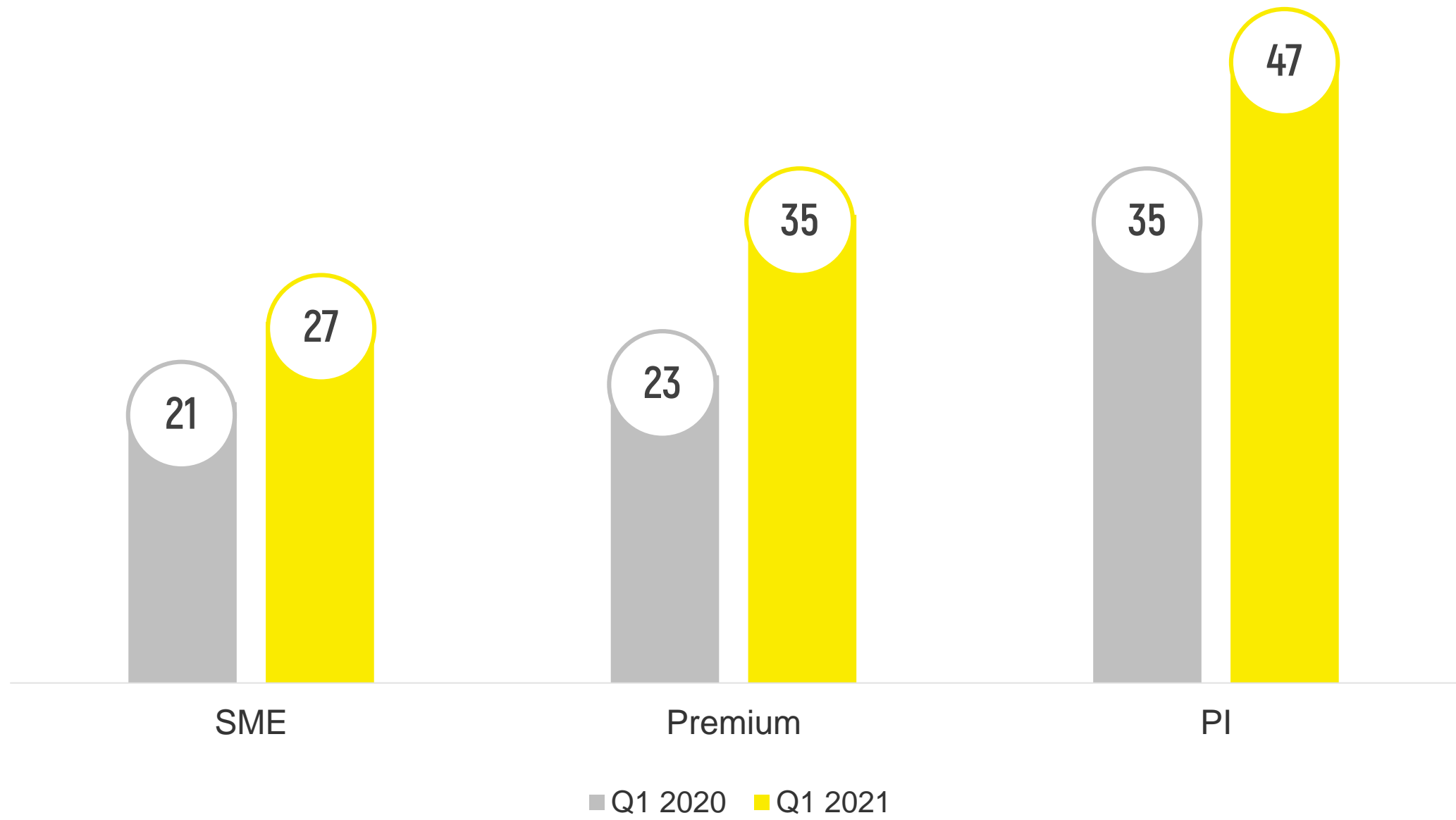




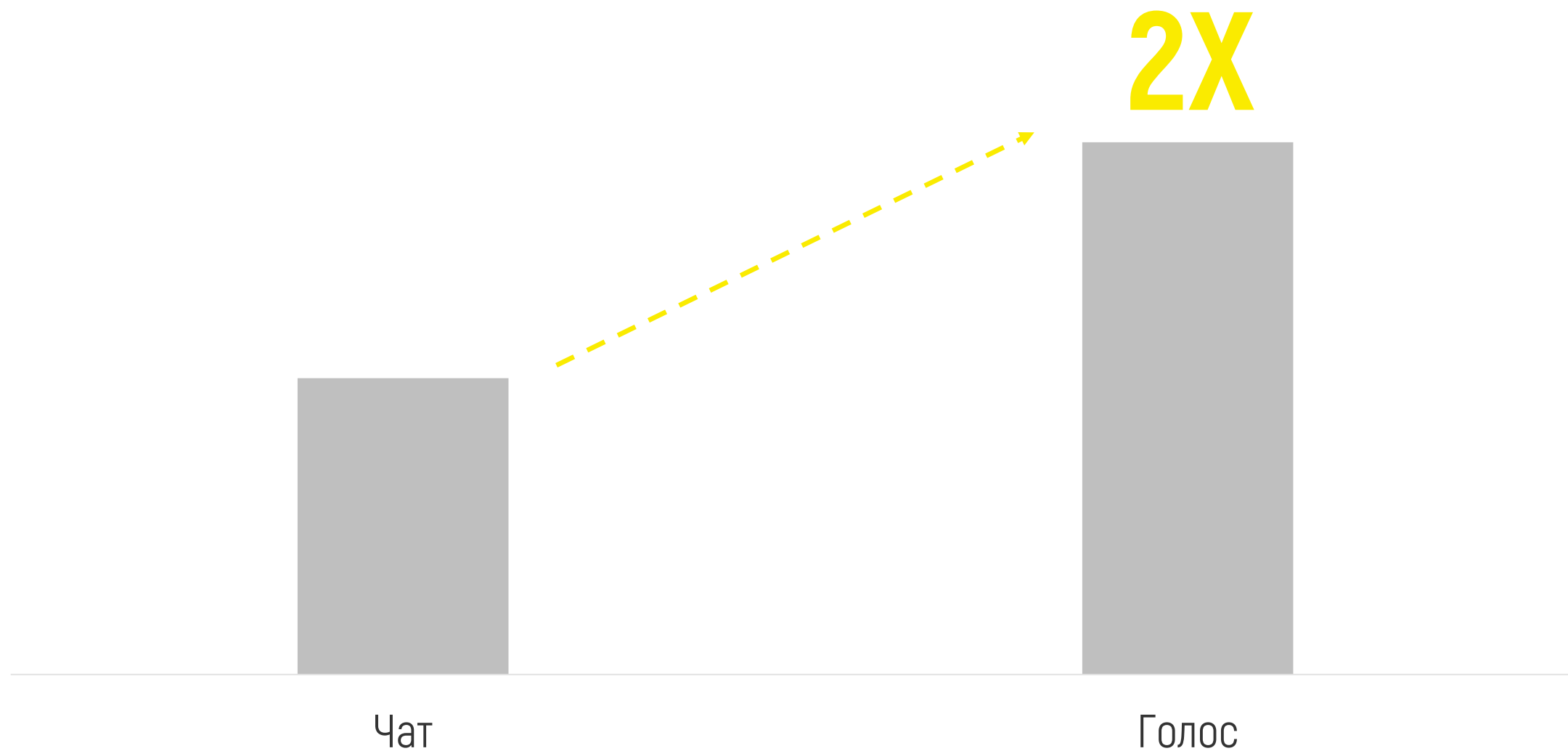
Разрушаем мифы запуска  
ГОЛОСОВЫХ ПОМОЩНИКОВ В КЦ

# Доля чатов в общем объеме обращений, %





# Разница стоимости одного контакта чат/голос





# Какие задачи решаем?



Сокращение нагрузки на операторов



Улучшение клиентского опыта





# Как устроен голосовой помощник?



Bot  
Platform



Avaya Experience  
Portal



Yandex  
SpeechKit



Почему

Yandex

SpeechKit?

