

Голосовой ассистент для ИСХОДОВ Raif Edition

Щиров Илья





Предпосылки ботизации

1

Рост качества движков синтеза/распознавания

2

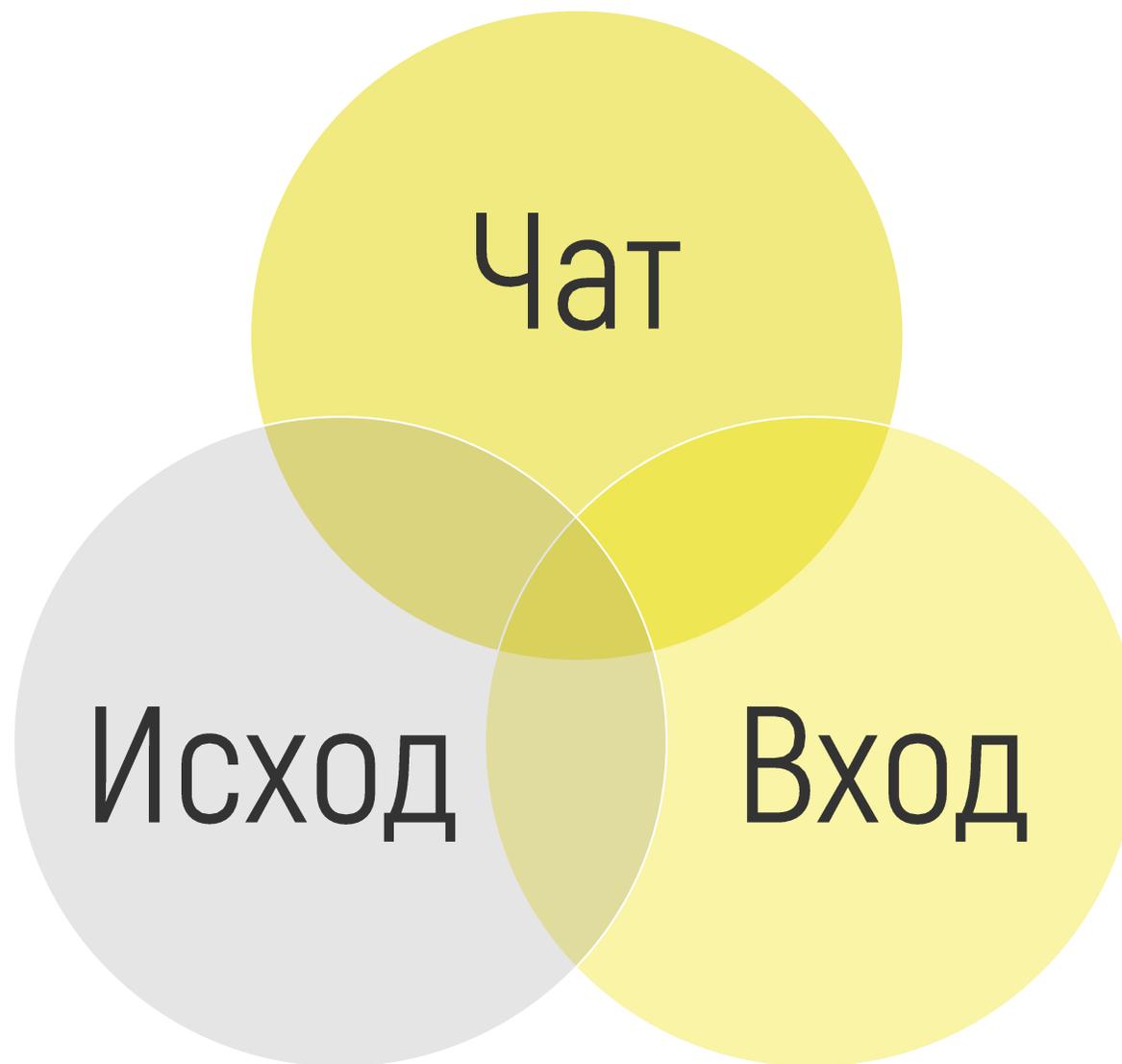
2x голос дороже чатов!

3

Высокий кост на внутренний/аутстафф телемаркетинг



Почему исход?





