--------------------------------

Краткое содержание встречи:

--------------------------------

Тема встречи: Обсуждение ключевых аспектов клиентского сервиса в Ростелекоме

Краткое содержание:

На вебинаре, организованном Ростелекомом, обсуждались важные аспекты клиентского сервиса, включая его эволюцию, внедрение искусственного интеллекта и технологии, используемые для улучшения обслуживания. Спикеры делились опытом и достижениями компании в этой области, а также отвечали на вопросы участников.

Ключевые моменты:

• Евгений Жукович подчеркнул важность клиентского сервиса и его влияние на бизнес, отметив, что обратная связь от клиентов помогла сократить количество обращений на 10 миллионов.

• Представлена система предиктивного обслуживания, позволяющая выявлять проблемы до обращения клиентов.

• Внедрение чат-ботов и голосовых ботов, которые обрабатывают более 50% обращений без участия операторов.

• Обсуждены регламентные сроки реагирования на технические инциденты, которые варьируются в зависимости от региона.

• Обсуждение функционала личного кабинета и планы по его улучшению, включая геймификацию и программы лояльности.

Принятые решения и задачи:

• Продолжить развитие клиентского сервиса в сторону автоматизации и персонализации.

• Увеличить использование личного кабинета через внедрение новых функций и программ лояльности.

• Призыв к журналистам проверять информацию о работе интернет-сервиса и утечках данных.

• Объявление о конкурсе для журналистов и предстоящем вебинаре о трендах Умного дома.

Ирина Щенникова 09:58:28:

Коллеги добрый день всех приветствую, у нас еще пара минут до начала вебинара, как меня, видно, слышно.

Ирина Щенникова 09:58:42:

Все отлично всех приветствую, тогда ждем еще пару минут.

Ирина Щенникова 09:58:48:

И начнем.

Ирина Щенникова 10:00:09:

Коллеги добрый день.

Ирина Щенникова 10:00:10:

Еще раз всех приветствую.

Ирина Щенникова 10:00:12:

Итак, начинаем наш вебинар.

Ирина Щенникова 10:00:18:

Клиентского сервиса Ростелекома напомню, что Ростелеком ведет масштабное строительство оптических сетей по всей стране. И сейчас, пока мы ждали подключения, видно было, как вы же уважаемые. Журналисты друг друга приветствуете из разных городов нашей страны и точно также Ростелеком, конечно, оказывает свои услуги и в больших мегаполисах, и в малых населенных пунктах, и.

Ирина Щенникова 10:00:46:

О небольших совсем селах и поселках.

Ирина Щенникова 10:00:52:

И сегодня мы поговорим о клиентском сервисе Ростелеком, предоставляет свои услуги.

Ирина Щенникова 10:00:58:

Каждой 4 семье нашей страны и, конечно, каждому клиенту нужно и важно уделять должное внимание. Спикеры сегодня проанализируют эволюцию построения и развития клиентского сервиса.

Ирина Щенникова 10:01:12:

Расскажут о трансформации методов обслуживания, о новых возможностях и, конечно, проис расскажем про искусственный интеллект, который помогает нам общаться и обслуживать клиентов. Итак, в Вебинаре? Примут участие спикеры Ростелекома Евгений Жукович, директор по клиентскому сервису массового сегмента Евгений Галиберда, специалист департамента по клиентскому сервису массового сегмента.

Ирина Щенникова 10:01:37:

И Алексей Догатин, директор Центра компетенций интеллектуальных систем, коммуникации и управления данными.

Ирина Щенникова 10:01:45:

Ростелеком, уважаемые журналисты, пара организационных моментов в правом верхнем углу. Вы можете видеть значок со знаком вопроса, здесь вы можете задавать.

Ирина Щенникова 10:01:58:

Свои вопросы обязательно представляйтесь, указывайте название СМИ, если вы будете писать именно.

Ирина Щенникова 10:02:06:

В эту опцию в эту рубрику ваш вопрос точно не потеряется, и мы в конце нашего вебинара ответим на все ваши вопросы.

Ирина Щенникова 10:02:16:

И еще 1 организационное объявление, все видео, фотоматериалы, а также запись вебинара и презентации.

Ирина Щенникова 10:02:23:

Триггеров будут вам направлены после мер предте.