1

Быстрый  
запуск

2

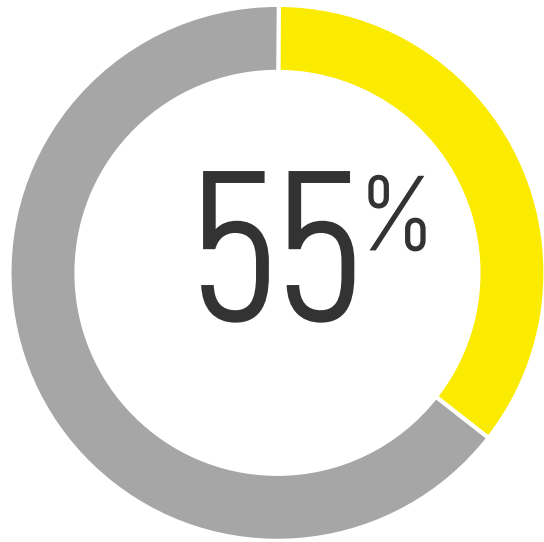
Гибкость

3

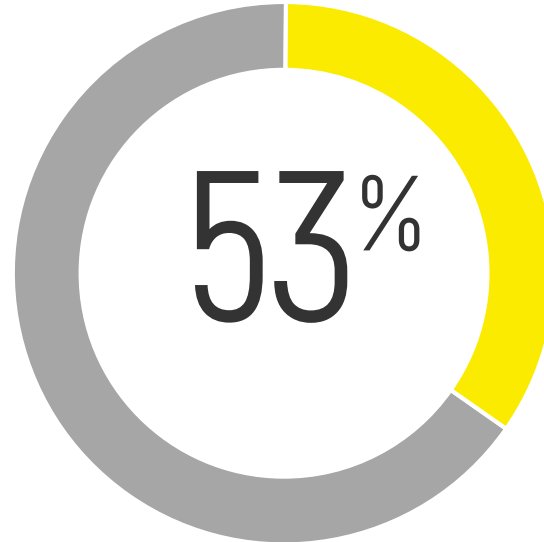
Возможность  
масштабироваться



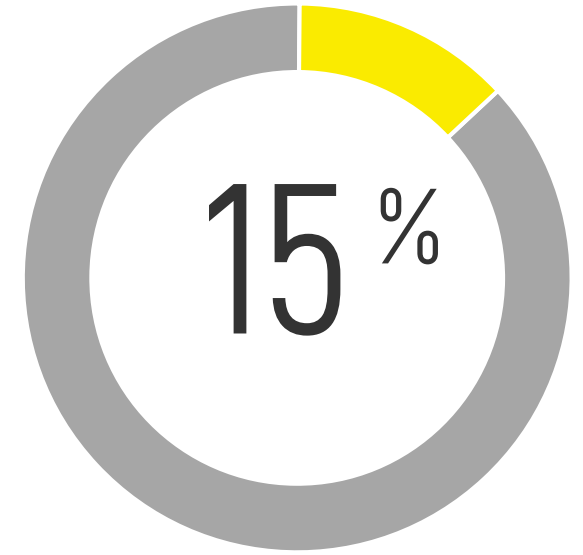
# Пилот успешный!



