсов персонала



Екатерина Павлова, директор департамента сервисного обслуживания клиентов Триколора:

«Наши клиенты все чаще предпочитают общаться с компанией через мультимедийные ресурсы, поэтому в качестве первого шага автоматизации было выбрано именно это направление. Уже сейчас боты помогают существенно снизить нагрузку на операторов нашего Контактного центра в текстовом и голосовом каналах. Пользователи сразу получают консультацию практически по всем типовым вопросам».