Ирина Щенникова 10:02:27:

Итак, начинаем наш вебинар, слово предоставляется Евгению Жуковичу, директору по клиентскому сервису массового сегмента Ростелекома. Евгений, прошу вас на онлайн трибуну.

Евгений Викторович Жукович 10:02:40:

Да, доброе утро меня слышно!

Ирина Щенникова 10:02:42:

Слышно видно, все прекрасно, я сейчас задам свой вопрос и переключусь. Выйду из эфира, чтобы у коллег, журналистов, был полноформатный экран.

Ирина Щенникова 10:02:53:

Для вашего выступления итак Евгений, как строится коммуникация с пользователями Ростелекома, что является приоритетом для компании и как меняется клиентский сервис по?

Ирина Щенникова 10:03:06:

Пожалуйста, вам слово.

Евгений Викторович Жукович 10:03:08:

Да, спасибо.

Евгений Викторович Жукович 10:03:11:

Доброе утро хотя бы уже в компании привыкли, как вот Ирина чуть ранее сказала. Мы понимаем, что наши клиенты и наши сотрудники находятся от Калининграда до Сахалина. Поэтому у кого то я понимаю из коллег уже день, у кого то даже.

Евгений Викторович Жукович 10:03:23:

Ближе вечер.

Евгений Викторович Жукович 10:03:24:

Но тем не менее говорю доброе утро.

Евгений Викторович Жукович 10:03:28:

Давайте попробуем рассказать о том, что происходит у нас в этой части. Я 1 благодарен за саму такую возможность рассказать о том, что.

Евгений Викторович Жукович 10:03:38:

Ростелеком делает, продолжает делать и уже сделал для клиентов часть клиентского сервиса.

Евгений Викторович Жукович 10:03:43:

Мы действительно за последнее время в этом смысле прошли.

Евгений Викторович Жукович 10:03:47:

Длинный путь и сделали огромную работу.

Евгений Викторович Жукович 10:03:50:

Сейчас я вам об этом расскажу.

Евгений Викторович Жукович 10:03:53:

Наверное, скажу очевидный факт, что на сегодняшний момент сами услуги доступа в интернет стали.

Евгений Викторович Жукович 10:04:00:

Предметом 1 необходимости мы даже слово интернет.

Евгений Викторович Жукович 10:04:03:

Зачастую перестали писать с большой буквы.

Евгений Викторович Жукович 10:04:06:

По данным 24 года, проникновение интернета в домохозяйство российских жителей составило 93.%

Евгений Викторович Жукович 10:04:14:

Проникновение услуг водопровода 87 а газификация 74.

Евгений Викторович Жукович 10:04:20:

Сам факт, наверное, этих цифр говорит о том, что наличие интернета в каждой современной российской семье стало.

Евгений Викторович Жукович 10:04:27:

Прямо необходимым атрибутом тем, что всегда ожидают.

Евгений Викторович Жукович 10:04:32:

Доступ, к чему всегда ожидают жители нашей страны.

Евгений Викторович Жукович 10:04:36:

Значит, здесь?

Ирина Щенникова 10:04:38:

Евгений, я прошу прощения, что перебиваю. Я знаю, что готовы презентационные материалы, если они есть, их можно запустить.

Евгений Викторович Жукович 10:04:41:

Да,

Евгений Викторович Жукович 10:04:46:

Да хорошо, спасибо за напоминание дам.

Евгений Викторович Жукович 10:04:49:

Я, наверное, да, когда в своей речи подойду к этим материалам, тогда выведу, чтобы они были более уместными.

Евгений Викторович Жукович 10:04:57:

На сегодняшний день среди телеком компаний, предоставляющих доступ в интернет основными.

Евгений Викторович Жукович 10:05:03:

Параметрами, которыми компании конкурируют, стали 2 таких очевидных и понятных.

Евгений Викторович Жукович 10:05:08:

Ветки очевидных понятных метрики как скорость.

Евгений Викторович Жукович 10:05:12:

И цена интернета.

Евгений Викторович Жукович 10:05:14:

Если скорость в 100 мегабит сегодня клиентами воспринимается как базовая, что, на мой взгляд, является несколько избыточным и навязанным в рамках маркетинговых компаний, поскольку для.

Евгений Викторович Жукович 10:05:25:

Стандартного потребительского профиля, когда мы читаем соцсети новости, потребляем видео контент с различных ресурсов.