Курсы валют



Отделения и банкоматы



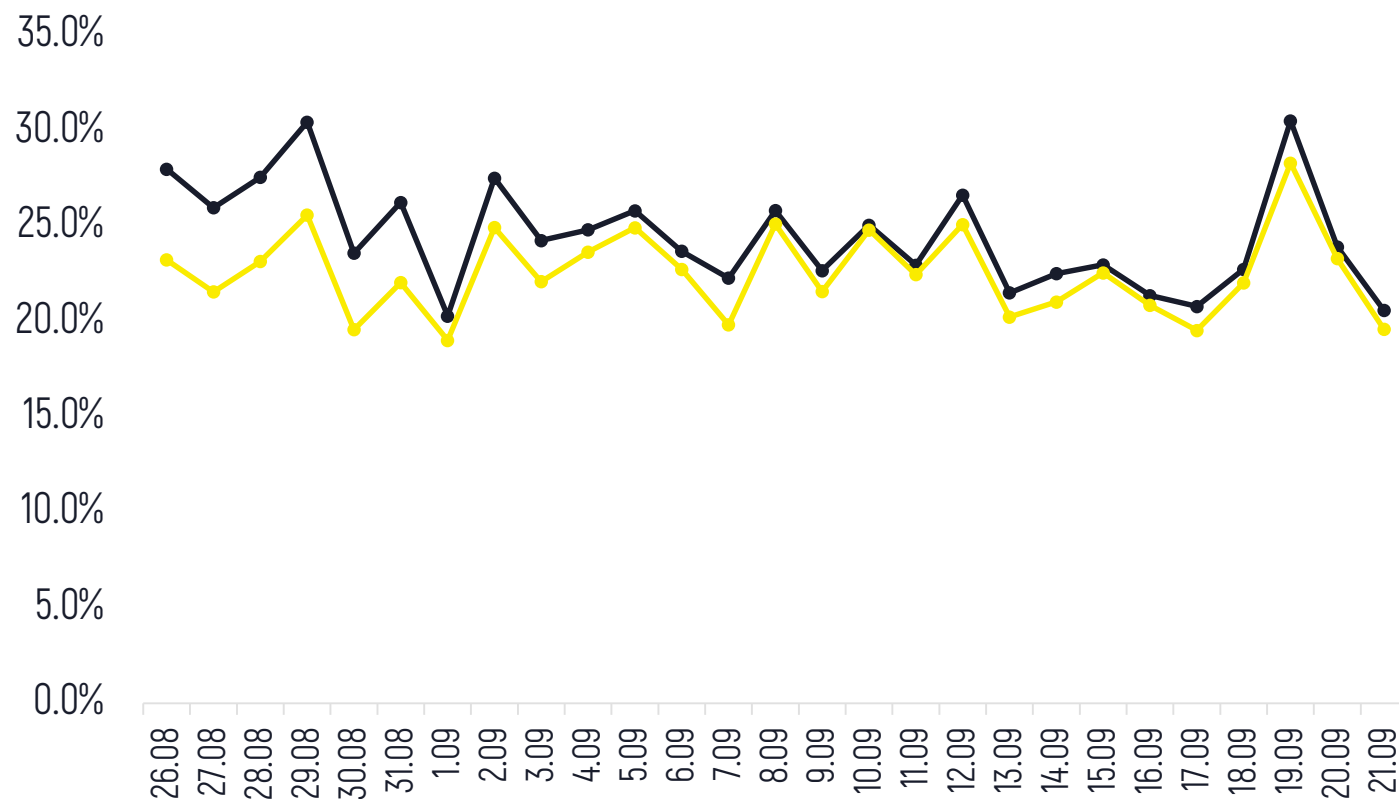
Общие вопросы

**9674** звонков  
обработано

**24%** закрыто без перевода  
на оператора



# Работа над ошибками



**5%** → **1%**

сократили долю  
ошибочных ответов

- E2E завершение диалога
- E2E корректные (после вычитки)





# Что умеет голосовой бот?

- Отделения и банкоматы
- Курсы валют
- Аресты и постановления
- Активация карты

- Баланс карты
- Информация по кредиту
- Информация по кредитной карте

Персонализированные  
тематики

# >200

тематик обращения  
для физ. лиц  
и малого бизнеса



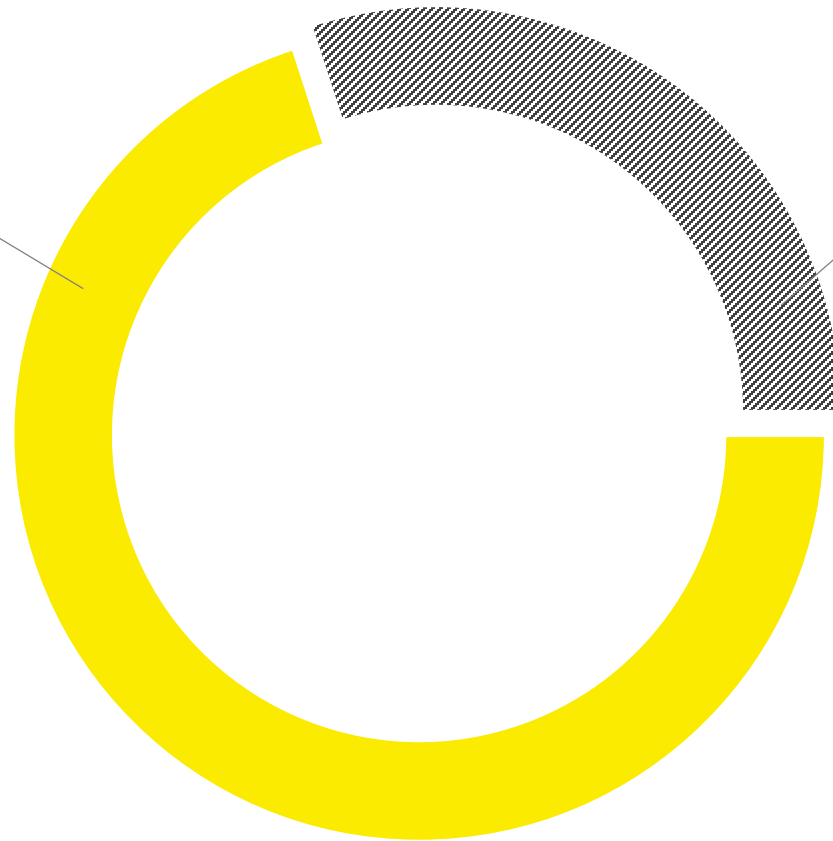
Передача информации  
через Push-  
уведомления



