

ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ / Виртуальный ассистент для поддержки клиентов на платформе Naumen Erudite

Дополнительная информация по кейсу

■ КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ

Решение позволяет повысить качество и эффективность обслуживания клиентов, представляет собой отечественную универсальную AI-платформу для внедрения голосовых и текстовых роботов в клиентский сервис. Решение позволяет создавать роботов, которые общаются с человеком на естественном языке, с помощью специальных интерфейсов заказчик может самостоятельно обучать и тестировать робота, а также оценивать качество его работы. AI-платформа работает с голосовыми вызовами и популярными текстовыми каналами, обеспечивая омниканальный клиентский опыт, позволяет выполнять широкий спектр задач — от классификации обращений до полноценного обслуживания клиента без участия оператора. Решение реализовано для Центра поддержки клиентов Почты России

Решение является частным решением и входит в реестр отечественного ПО Минкомсвязи

NAUMEN

■ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДАННЫЕ

Популяризация решения в рамках развития цифровой экономики, а также запуск программы поддержки бизнеса, внедряющего решения на базе искусственного интеллекта

Финансово-экономическая модель: сервисная модель или проектная модель, приобретение неисключительной лицензии и оплаты работ по внедрению решения, если они требуются

Данные: исторические диалоги операторов с клиентами, сценарии обслуживания, FAQ на сайте компании

■ ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ



- Рост нагрузки на контакт-центр в связи с быстрым приростом клиентской базы
- Потенциальное повышение издержек бизнеса в связи с необходимостью найма новых операторов
- Долгое время ожидания ответа операторов и снижение скорости предоставления консультации в связи с быстрым ростом объема обращений
- Издержки контакт-центра могли дополнительно вырасти, а окупаемость проекта стать недостижимой при выборе решения для роботизации с высоким «порогом» входа и высокими требованиями к компетенциям специалистов, которые будут работать с платформой со стороны заказчика после запуска. Осуществление доработки и дообучения силами вендора также каждый раз увеличивало бы стоимость проекта
- При выборе платформы для роботизации, представляющей собой «черный ящик», которым заказчик не может управлять самостоятельно, актуален риск невозможности самостоятельно управлять работой бота. Если не поддерживать актуальность сценариев и ответов, не добавлять новые тематики и сценарии и не отключать неактуальные сценарии, бот будет отправлять клиентам устаревшие сведения или не понимать их запросов по новым темам. Это грозит потенциальным падением качества обслуживания из-за отправки клиентам неактуальной информации, снижением показателя FCR (First Contact Resolution) и уровня лояльности клиентов

■ СТОИМОСТЬ И СРОКИ



От 2 месяцев

(срок старта проекта)

От 330 тыс.

(стоимость роботизации 1 рабочего места оператора контакт-центра без учета работ по внедрению)

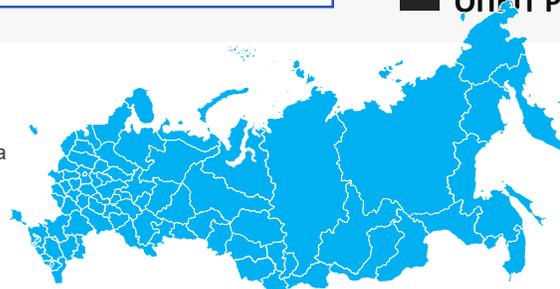
■ РЕЗУЛЬТАТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ

- 45% чатов с клиентами обрабатывает виртуальный ассистент самостоятельно, не привлекая операторов и снимая с них нагрузку
- Манибот замещает 23 штатные единицы контакт-центра (на ноябрь 2020 года), что позволило остановить расширение штата. Со временем этот показатель будет возрастать
- Скорость ответов выросла в 4 раза – со 183 секунд до 40 секунд
- Управление ботом и его развитие осуществляется силами 2 бизнес-аналитиков заказчика благодаря no-code интерфейсам, которые ускоряют внесение изменений и не требуют от пользователя знаний языков программирования. Проект вышел на окупаемость через 3 месяца после запуска
- Показатель First Contact Resolution не снизился после внедрения бота и остается на уровне 82,8% в чатах за 24 часа. С февраля по сентябрь 2020 года аналитики не только поддерживали актуальность текущих сценариев и ответов Манибота с помощью Naumen Erudite, но и обучили бота 80 новым тематикам, запустили 71 новый сценарий обслуживания, а также добавили 300 новых вариантов ответов Манибота после изучения реакций клиентов в истории диалогов.

■ ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ

ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ

Вся территория Российской Федерации



Александр Зорин

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



Андрей Зайцев

Руководитель департамента контактных центров и роботизированных систем NAUMEN
azaitsev@naumen.ru

