

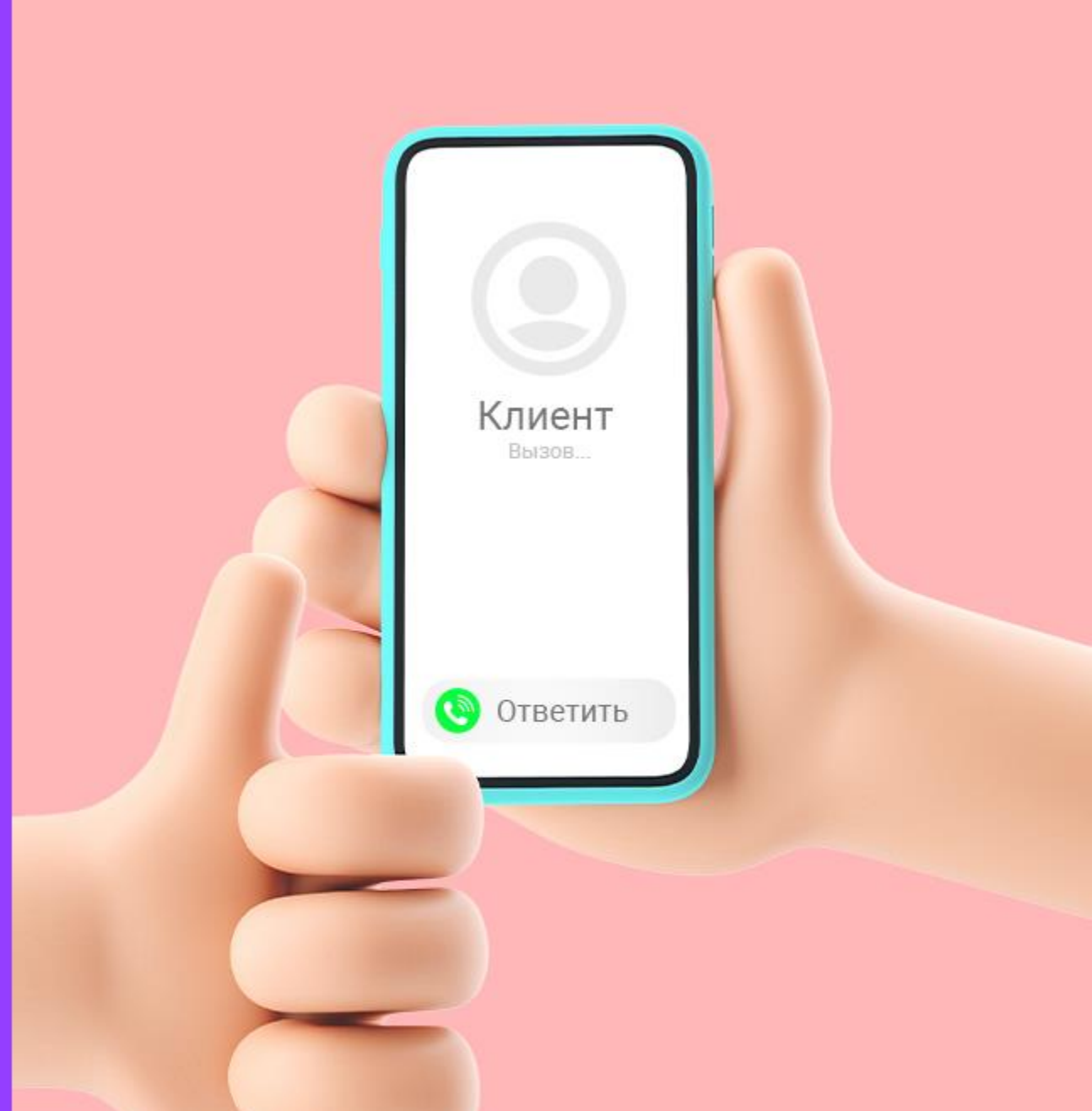


Голованов
Леонид

Голосовые роботы - часть ИТ стратегии. Как платформенный SaaS может решить незапланированные задачи

РОБОТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

20 мая 2021





Обо мне

Голованов Леонид

- ✓ Эксперт по цифровизации взаимоотношений с клиентами, DRE
- ✓ Разрабатывал цифровые продукты для бизнеса в МФИ Софт, Межрегиональный ТранзитТелеком, руководил региональным бизнесом в Gett и Мой склад, руководил макрорегионом в Mango Office. Приобретал стартапы rozvonim.com и Iptracker, операторов связи (M&A) в Ростелеком

- **Предпосылки**

Проблема

API платформа

Что может робот?

Почему облако?

VoiceBox

Тестовые номера

Наши клиенты

Цифры и факты



**Если человека можно
заменить роботом, то это
стоит сделать всегда**

Предпосылки

- **Проблема**

API платформа

Что может робот?

Почему облако?

VoiceBox

Тестовые номера

Наши клиенты

Цифры и факты



Человек всегда ошибается



**Набор, обучение и удержание
сотрудника дорого**



**Контроль требует нервов и
времени**

Предпосылки

Проблема

API платформа

- **Что может робот?**

Почему облако?

VoiceBox

Тестовые номера

Наши клиенты

Цифры и факты

ПРОМЫШЛЕННОСТЬ

Снижение нагрузки на КЦ
Опросы и анкетирование
Запись на собеседование

ТОРГОВЛЯ

Подтверждение заказа
Изменения по доставке
Брошенные корзины

БАНКИ И ФИНАНСЫ

Часто задаваемые вопросы
Допродажи продуктов
NPS, CSI, CLI

МЕДИЦИНА

Запись на прием к врачу
Реактивация базы
Оценка персонала

Предпосылки

Проблема

API платформа

Что может робот?

- **Почему облако?**

VoiceBox

Тестовые номера

Наши клиенты

Цифры и факты

ПОЧЕМУ ОБЛАКО?

- ✓ Актуальные инновации
- ✓ Масштабирование ресурсов
- ✓ Профильная техподдержка

Yandex SpeechKit Yandex Cloud

- ✓ речевые технологии голосового помощника Алиса, адаптированные для использования в бизнесе

Предпосылки

Проблема

API платформа

Что может робот?

Почему облако?

- **VoiceBox**

Тестовые номера

Наши клиенты

Цифры и факты

VoiceBox - это

Сервис автоматизации рутинных процессов - собирайте сценарии, по которым сервис будет звонить, принимать звонки, отправлять сообщения и готовить нужные именно вам отчёты.

Сборка сценариев происходит в удобном ЛК или через набор команд API.

