



авантелеком

Владислав Вирясов

Технологическое развитие контакт-центра:

как построить высокоэффективную среду
на базе современных решений

Авантелеком

разработчик и интегратор в сфере построения систем
контакт-центров и голосовых технологий

13 лет

опыта
внедрения

20+

продуктов и модулей
собственной разработки

ТОП-100

поставщиков ИТ-решений,
по версии Cnews 2023

13 регионов

подключены к
Единому номеру 122

Финалист

ПРОФ-ИТ. Инновация 2023 и Приоритет: Цифра – 2024
в номинации «Искусственный интеллект»



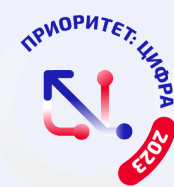
Минцифры
России



RUS®SOFT

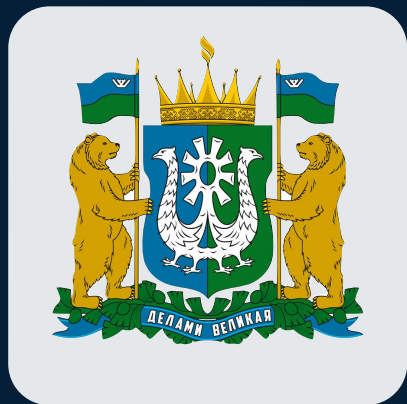
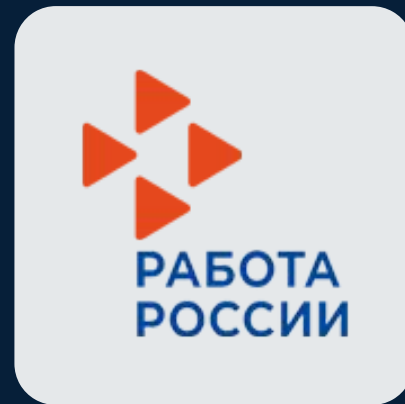


АРПП
Отечественный софт



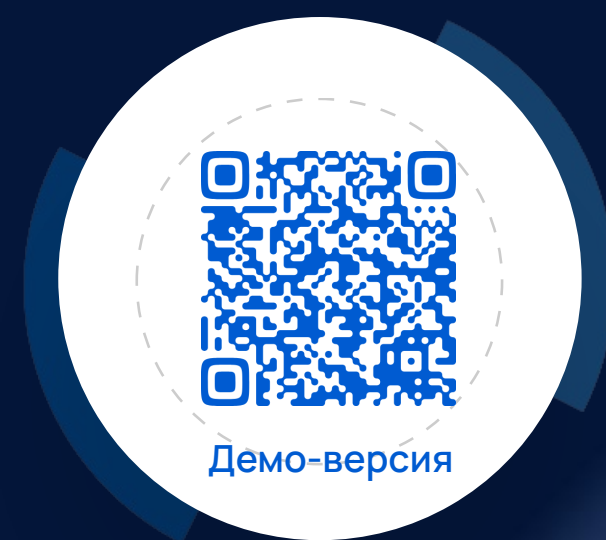
Более 1500 внедрений

в различных отраслях бизнеса и гос. секторе



В фокусе

Оптимальная работа каждого элемента системы клиентской коммуникации



Эффективный контакт-центр

Оmnиканальный контакт-центр

- ▶ Многоканальные линии до 1800 параллельных вызовов
- ▶ Дашборд и кастомная отчетность
- ▶ 20+ модулей для клиентоцентричной работы с обращениями
- ▶ Работа с голосовыми и текстовыми каналами связи в формате «одного окна»
- ▶ Гибкие и кастомизированные интеграции с CRM и базами данных

Автоматизация

AI-платформа «Каспиум»

- ▶ Автоматизация входящей и исходящей коммуникации
- ▶ Построение любых диалоговых моделей
- ▶ Синтез речи
- ▶ Модуль ASR/TTS локально или в облаке
- ▶ Обучение специальной терминологии и локальным особенностям

Клиентский опыт и лояльность

Речевая аналитика

- ▶ Морфологическая и нейросетевая модель
- ▶ Автоматическая оценка разговора по заданным критериям и чек-листам
- ▶ Генерация рекомендаций для оператора по каждому диалогу
- ▶ Дашборд супервизора

Колл-центр — нервная система бизнеса

Именно взаимосвязи определяют, насколько эффективно будет функционировать система.

