

[Дополнительная информация по кейсу](#)

■ КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ

Решение позволяет повысить качество и эффективность обслуживания клиентов и представляет собой систему речевой аналитики для контакт-центра Enterprise класса.

Решение предназначено для автоматизированного анализа и оценки 100% голосовых и текстовых коммуникаций в соответствии с принятыми в компании стандартами и чек-листами между сотрудниками и клиентами на русском, казахском, узбекском и английском языках



■ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДАННЫЕ

Рекомендации: популяризация решения в рамках развития цифровой экономики, а также запуск программы поддержки бизнеса, внедряющего решение на базе искусственного интеллекта

Финансово-экономическая модель: сервисная модель, подписка с ежемесячной оплатой, покупка программного обеспечения в собственность, лицензионное и агентское соглашение

Данные: записи телефонных звонков, переписки в чатах, мессенджерах, соцсетях

■ ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ >>>>>>>>>>

- Низкий уровень конверсии звонков в компании
- Отсутствие достоверной информации о том, как сотрудники общаются с клиентами
- Невозможность вручную проконтролировать и оценить каждый диалог сотрудника с клиентом
- Неудовлетворенность клиентов, частые жалобы, отток клиентов
- Высокий риск штрафов вследствие нарушения сотрудниками отраслевых регулятивных норм

■ СТОИМОСТЬ И СРОКИ >>>

От 10 дней

(Старт проекта от интеграции до начала анализа (для SaaS-версии))

От 30 тыс. руб./мес.

(абонентская плата за минимальный тариф для SaaS-версии)

■ РЕЗУЛЬТАТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ

- Увеличение конверсии звонков в 2 раза в первые 2 мес. использования решения
- Анализы 100% коммуникаций с клиентами в реальном времени по 35+ речевым и лексическим параметрам, как следствие повышение качества обслуживания клиентов на 30% в первый квартал
- Сокращение операционных затрат на ручной контроль на 25%
- Снижение оттока клиентов на 10%. Сокращение времени обслуживания звонка (АНТ) на 15%
- Выявление лучших практик продаж и клиентского сервиса, встроенные инструменты самообучения, как следствие повышение эффективности работы сотрудников

■ ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ

ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ

Москва, Санкт-Петербург, Орловская область, Новосибирская область, Красноярский край, Нижегородская область, Свердловская область



Александр Зорин

Директор по региональной политике АНО «Цифровая экономика»
azorin@data-economy.ru



Дмитрий Макаренко

к.э.н., директор по развитию 3iTech
Makarenko.d@3itech.ru