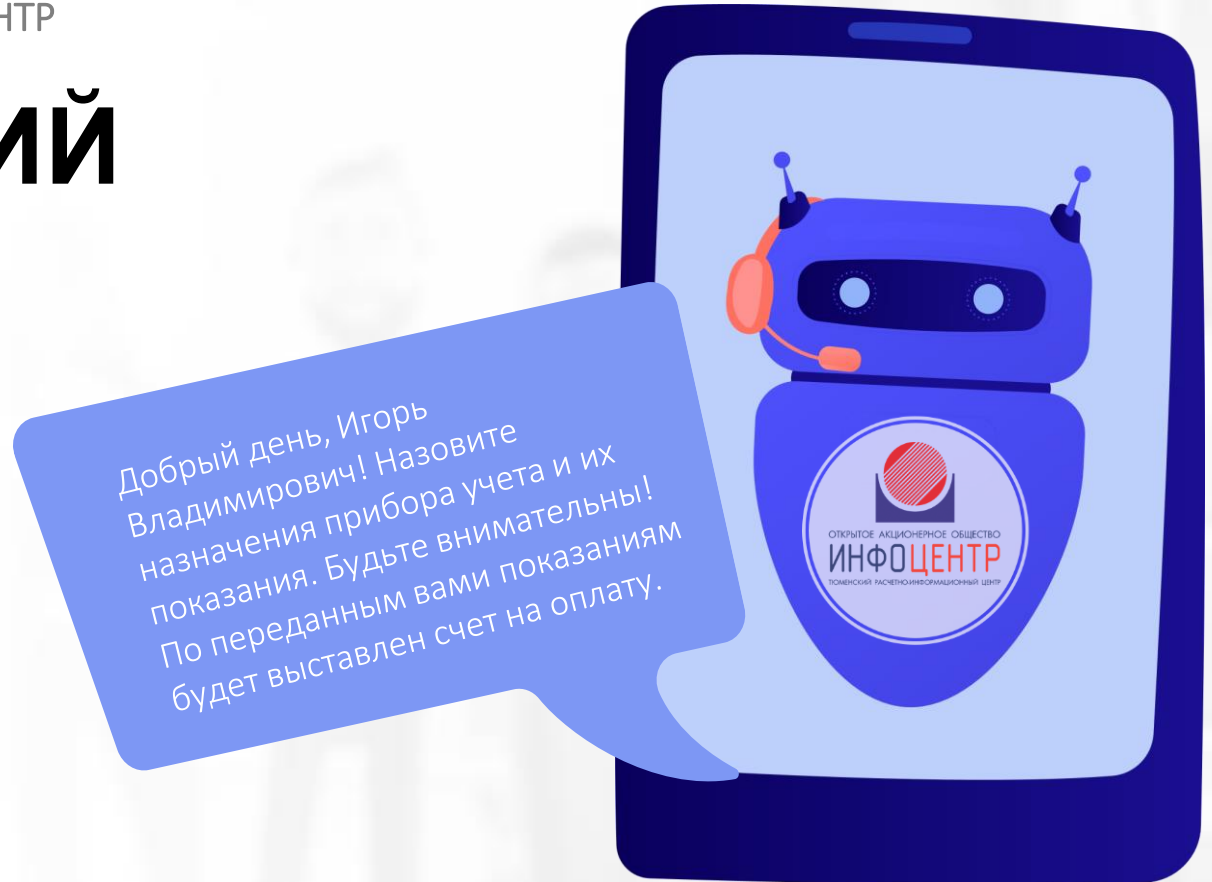


ТЮМЕНСКИЙ РАСЧЕТНО-ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР

СБОР ПОКАЗАНИЙ ПРИБОРОВ УЧЕТА

Клиент звонит в компанию, чтобы передать показания приборов учета. Голосовой робот VoiceBox принимает вызов и предлагает назвать назначения прибора учета и передать его показания.

Все ответы клиентов сохраняются в учетной системе компании, в ЛК голосового робота, а также доступны для выгрузки и анализа в удобном текстовом формате.



Добрый день, Игорь Владимирович! Назовите назначения прибора учета и их показания. Будьте внимательны! По переданным вами показаниям будет выставлен счет на оплату.

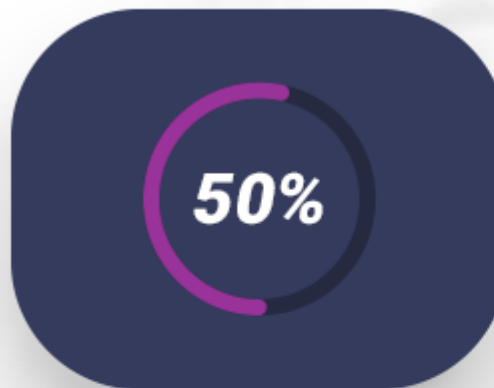
Расчетный центр не успевал принимать показания счётчиков

Расчетный центр принимает показания счётчиков по водоснабжению, электроэнергии и тепловой энергии:

- ✓ на сайте в ЛК
- ✓ в мобильном приложении
- ✓ лично в офисе компании
- ✓ по телефону