Евгений Викторович Жукович 10:05:33:

Вполне себе достаточно и 20 мегабит, но тем не менее вот ожидание таких скоростей стало уже.

Евгений Викторович Жукович 10:05:40:

Стандартный.

Евгений Викторович Жукович 10:05:41:

2 Это цена в этом смысле компании очень компетентны по своим ценовым предложениям на рынке.

Евгений Викторович Жукович 10:05:48:

Здесь тоже сложно, каким то образом сильно отстроиться.

Евгений Викторович Жукович 10:05:51:

Понимая все это и борясь за внимание клиента компании, собственно говоря, сфокусировали свое внимание уже на том, чтобы расширить продуктовый портфель.

Евгений Викторович Жукович 10:06:00:

В этом смысле Ростелеком сейчас клиентам предлагает свыше десятка различных продуктов.

Евгений Викторович Жукович 10:06:06:

2 Аспектом это стало, конечно, стабильность и качество самого доступа в Интернет, ну и.

Евгений Викторович Жукович 10:06:11:

Вот тут уже на авансцену.

Евгений Викторович Жукович 10:06:13:

Как важный атрибут выходит сам по себе клиентский сервис?

Евгений Викторович Жукович 10:06:17:

Часто клиентский сервис воспринимается как стандартная отработка звонка в контактный центр и ответ на те или иные вопросы клиента.

Евгений Викторович Жукович 10:06:26:

Но вот, на наш взгляд, команды клиентского сервиса Ростелекома.

Евгений Викторович Жукович 10:06:31:

Если звонок клиента состоялся или обращение клиента, в какую то другую точку произошло, то.

Евгений Викторович Жукович 10:06:36:

Это значит, что то уже пошло не так и мы, как клиентский сервис.

Евгений Викторович Жукович 10:06:39:

Не справились.

Евгений Викторович Жукович 10:06:42:

Большинство считает, что

Евгений Викторович Жукович 10:06:46:

Прошу прощения, большинство считают, что хороший клиентский сервис.

Евгений Викторович Жукович 10:06:50:

Это когда все делается для клиента и во благо клиента?

Евгений Викторович Жукович 10:06:55:

Я считаю, что задача клиентского сервиса-это соблюсти баланс между интересами клиента и.

Евгений Викторович Жукович 10:07:01:

Бизнес интересами самой компании, чтобы с 1 стороны.

Евгений Викторович Жукович 10:07:07:

Не влиять негативно на маржинальность и доходность бизнеса и не допустить.

Евгений Викторович Жукович 10:07:11:

А что называется потребительского экстремизма, он, к сожалению, иногда бывает.

Евгений Викторович Жукович 10:07:15:

С другой стороны, минимизировать любое негативное влияние на клиента.

Евгений Викторович Жукович 10:07:20:

И при этом снять саму потребность, необходимость обращения в контактный центр у клиента.

Евгений Викторович Жукович 10:07:26:

Ну, небольшой пример, наверняка многие из нас с вами.

Евгений Викторович Жукович 10:07:29:

Хотели бы, обращаясь в службу поддержки любой сервисной компании, наверное, не только.

Евгений Викторович Жукович 10:07:35:

Провайдер интернет.

Евгений Викторович Жукович 10:07:36:

Получать мгновенный ответ службы поддержки, ну и примерно в такие же сроки.

Евгений Викторович Жукович 10:07:41:

Получать ответ на и решение наших вопросов.

Евгений Викторович Жукович 10:07:45:

Возможен ли такой сценарий обслуживания, очевидно, да возможен?

Евгений Викторович Жукович 10:07:49:

Его можно легко сделать, но правда это потребует от компании существенных ресурсных вливаний службы эксплуатации и поддержки.

Евгений Викторович Жукович 10:07:56:

Что уже, в свою очередь, отразится на тарифной политике компании?

Евгений Викторович Жукович 10:08:00:

И вряд ли будет позитивно воспринято клиентами.

Евгений Викторович Жукович 10:08:03:

Поэтому, в общем, поиск этого баланса того чтобы.

Евгений Викторович Жукович 10:08:09:

Выполнить те ожидания клиента, которые есть у него в отношении клиентского сервиса, то.

Евгений Викторович Жукович 10:08:13:

Соблюсти интересы компании, вот это тот вопрос, которым мы пытаемся балансировать, но.