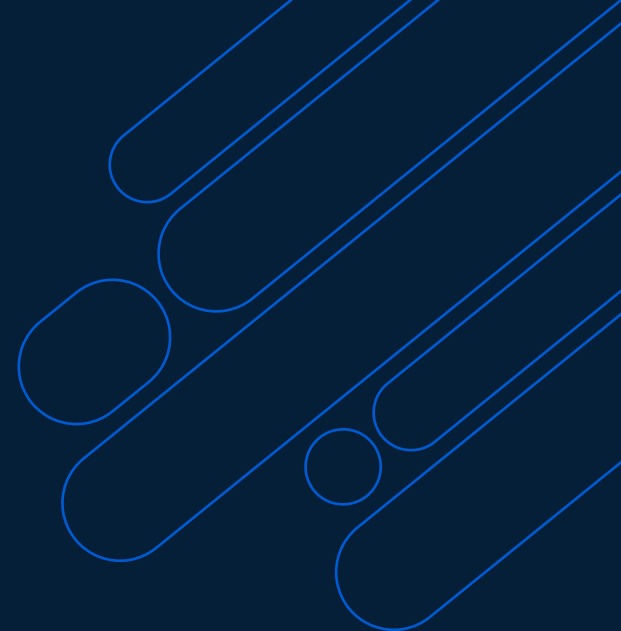


Технологический МИНИМУМ, который уже должен быть реализован

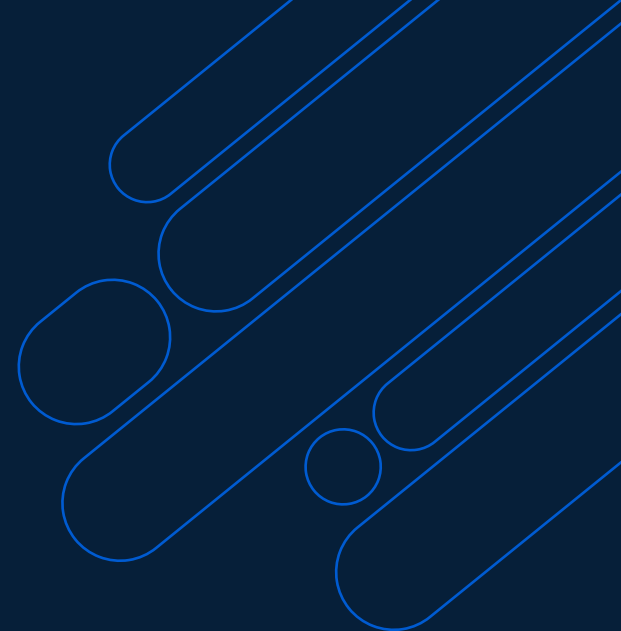
1

Оmnиканальная платформа, аккумулирующая все каналы коммуникаций в формате «одного окна»

- + Управление чат-ботами
- + Интеграция базы знаний



Технологический МИНИМУМ, который уже должен быть реализован



2

Наличие кастомизированной интеграции с CRM,
учитывающей специфику и бизнес-процессы
именно вашей организации

Технологический МИНИМУМ, который уже должен быть реализован

3

Выявлены основные блоки типовых задач и проведена их автоматизация.

В зависимости от задач, акцент может быть сделан на разные направления работы:

Входящие вызовы

Исходящая коммуникация
(автоинформатор)

Постобработка

автоматическое заполнение полей в CRM по итогам разговора

Алгоритмы создания новых задач и движения по воронке CRM,

основанные на результатах разговора

Технологический МИНИМУМ, который уже должен быть реализован

4

Наличие речевой аналитики

Базовый уровень

Оценка диалогов на соответствие чек-листу или скрипту, эмоциональность разговора, выявление явных нарушений клиентского сервиса.

Оптимальный уровень

Автоматизированный анализ 100% диалогов с учетом контекста разговора и формирование автоматических резюме по каждому разговору.

Такой подход поможет не только контролировать уровень сервиса, но и наладить самообучение операторов.

Что внедряем в 2024-2025



ИИ-суфлер оператора

Одна из самых многообещающих технологий, которая будет активно развиваться в 2025 году.

Работает в режиме реального времени.

Анализирует контекст разговора

и предлагает наиболее релевантные ответы.

Операторы быстрее и точнее реагируют

на запросы клиентов.

**Алгоритмы машинного обучения
и обработки естественного языка.**

Ускоряет процесс обработки обращений

Снижает вероятность ошибок,

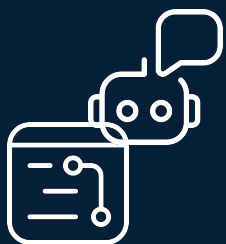
связанных с недостаточной подготовкой операторов
или отсутствием информации

Более качественное и быстрое обслуживание

Операторы чувствуют себя увереннее

при взаимодействии с клиентами

Что внедряем в 2024-2025



Связка речевой аналитики
и суфлера

Анализирует диалог в реальном времени.