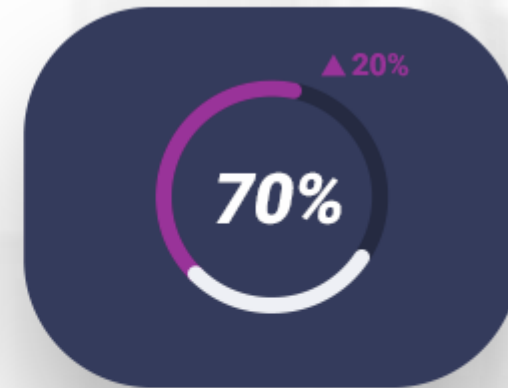
В конце месяца наплыв звонков на операторов колл-центра заставлял клиентов ожидать на линии до двух часов, что вызывало шквал негатива, компании требовались дополнительные расходы на операторов.

Также несвоевременная передача показаний приводила к увеличению дебиторской задолженности клиентов.



Задача

Расчетный центр обратился в МТТ с задачей автоматизировать 50% звонков для приёма показаний.



После внедрения бота

После успешного запуска цель выросла до 70%.

Что МТТ сделал для Расчётного центра

Собрали голосового робота Анну для приёма показаний

Механика работы



Абонент

Говорит адрес, число приборов учёта, например: ванна, горячая вода



VoiceBox

Робот переводит звонок на оператора в случае, если клиент озвучил превышающие норму значения



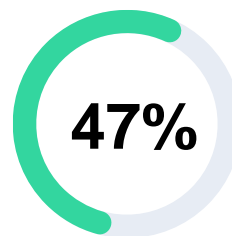
Оператор

Дополнительно реализовали:

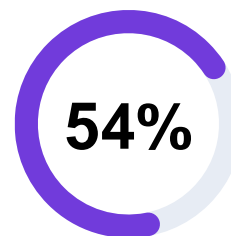
- ✓ при звонке с мобильного робот запоминает человека. Даже если звонок сорвался, но клиент перезвонил в течение получаса, робот продолжает сбор показаний, не начиная сценарий заново
- ✓ отдельно отслеживаем Ошибки API и сообщаем расчётному центру обо всех ситуациях, когда показания не могли быть приняты из-за технических проблем
- ✓ при звонке в нерабочее время или высокой загрузке операторов, робот перезвонит клиенту для завершения сбора показаний

АННА ПРИНИМАЕТ 250 ЗВОНКОВ ОДНОВРЕМЕННО*

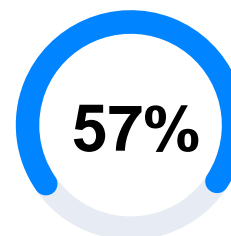
*лимит может быть увеличен, установлен по согласованию с клиентом