# «Оператор!»: как люди отнеслись к помощнику

70%

Продолжили  
общение с ботом

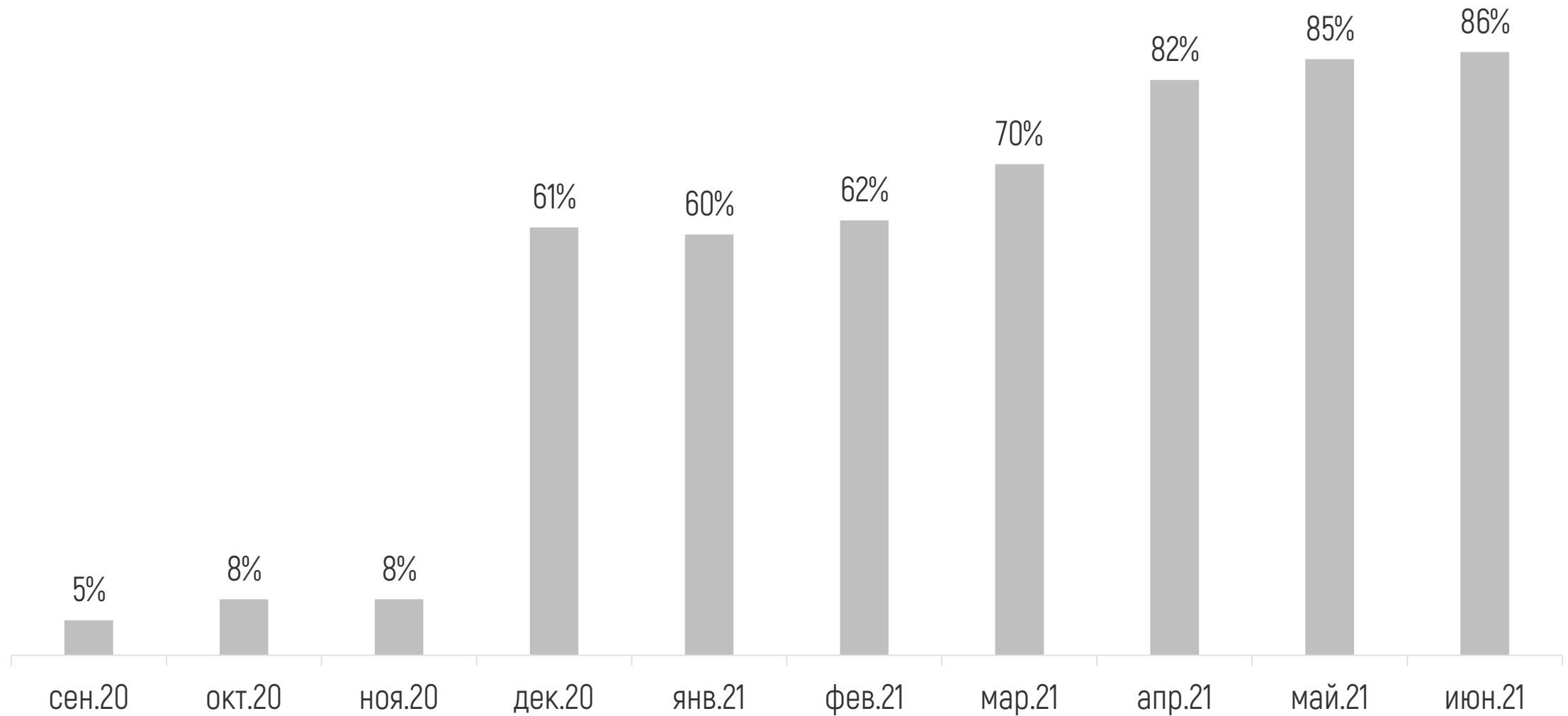


30%

Попросили перевести  
на оператора

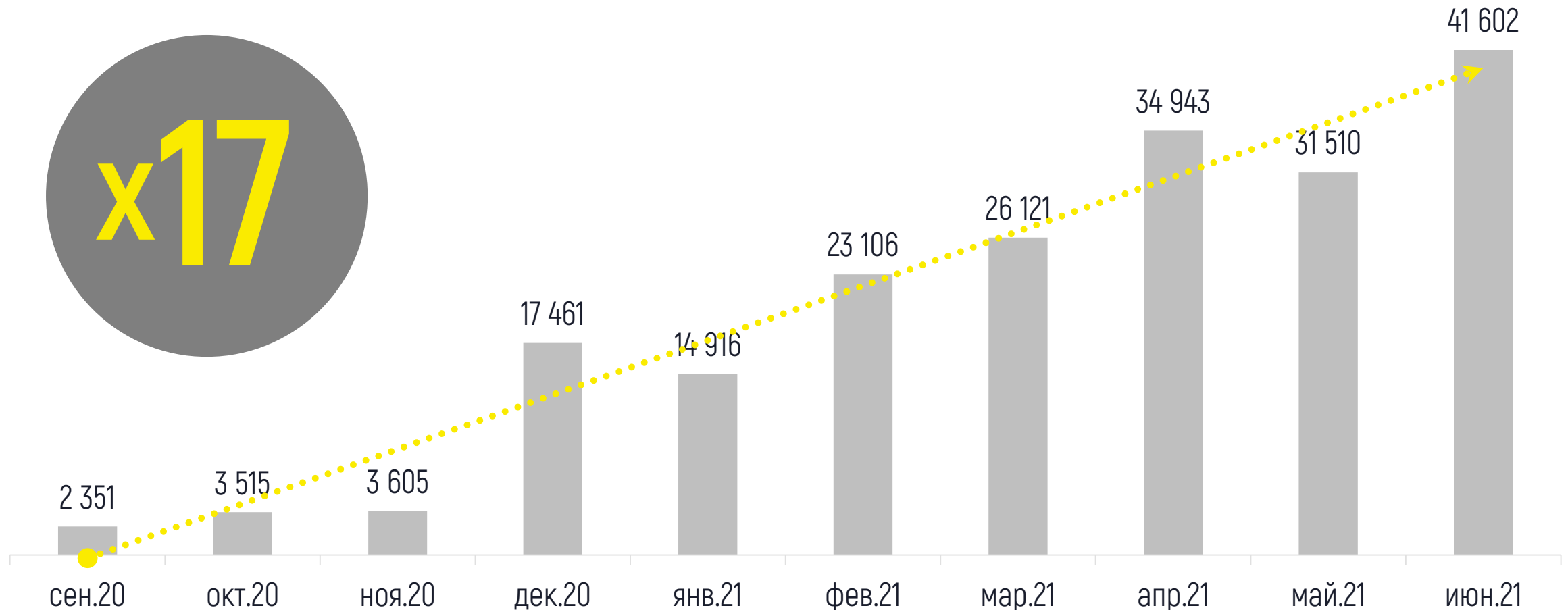


# Доля звонков с участием голосового бота (PI)





# Количество звонков обрабатываемых ботом E2E (без участия оператора)



Эффективность голосового бота = **30%**



# Дальнейшие шаги

1

Улучшение эффективности текущих тематик

2

Развитие голосового бота в сегменте SME

3

Реализация бота для исходящих вызовов



# Schirov Ilya

Executive Vice President, Raiffeisenbank Russia

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

+79250229995

facebook.com/schirov