Предсказывает потребности клиентов

на основе их поведения и эмоционального состояния.

Предлагает дополнительные товары или услуги,

которые могут быть актуальны для клиента в данный момент.

Улучшает клиентский опыт

Способствует увеличению продаж

за счет кросс-продаж и апсейлов

Что внедряем в 2024-2025



Gen AI для моделирования скриптов операторов и диалогов голосовых ассистентов

Инструмент повышения качества обслуживания и оптимизации процессов в колл-центрах.

Анализирует большие объемы данных о предыдущих взаимодействиях с клиентами, выявляет паттерны и предпочтения, а затем создает адаптивные скрипты для операторов.

Персонализация общения

Скрипты могут быть настроены в зависимости от типа клиента, его истории взаимодействия с компанией и текущих потребностей

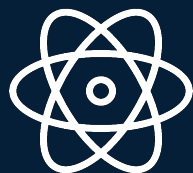
Обновление в реальном времени

Может автоматически менять скрипты с учетом новых данных, таких как изменения в продуктах, ценах или акциях

Обучение новых сотрудников

Скрипты служат основой для обучения новых операторов, позволяя им быстрее освоить ключевые моменты общения с клиентами

Что внедряем в 2024-2025

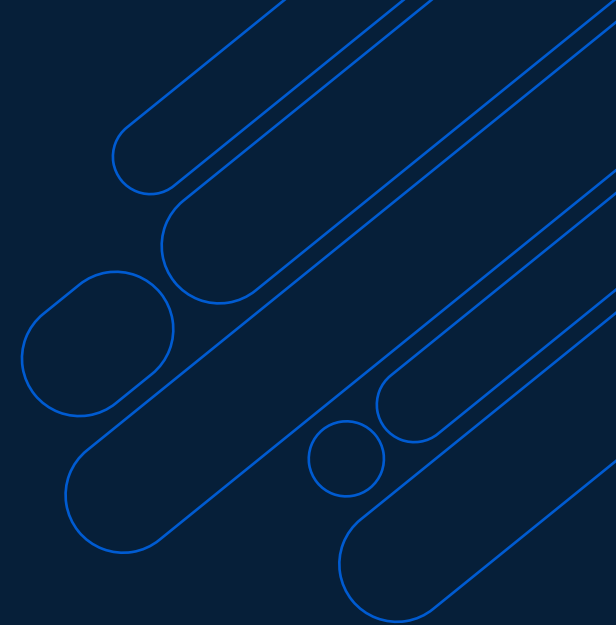


Аналитика больших данных
и предиктивная аналитика

Анализ поведения клиентов, их предпочтений и истории взаимодействия с компанией позволяет:

Предсказывать будущие потребности клиентов

Более точно настраивать предложения
и маркетинговые стратегии



Как оценить эффективность колл-центра как системы?

Отрицательная динамика по ключевым показателям:

среднее время обработки звонка, уровень сервиса, решение вопроса с первого обращения

Высокий процент рутинных задач,

а также времени, которое тратится на ручную постобработку звонка

Неспособность быстро адаптироваться к изменениям

и эффективно реагировать на форс-мажорные ситуации

Отсутствует возможность быстрого масштабирования процессов и решений

Высокая текучка сотрудников

может быть одним из признаков неэффективных процессов внутри колл-центра

Низкая эффективность исходящих кампаний

Уровень дозваниваемости ниже 30%

ТОП факторов, влияющих на выбор решения

Интеграционная совместимость с текущей инфраструктурой

Возможность гибкой интеграции с вашей инфраструктурой, ОС и СУБД, в т.ч. отечественными.