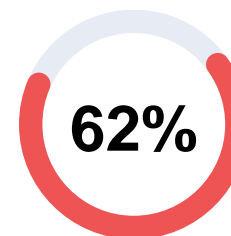
Декабрь '20



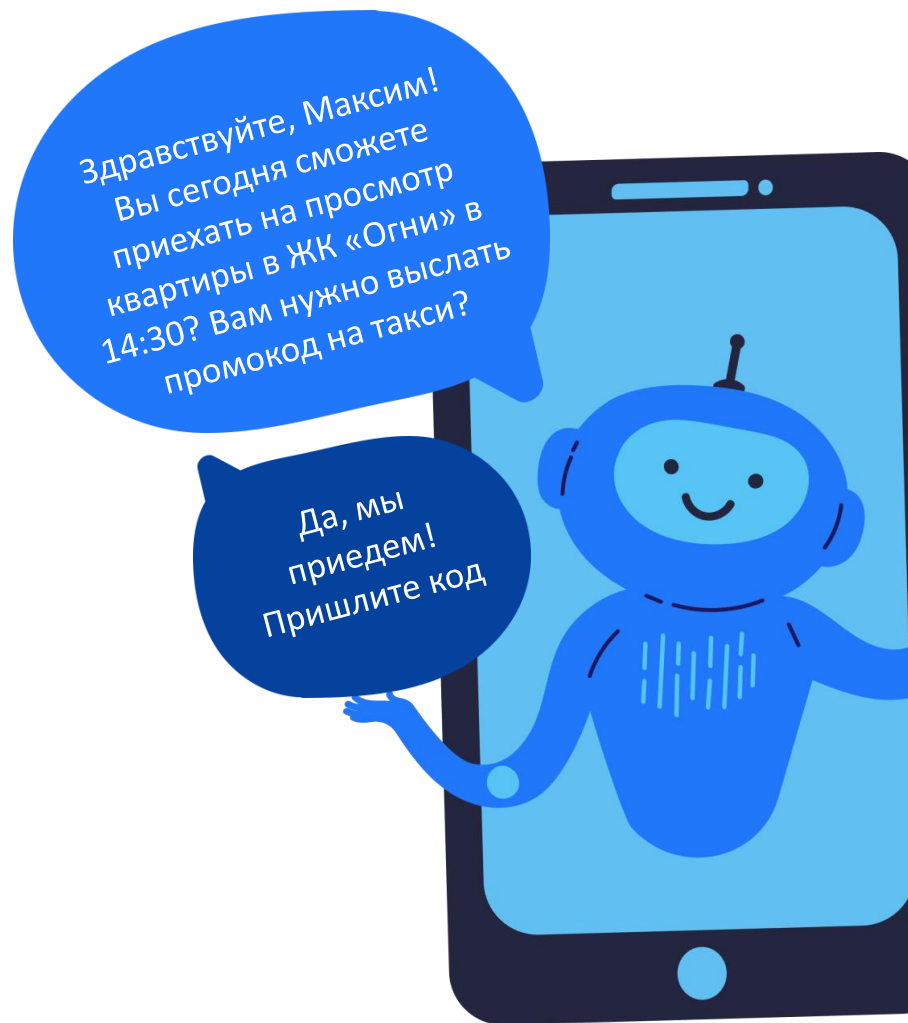
Январь '21



Февраль '21



Март '21



РЕАКТИВАЦИЯ БАЗЫ: ЗАПИСЬ НА ПРОСМОТР ОБЪЕКТА

Голосовой робот VoiceBox звонит клиенту, который записывался на просмотр объекта или расчёт стоимости/ипотеки, но не приехал и не продолжил переговоры по телефону. Робот предлагает новое время на просмотр и бесплатное такси. В случае согласия робот отправит SMS со ссылкой на страницу объекта и промо код на поездку в такси.

