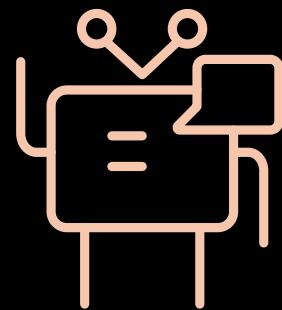


Контакт-центр как драйвер роста бизнеса в 2025 году.

Юрий Ларин

Директор по развитию бизнеса, **Infobip**



Удержание или привлечение: на чем фокусироваться бизнесу в 2025?

В **5-25** раз
выше затраты на привлечение
нового клиента, чем на удержание
существующего.

На **25-95%**
повышается прибыль при
увеличении удержания
клиентов (Retention) на **5%**

Успех
- это удержание
правильных клиентов

Контакт-центр: точка роста бизнеса в 2025

ЛИДОГЕНЕРАЦИЯ

- Контакт-центр как первая точка касания с потенциальным клиентом для повышения конверсии (CR) в целевое действие.

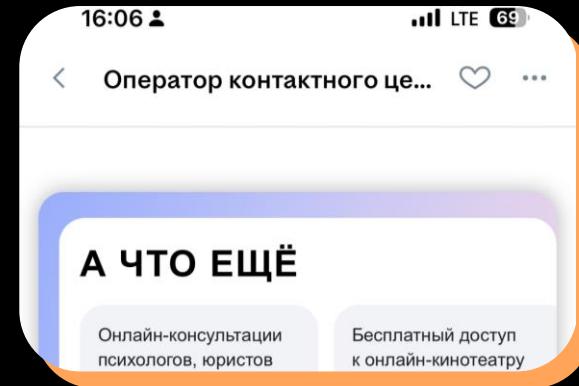
УДЕРЖАНИЕ

- Автоматизация поддержки для увеличения LTV и уровня CSAT действующих клиентов.
- Правильное использование обратной связи (на основе экспертизы сотрудников контакт-центра) для помощи маркетингу и продажам.

А знали ли вы?

- **Поддержка психологического комфорта:**

Оплачиваемые консультации с психологом через сервис Alter.



✓ Тренинги и индивидуальные консультации с корпоративным психологом;

испытательного срока, а также корпоративный психолог, который проводит как индивидуальные консультации, так и групповые тренинги.

— корпоративные обучающие тренинги и штатный психолог для групповой терапии.

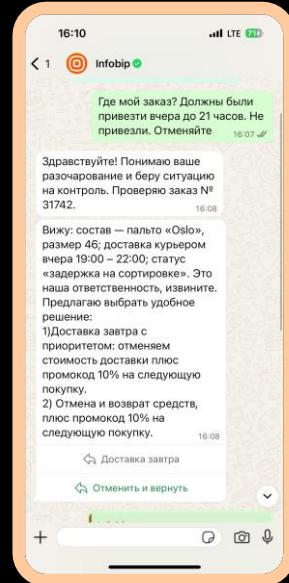
ИИ в деле: идеальный клиентский сервис 24/7

ИИ Агент

Громоотвод

Отвечает на рутинные, негативные и эмоциональные запросы, оставляя операторам более сложные, нетривиальные задачи.

Цель: Избавляет операторов от выгорания, а контакт-центр от текучки.



Эмпатично отработает фruстрацию клиентов: ищет информацию в базе данных и системах бизнеса, генерирует ответ с учетом тона обращения клиента.

Цель: нивелировать конфликт и вернуться в конструктивное русло.

Большой выбор моделей ИИ

Поставщик моделей – Microsoft: OpenAI, Google, DeepSeek

ИИ Ассистент

Помощник

Помогает операторам быстро находить ответы и понимать контекст обращения:

- Рекомендация готовых ответов
- Резюме истории обращений
- Исправление ошибок

Цель: Повышение эффективности за счет быстрых и качественных ответов.

Точность RAG>95%

Настоящая омниканальность в 2025

Контакт-центр на всех этапах клиентского пути



OPINION DRIVEN APPROACH

Строим коммуникацию на основании реальной обратной связи и экспертизы сотрудника контакт-центра. Избегаем ошибок для максимизации удержания.