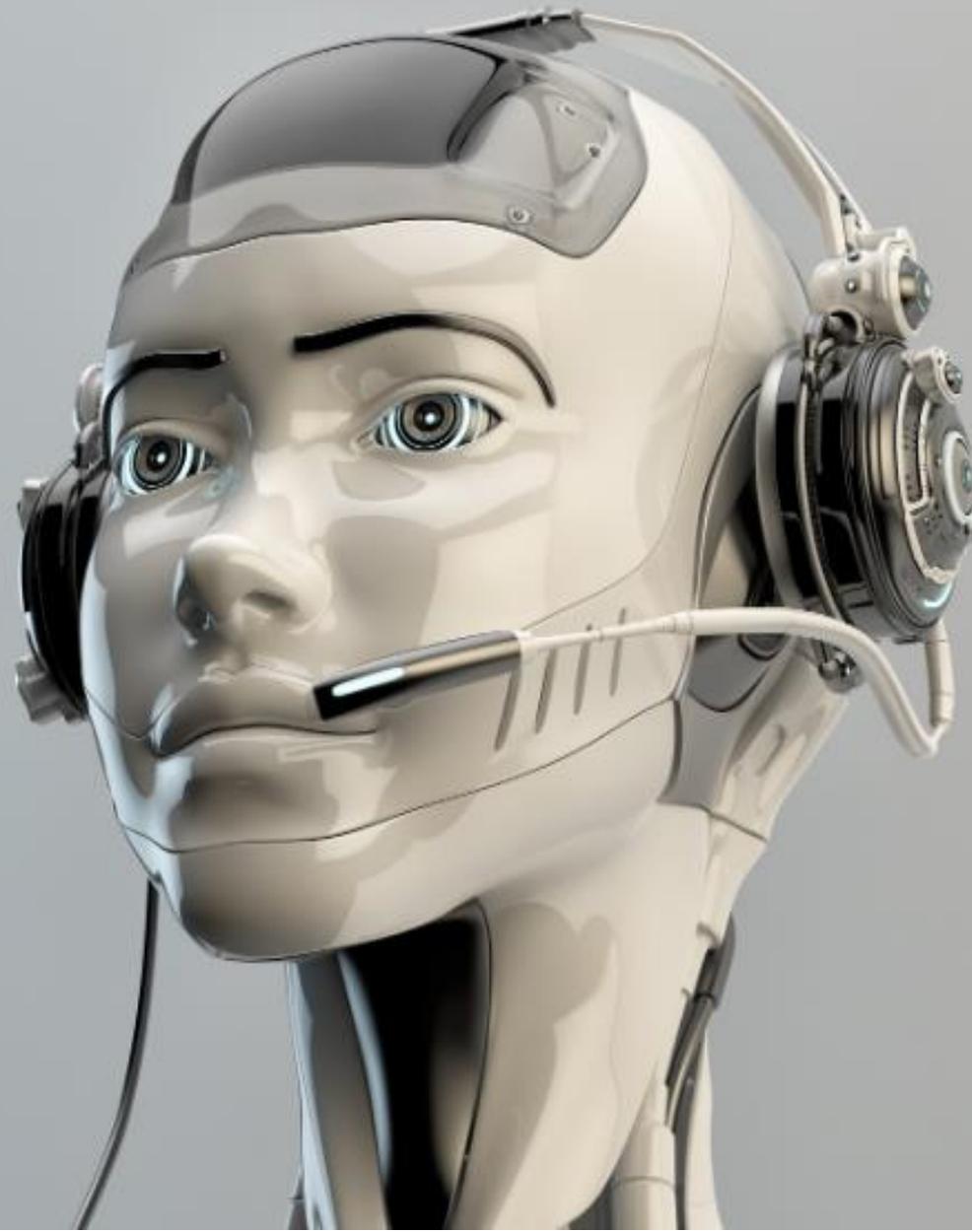
Почему не вендора?