Пользовательский интерфейс

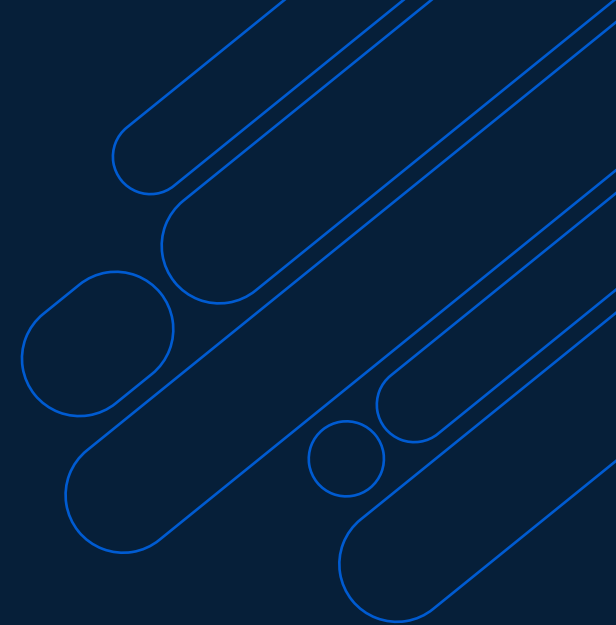
Системы должны быть интуитивно понятными и удобными для ваших сотрудников, чтобы обеспечить максимально быстрый и бесшовный переход на новое ПО.

Аналитические возможности

Наличие гибкой и легко кастомизируемой аналитики позволит более глубоко понимать текущую ситуацию и делать долгосрочные прогнозы.

Поддержка и обучение

Техническое сопровождение на всем пути — от инсталла до ежедневного использования. Поддержка в решении проблем с интеграциями сторонних решений.



Проблема:
необходимость интеграции новых решений в устаревшую инфраструктуру, которая не предназначена для гибкой адаптации.

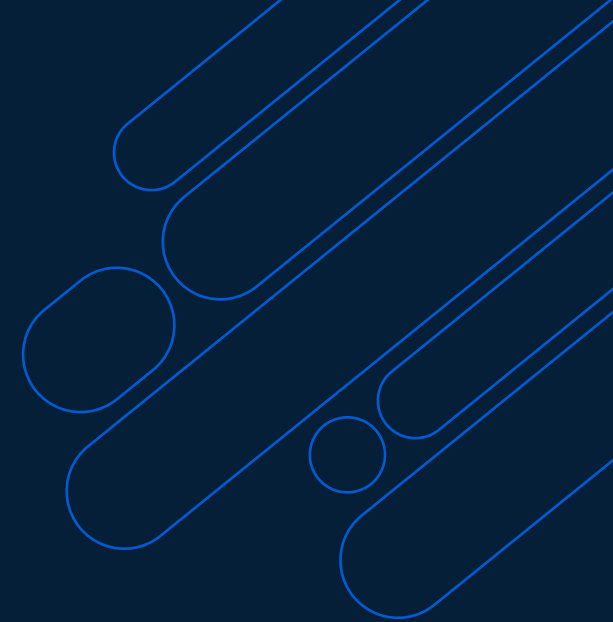
Решение

Вариант 1

Вендор обеспечивает бесшовную интеграцию с существующими системами, предлагая модульные и масштабируемые решения.

Вариант 2

Предпочтение экосистемным вендорам, позволяющим реализовать весь необходимый функционал на одной платформе.



Экосистема на едином решении

IVR

Голосовое приветствие – инструмент маршрутизации и сокращения клиентского пути

АВТОИНФОРМАТОР

Автоматизация типовых исходящих коммуникаций в связке с CRM снимает до 40% нагрузки на операторов

ГОЛОСОВОЙ РОБОТ/ ЧАТ-БОТ

Интеграция робота с CRM и КЦ увеличивает возможности автоматизации и сокращения рутинных задач

ИИ-СУФЛЕР

Подсказки оператору в режиме онлайн

ОМНИ КЦ

Единое окно оператора

Голосовые и текстовые каналы коммуникации

Типовые и кастомизированные интеграции

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА (НЕЙРОСЕТЬ)

Глубокое понимание клиентских данных и обучение сотрудников

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА (СЛОВАРИ)

Базовые данные о качестве сервиса

DATALENS

Построение кастомных отчетов. Визуализация данных и аналитики в наглядном формате.

CRM

Типовые и кастомизированные интеграции

БАЗА ЗНАНИЙ

Проблема:
дорогостоящий и длительный кастом, который может потребоваться для того, чтобы новая система соответствовала уникальным требованиям бизнеса.

Решение

Вендор предлагает индивидуальные варианты кастомизации, которые позволяют точно соответствовать специфическим требованиям каждого бизнеса, сохраняя при этом высокую степень стандартизации продукта.

Обеспечивается **баланс между уникальностью и проверенными практиками**, что приводит к более быстрому внедрению и лучшему взаимодействию с клиентами.

Кастомизация —

это не только дополнительные затраты, но и время, которое может быть критичным в быстро меняющемся рынке.



авантелеком

8-800-333-44-56

AVANTELECOM.RU