От разрозненных инструментов к единой платформе:

Инструменты ИИ Ассистента:

- Определение языка и намерений
- RAG
- Поддержка мультимедиа

ПЛАТФОРМА INFOVIP

Сервисы:



Техническая настройка



Сопровождение продаж



Техническая поддержка 24/7



ai.hub

Продвинутый функционал:



ИИ Ассистенты



ИИ Агенты



ИИ Аналитика



API интеграции



SDK интеграции



Signals

Программы для управления коммуникациями:



Диалоговые каналы:
Broadcast



Платформа
взаимодействия с
пользователями: Moments



Многоканальный
облачный контакт-
центр: Conversations



NO CODE
конструктор чат-
ботов: Answers



CDP платформа:
People

Прямые подключения к цифровым каналам коммуникации:



SMS



Email



Live Chat



Mobile app
messaging



Voice



Video



In-app



Telegram

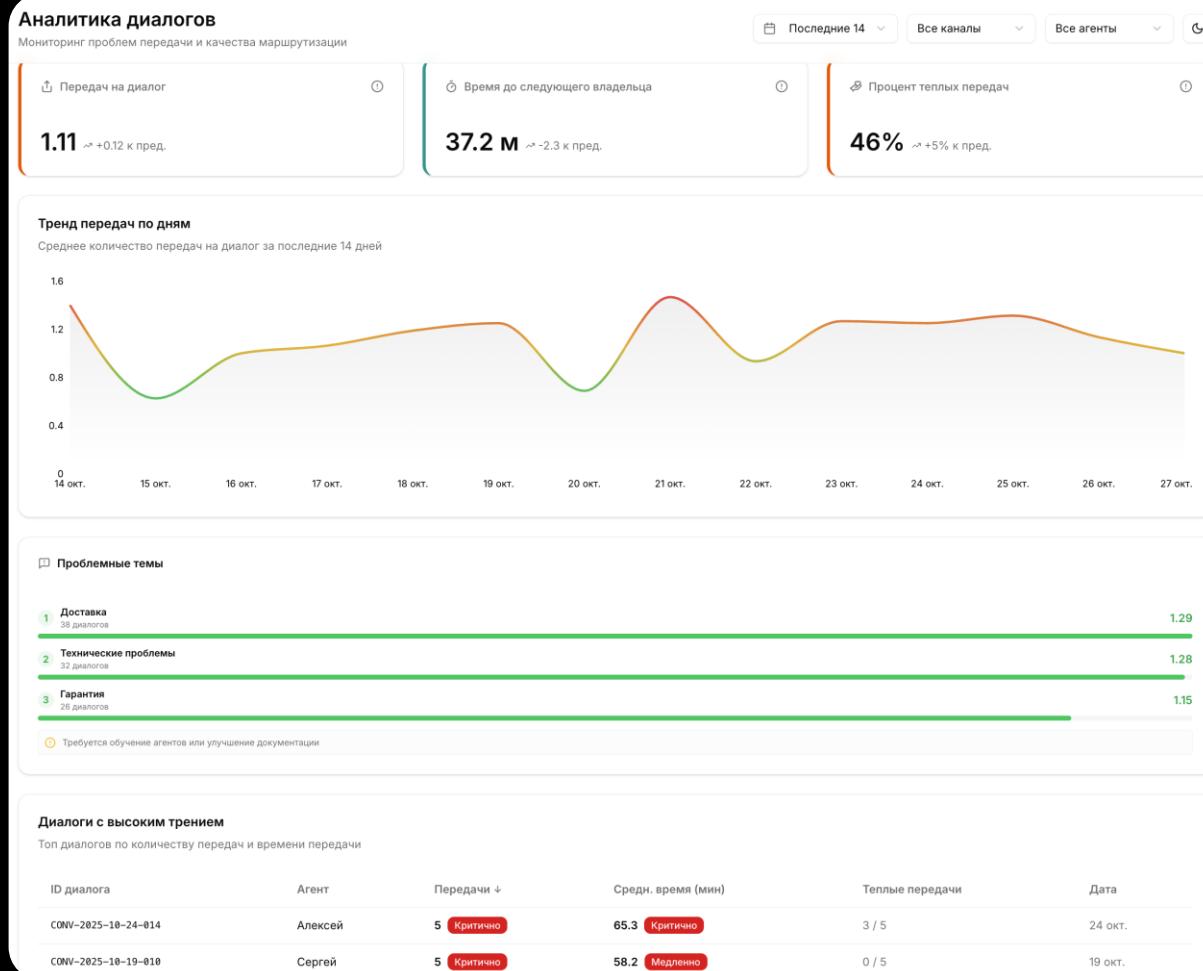


WhatsApp



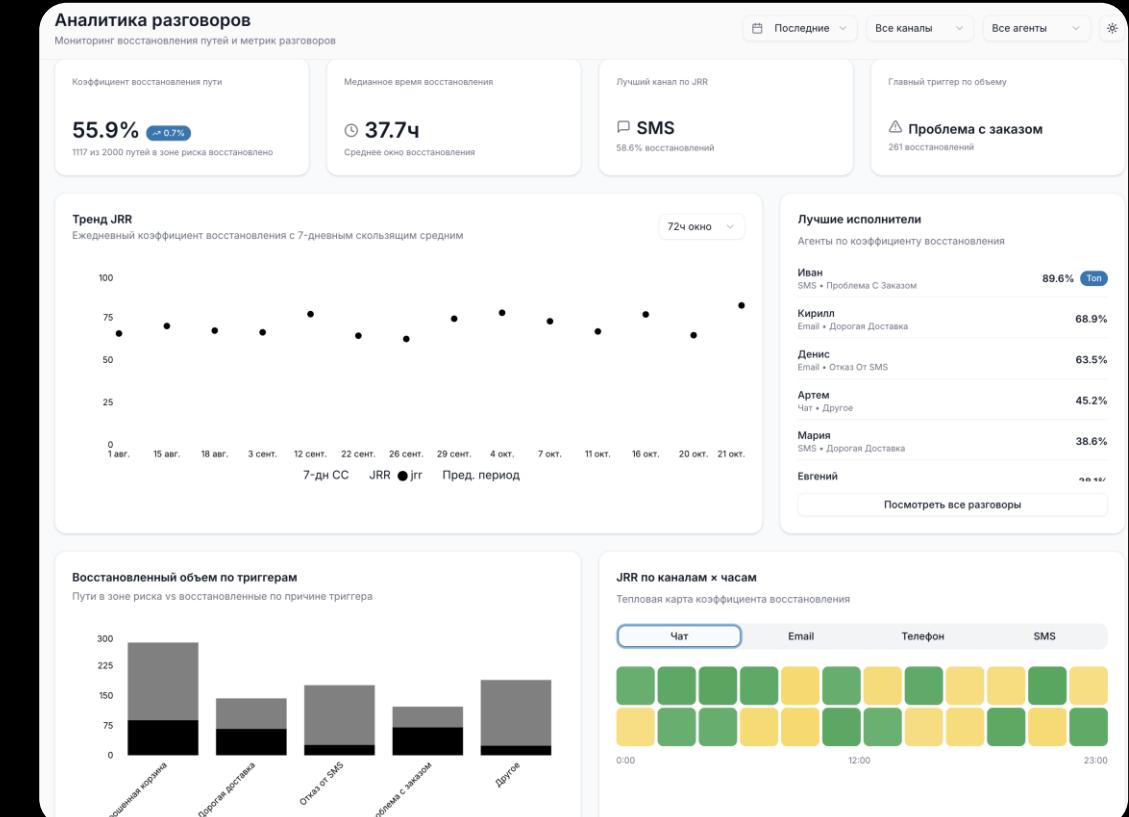
Viber

Расширенная аналитика



Метрика "Пинг Понг" - передача от оператора к оператору сложного вопроса

Используйте инсайты из аналитики КЦ для оптимизации всего клиентского пути



Journey Recovery Rate (JRR) - Коэф. восстановления клиентского пути

Истории наших клиентов:

Инсайты, полученные контакт-центром, определили цели и сценарий чат-бота

Повысили вовлеченность и лояльность пользователей с помощью ИИ чат-бота со здоровыми рецептами с использованием продукции компании Podravka.

Podravka
GRUPA



18%

Конверсия в вовлеченных пользователей через ИИ чат-бот

+31%

Рост времени, проведенного на сайте

Получить презентацию и узнать подробнее о нашем решении,
а также зарегистрироваться на наш вебинар 15 декабря:

**ИИ + автоматизация:
как превратить клиентский сервис в “умного сотрудника” 24/7**

Где? Как? Какой? ИИ применять в коммуникациях с пользователями?

Где достаточно простой автоматизации?

@imurzinalInfobip



Спасибо за внимание!