Евгений Викторович Жукович 10:08:19:

Чуть по порядку более.

Евгений Викторович Жукович 10:08:21:

Сам клиентский сервис.

Евгений Викторович Жукович 10:08:23:

Стала обсуждаться более широко и более пристально, не просто как подразделение, которое отвечает на звонки клиентов.

Евгений Викторович Жукович 10:08:31:

Стало, ну наверное?

Евгений Викторович Жукович 10:08:32:

15 Лет назад, но, наверное, 1 Ласточки появились в начале 2000.

Евгений Викторович Жукович 10:08:37:

Именно в тот момент компании начали.

Евгений Викторович Жукович 10:08:40:

Относиться к этому подразделению как к компании, которая значительно влияет на то, как долго клиент остается с компанией.

Евгений Викторович Жукович 10:08:48:

Как много приходит новых клиентов компании, репутации компании с точки зрения клиентского сервиса? Тем более, если понимать, что клиентский сервис это.

Евгений Викторович Жукович 10:08:56:

Не только точки контакта, звонковый центр или какие то иные.

Евгений Викторович Жукович 10:09:01:

Поддержки, а с точки зрения клиентского восприятия или как стало сейчас принято говорить клиентских путей, которые пронизывают компанию насквозь.

Евгений Викторович Жукович 10:09:09:

Клиентский сервис, конечно, более всеобъемлющий.

Евгений Викторович Жукович 10:09:13:

Поэтому мы сегодня делаем основной акцент и упор в клиентском сервисе не на том, чтобы.

Евгений Викторович Жукович 10:09:20:

Отрабатывать уже случившееся обращение.

Евгений Викторович Жукович 10:09:23:

А фокусируется на том, чтобы этих обращений не случалось, и они не возникали.

Евгений Викторович Жукович 10:09:28:

На сегодняшний момент.

Евгений Викторович Жукович 10:09:30:

Мы это производим следующим образом.

Евгений Викторович Жукович 10:09:32:

Мы через все возможные доступные нам точки контакта, собираем обратную связь от клиента.

Евгений Викторович Жукович 10:09:39:

В год мы получаем несколько десятков миллионов таких обращений, это и звонки в контактный центр.

Евгений Викторович Жукович 10:09:46:

Это и обращение, а в социальных сетях это различные.

Евгений Викторович Жукович 10:09:50:

Оценки через наш выездных выездных сотрудников инженеров.

Евгений Викторович Жукович 10:09:53:

И другие различные точки контакта, опросы мы проводим анкетирование и так далее. В общем, повторюсь, это.

Евгений Викторович Жукович 10:09:59:

Несколько десятков миллионов обращений в год.

Евгений Викторович Жукович 10:10:02:

Для меня современные технологии, такие как речевая аналитика, искусственный интеллект. Мы пытаемся проанализировать эти обращения, найти первопричины, побудившие клиента обратиться в службу технической поддержки.

Евгений Викторович Жукович 10:10:14:

И сделать так.

Евгений Викторович Жукович 10:10:16:

Чтобы этих проблем у клиента не возникало, ну не всегда это проблемы, иногда это какие то барьеры или шероховатости на стыках различных процессов.

Евгений Викторович Жукович 10:10:23:

Именно в этом наша задача, чтобы найти эти стыки.

Евгений Викторович Жукович 10:10:27:

С с ними поработать.

Евгений Викторович Жукович 10:10:30:

Так вот, проанализировав все эти всю эту обратную связь, в том числе с применением современных инструментов.

Евгений Викторович Жукович 10:10:37:

Только за 24 год мы сделали свыше 25000 различных улучшений в клиентских путях. Да, конечно, некоторые из этих улучшений были минорными и незначительными, но некоторые. Влекли за собой полномасштабную трансформацию бизнес процессов компании не только внутри клиентского сервиса, но внутри продуктовых офисов процессов продаж и.

Евгений Викторович Жукович 10:11:00:

Технического блока и так далее.

Евгений Викторович Жукович 10:11:02:

Поэтому, конечно, здесь.

Евгений Викторович Жукович 10:11:06:

Эти улучшения мы их находим и производим.

Евгений Викторович Жукович 10:11:10:

Здесь уже Даси позволю вывести.

Евгений Викторович Жукович 10:11:13:

Материал.

