

КАК СДЕЛАТЬ КОНТАКТ-ЦЕНТР ПРИБЫЛЬНЫМ

Ольга Покатаева

Директор по внедрению систем автоматизации
коммуникаций



DM SOLUTIONS – разработчик ИИ-платформ, поставщик комплексных решений в области цифровой трансформации для крупнейших государственных и частных предприятий в ключевых отраслях российской экономики.

14 лет

Опыта в области
интеллектуальной
автоматизации

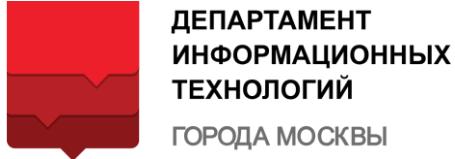
500 тыс.

Пользователей
в реализованных
проектах
федерального
масштаба

100+

Проектов в области
искусственного
интеллекта и
программной
роботизации

НАМ ДОВЕРЯЮТ



ДЕПАРТАМЕНТ
ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ
ГОРОДА МОСКВЫ



Министерство
ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
Российской Федерации



Министерство
юстиции
Российской
Федерации



ЕДИНАЯ
РОССИЯ



мои
документы
государственные
и муниципальные услуги



РОСАТОМ



РОСЭНЕРГОАТОМ
ЭЛЕКТРОЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ ДИВИЗИОН РОСАТОМА



ТОПЛИВНАЯ КОМПАНИЯ РОСАТОМА
ТВЭЛ



Билайн®



открытие
БАНК



Банк России



нии
ВОСХОД

АВТОМАТИЗАЦИЯ КОММУНИКАЦИЙ



Решения для контакт-центров

Контроль качества с применением AI технологий

База знаний

Ассистенты AI

Оценка Клиентского опыта
Customer Experience

Обучение и внутренние коммуникации





КАК СДЕЛАТЬ КОНТАКТ-ЦЕНТР ПРИБЫЛЬНЫМ





Их много



Говорят по телефону



Стоит много денег



Приносят клиентов



Консультируют



Стратегический узел

ПОЧЕМУ КЦ ДОРОГОЙ





СОВРЕМЕННЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР

СОВРЕМЕННЫЙ КЦ

Речевая аналитика,
распознавание и синтез речи

Управление ресурсами
операторов, планирование
(WFM)

Online статистика,
отчеты, дашборды

Автоматическое получение
данных о клиенте из внешних
источников заказчика

Обработка всех типов
обращений (голос, чаты, e-mail,
call back с сайта)

Диалоговые и речевые
тренажеры

Ассистенты AI

Универсальное рабочее
место сотрудника



СОТРУДНИКИ

1. Ассистенты AI
2. База знаний
3. Диалоговые тренажеры
4. WFM
5. Омниканальность



ВРЕМЯ И ДЕНЬГИ

1. Ассистенты AI
2. WFM
3. Омниканальность
4. Речевая аналитика
5. Диалоговые тренажеры
6. Отчетность



РЕЗУЛЬТАТ

1. Речевая аналитика
2. Отчетность
3. WFM
4. Ассистенты AI
5. Омниканальность
6. Диалоговые тренажеры

ЧТО ВЫ ПОЛУЧИТЕ



ОСЯЗАЕМАЯ ЭКОНОМИКА

Снижение прямых издержек до 35% за счет оптимизации ФОТ (меньше рутин – выше удержание), админрасходов и потерь от ошибок.



УСКОРЕННАЯ АДАПТАЦИЯ И РАЗВИТИЕ КОМАНДЫ

Диалоговые тренажеры и AI-наставник сокращают время ввода в должность на **40-50%**. Это прямо влияет на профессиональный рост операторов и снижает выгорание



ИЗМЕРИМОЕ КАЧЕСТВО И РОСТ КЛЮЧЕВЫХ МЕТРИК

Сквозная аналитика и отчетность дают не просто цифры, а понимание причин. Это позволяет целенаправленно повышать NPS, CSI и конверсию в продажах

ЧТО ВЫ ПОЛУЧИТЕ

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО – ДАННЫЕ

Речевая аналитика превращает тысячи диалогов в структурированное знание: о боли клиентов, слабых местах продукта, новых трендах спроса. Это **источник бизнес-интеллекта** для отдела маркетинга, продукта и разработки.



БЕСШОВНЫЙ И ПРЕДСКАЗУЕМЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

Омниканальность и единая база знаний гарантируют, что клиент получит ответ в любом канале за минимальное время. AI-ассистент подсказывает оператору решения, что снижает время обработки и повышает точность.



ЭТО не просто «софт для кол-центра», а ГОТОВАЯ цифровая ФАБРИКА по обработке клиентских запросов, которая работает быстрее, дешевле, умнее и постоянно самообучается, принося бизнесу не только экономию, но и новые возможности ДЛЯ РОСТА



РЕШЕНИЯ DM SOLUTIONS В ДЕЙСТВИИ



АВТОМАТИЗАЦИЯ КЛИЕНТСКИХ КОММУНИКАЦИЙ

ЗАДАЧИ

Необходимо:

- Сократить нагрузку на КЦ (700 000 звонков/мес)
- Сократить сроки обучения операторов
- Внедрить решения, направленные на повышение лояльности клиентов

ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ (проект на стадии завершения)

- До **35%** снижение нагрузки на КЦ
- Сокращение срока обучения с 3-х недель до 1,5
- Единый профиль клиента по всем точкам касания с брендом
- Сводная аналитика по проблематикам

РЕШЕНИЕ

Контакт-центр

- Импортозамещение ПО Avaya
- Голосовые и текстовые ассистенты с AI
- Омниканальное рабочее место
- Суффлер

Обучение

- Новая База Знаний
- Обучения с использованием диалоговых технологий
- Личный кабинет сотрудника

Лояльность клиентов

- Речевая аналитика
- Система опросов клиентов
- Автоматизация обработки обращений с применением текстовой аналитики: классификация и определение тональности
- Создание единого профиля клиента



Монастырёв®

АВТОМАТИЗАЦИЯ КЛИЕНТСКИХ КОММУНИКАЦИЙ ДЛЯ СЕТИ АПТЕК



ЗАДАЧИ

- Сокращение потерь КЦ
- Повышение лояльности клиентов
- Автоматизация сбора отзывов из внешних источников

ЭФФЕКТЫ ОТ ВНЕДРЕНИЯ

- Сокращение потерь **с 30% до 5%**
- Сокращение времени обработки обращений **с 3-х дней до 3 часов**
- Внедрение изменений в обслуживании и ассортименте
- Сводная аналитика по проблематикам

РЕШЕНИЕ

Контакт-центр

- Голосовые и текстовые ассистенты с AI
- Внедрение чатов
- Омниканальное рабочее место
- База знаний

Лояльность клиентов

- Система опросов клиентов в тексте и при помощи голосовых ассистентов
- Автоматизация сбора обращений из внешних источников (геосервисы, отзывы, мобильное приложение)
- Автоответы на обращения
- Единая BI аналитика

Остались вопросы?

свяжитесь любым удобным способом



Ольга Покатаева

Директор по внедрению систем автоматизации
коммуникаций

+7 (905) 575-85-11

o.pokataeva@dm-solutions.ru