Стоимость решений в контуре

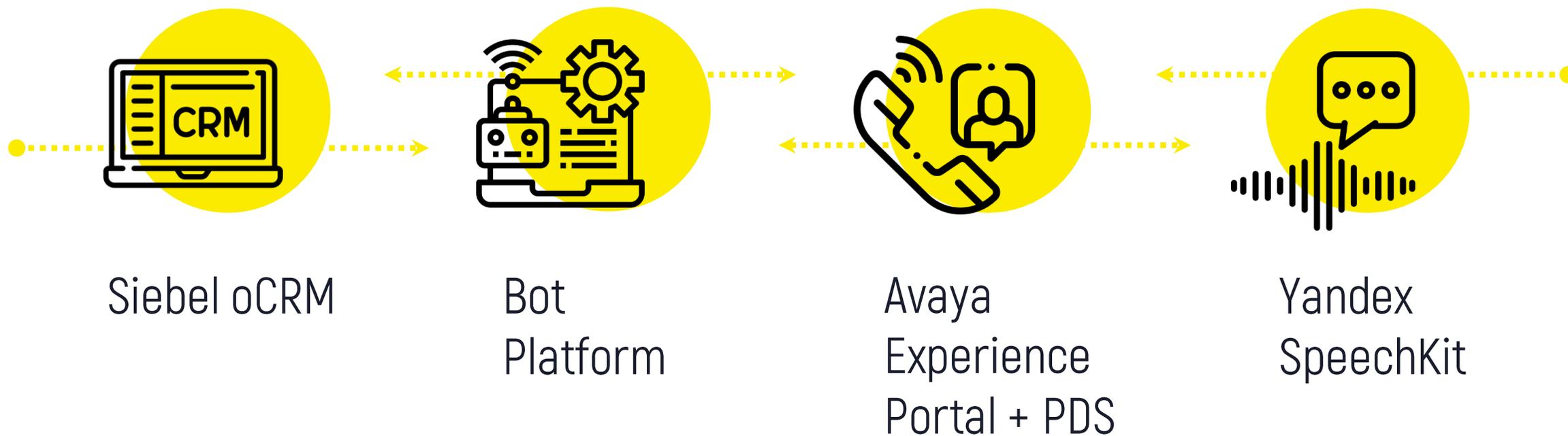


Ограниченные возможности персональных данных для облачных решений



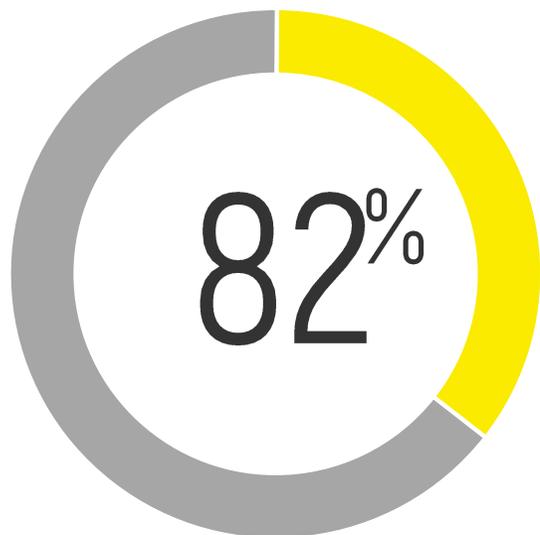


Как устроен голосовой "исход"?

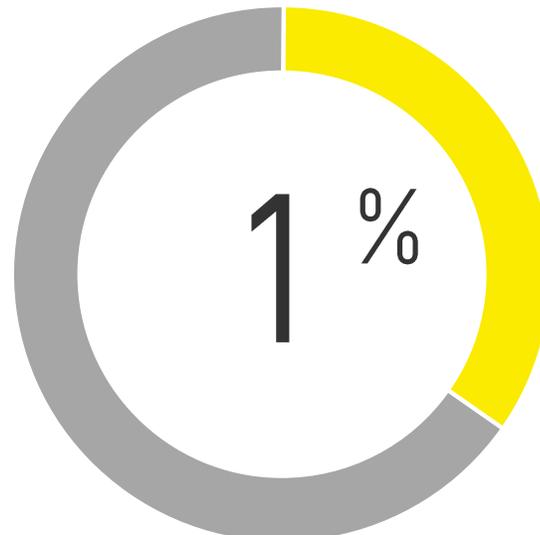




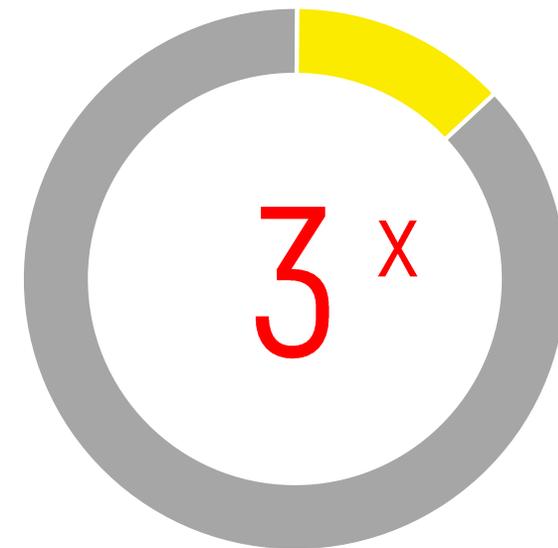
Первый запуск – сентябрь 2021



RPC



% ошибок



Конверсия хуже

1000 звонков
сделано

3 Месяца – анализ,
разработка и
согласование(ИБ)



Почему?