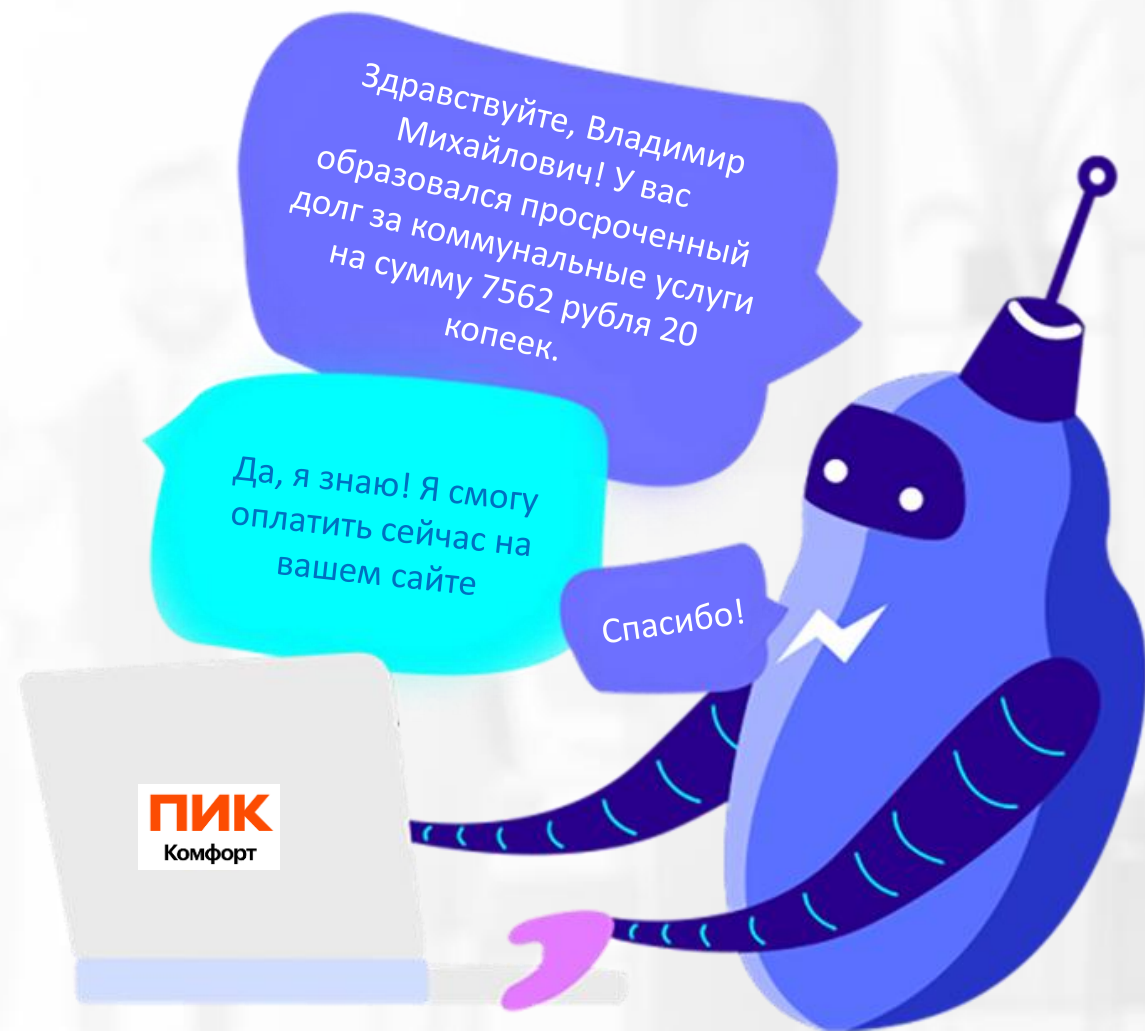
Все ответы клиентов, информация о том, кто принял SMS и перешёл по ссылке сохраняются в CRM-системе компании, в ЛК голосового робота, а также доступны для выгрузки и анализа в удобном формате.

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ ПИК КОМФОРТ

НАПОМИНАНИЕ О ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖНОСТИ

Голосовой робот VoiceBox звонит клиентам по просроченной дебиторской задолженности. Называет сумму и причину долга, предупреждает о судебной ответственности, предлагает погасить долг в определённый срок и получает подтверждение или отказ от клиента, отправляет SMS со ссылкой на страницу оплаты.

Все ответы клиентов сохраняются в учетной системе компании, в ЛК голосового робота, а также доступны для выгрузки и анализа в удобном текстовом формате.



Предпосылки

Проблема

API платформа

Что может робот?

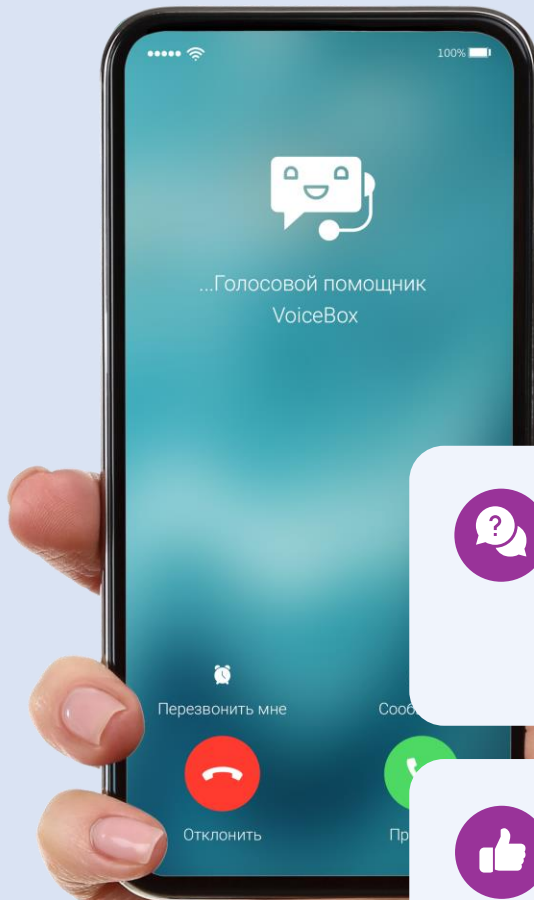
Почему облако?

VoiceBox

- **Тестовые номера**

Наши клиенты

Цифры и факты



Тестовые номера

Используйте разные возможности VoiceBox в одном месте! После разговора менеджера по персоналу с соискателем сервис отправит SMS или письмо с датой и временем собеседования.



**Пройти опрос
голосовым роботом**

8 (800) 333-80-03



**Подтвердить
заказ**

8 (800) 333-79-19



**Проверьте качество распознавания
и синтеза голосового робота**

8 (800) 333-85-70

Предпосылки

Проблема

API платформа

Что может робот?

Почему облако?

VoiceBox

- **Тестовые номера**

Наши клиенты

Цифры и факты



Заказчик

Не знает номера водителя



Инкогнито

Временный номер



Пользователь

Не знает номера заказчика



Заказчик

Не знает личного номера курьера



Инкогнито

Временный номер



Курьер

Не знает номера заказчика

Инкогнито

Инкогнито даёт возможность замены реального номера на виртуальный номер МТТ. Это исключает прямую связь поставщика и потребителя услуг. Например, клиент заказывает столик у агрегатора лидов для ресторанов. Платформа МТТ переводит звонок клиента в ресторан, где определяется номер агрегатора. Поставщик услуг видит, от кого пришёл заказ, а агрегатор гарантированно получает вознаграждение.

Услуга защищает персональные данные пользователей и сохраняет базу клиентов.

Предпосылки

Проблема

API платформа

Что может робот?

Почему облако?

VoiceBox

- **Тестовые номера**

Наши клиенты

Цифры и факты



Premedia API

Функциональность Premedia API позволяет Клиенту с помощью набора методов API устанавливать аудио сообщение, либо текст для проигрывания в сторону звонящего и/или принимающего вызов абонента при переадресации вызова с номеров МТТ

Ценность Услуги, непосредственно потребляемая Клиентом «Premedia API» дает возможность настраивать информирование звонящего абонента и принимающего вызов пользователя при переадресации вызова.

Нам доверяют



Tinkoff Bank

Яндекс



Цифры и факты

МТТ провайдер интеллектуальных решений для бизнеса и эксперт на рынке цифровых инструментов для B2B-клиентов. Создаём продукты для роста продаж и улучшения качества обслуживания

- Ежедневно обрабатываем 60 миллионов звонков
- Обеспечиваем взаимодействие 100 провайдеров фиксированной связи и 300 сетей операторов подвижной связи по всему миру
- Заняли 1-е место по выручке на рынке телеком-API в 2018 году

25

лет на рынке

70 000

организаций-абонентов

92

города покрытия

170

миллионов клиентов

300

сетей операторов
по всему миру

60

миллионов вызовов
в сутки

Спасибо за внимание!



Голованов
Леонид

WhatsApp и Telegram

+7 910 790 7011

facebook.com/LGolovanov

kim@mtt.ru