1

Вендора 😊

2

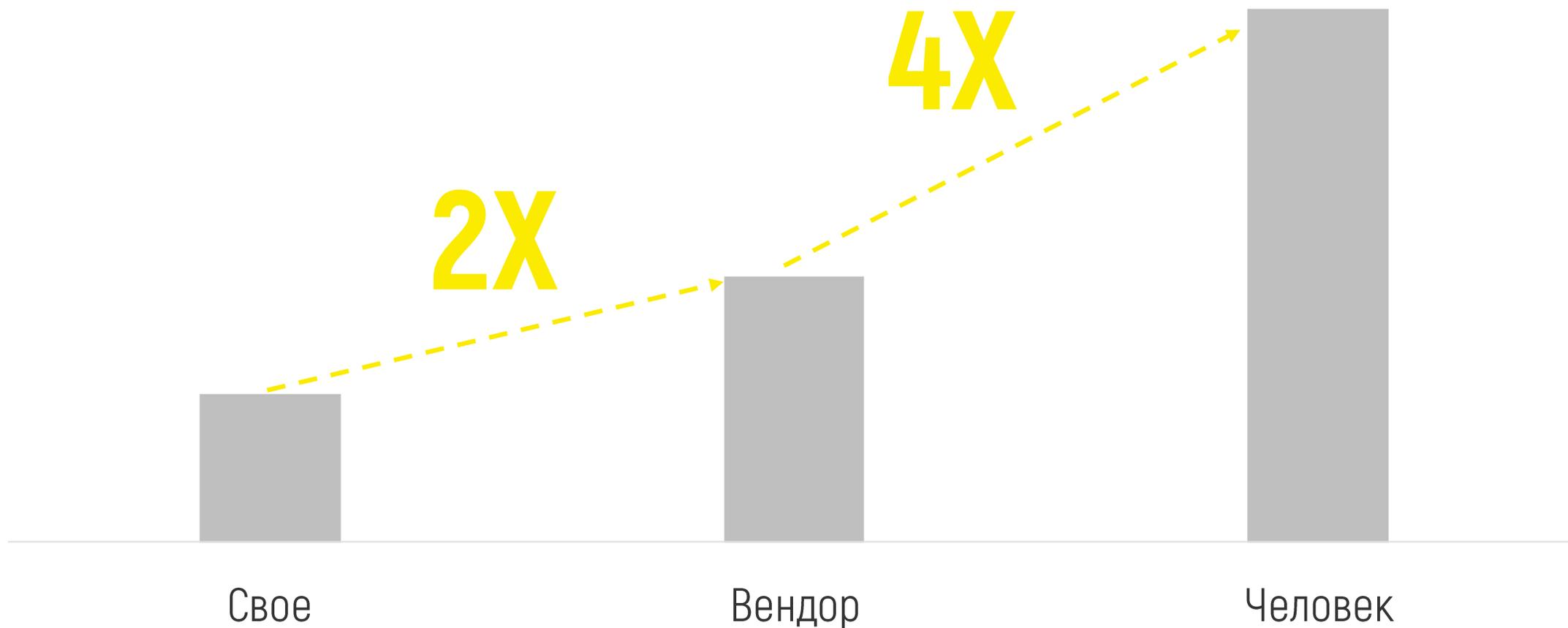
Бизнес-процесс

3

Обучающий датасет



Разница стоимости одного контакта





Что уже улучшили

- Паузы
- Механизм АБ-тестов
- Новые скрипты
- Проблема с автоответчиками/рулетка

- Улучшенная интеграция с CRM
- Автоперевод на сотрудника
- Работа с блэк-листами

> 20

Сценариев
потенциального
использования

Также эффективно, но дешевле

1

В 4 раза дешевле вендора

2

Конверсия выше на 15%

3

Открытый вопрос - % дозвона (ниже на 10%)

>50000 звонков
сделано

+2 Человека в
команде



Дальнейшие шаги

1

Достичь % дозвона равный вендорской телефонии

2

Протестировать разные голоса и их влияние

3

Запустить X-самых крупных сценариев(сервис/продажи)



Schirov Ilya

CPO, Retail CRM, Chat and AI products
Raiffeisenbank Russia

@ schirov@gmail.com & ilya.schirov@raiffeisen.ru

+79250229995

facebook.com/schirov