Евгений Викторович Жукович 10:11:14:

Сейчас секунду.

Евгений Викторович Жукович 10:11:31:

Да, это вот те цифры, о которых я говорил с точки зрения проникновения этих услуг базовых услуг для сегодняшних домохозяйств в российские семьи.

Евгений Викторович Жукович 10:11:41:

Так вот за

Евгений Викторович Жукович 10:11:44:

Последние несколько лет, работая с первопричинами обращений, мы сократили количество звонков от наших клиентов на 10000000.

Евгений Викторович Жукович 10:11:52:

100000000 раз.

Евгений Викторович Жукович 10:11:54:

У наших клиентов не возникло потребности обращаться в компанию с теми или иными вопросами, или консультациями, потому что эти вопросы.

Евгений Викторович Жукович 10:12:01:

Были решены до того, как они у клиентов, собственно говоря.

Евгений Викторович Жукович 10:12:06:

Возникли.

Евгений Викторович Жукович 10:12:08:

Для всех нас уже стало нормой использование тех или иных мобильных приложений, мы активно пользуемся банковскими мобильными приложениями.

Евгений Викторович Жукович 10:12:17:

Мобильными приложениями маркетплейсов, заказа такси, доставки, еды и так далее.

Евгений Викторович Жукович 10:12:21:

Понимая эту потребность наших клиентов, популярность и растущее проникновение этих сервисов в население России.

Евгений Викторович Жукович 10:12:29:

Мы же активно фокусируемся на этом направлении.

Евгений Викторович Жукович 10:12:32:

В 24 году мы запустили полностью пересобранный наш новый личный мобильный кабинет.

Евгений Викторович Жукович 10:12:40:

Мы в 1 очередь понимаем, что сейчас клиенты чаще пользуются не вообще личным кабинетом, а именно его мобильной версией.

Евгений Викторович Жукович 10:12:46:

Сделали упор именно в этом направлении.

Евгений Викторович Жукович 10:12:48:

Пересборка личного кабинета нашего мобильного личного кабинета базировалась не только на.

Евгений Викторович Жукович 10:12:54:

Его, так сказать, технологических составляющих упрощения работы самого.

Евгений Викторович Жукович 10:12:59:

Этого приложения, но мы изменили кабинет в соответствии с современными требованиями дизайна.

Евгений Викторович Жукович 10:13:07:

Прошу прощения дизайна и потребительских каких то сценариев. Ну или как говорят его и Викс требований современных данные изменения привели к тому, что на сегодняшний момент мы?

Евгений Викторович Жукович 10:13:18:

У нас свыше 150000000 операций.

Евгений Викторович Жукович 10:13:21:

Клиенты совершают самостоятельно, не обращаясь в контактный центр.

Евгений Викторович Жукович 10:13:26:

Ну, для нас это тоже хороший повод и показатель того, что мобильный личный кабинет новый, но новый мобильный личный кабинет. Клиентами воспримет позитивно и пользование его.

Евгений Викторович Жукович 10:13:36:

А растет.

Евгений Викторович Жукович 10:13:38:

Улучшая эффективность работы клиентской службы клиентского сервиса. Мы, конечно, не могли обойти стороной и применение таких уже известных инструментов, как искусственный интеллект.

Евгений Викторович Жукович 10:13:49:

Здесь надо важно сказать, что большая часть этих решений разрабатывается внутри наших собственных айти подразделений.

Евгений Викторович Жукович 10:13:59:

И

Евгений Викторович Жукович 10:14:00:

Только некоторые его компоненты привлекаются через сторонние компании, но в основном это внутренняя разработка, полностью это наши коллеги и зайти, это разрабатывают. На сегодняшний момент у нас компании применяется.

Евгений Викторович Жукович 10:14:14:

Голосовой бот и так называемый чат боту есть обработка обращения в голосе и в чате.

Евгений Викторович Жукович 10:14:20:

На сегодняшний момент каждое 2 обращение мы закрываем автоматически, и здесь, наверное, важно сказать, что это не наше какое то.

Евгений Викторович Жукович 10:14:27:

Оторванное восприятие или оценка только.

Евгений Викторович Жукович 10:14:31:

Тех обращений, которые были обработаны искусственным интеллектом, мы в 1 очередь смотрим то, как наши клиенты оценивают качество закрытых ими вопросов. И здесь важно сказать, сказать, что свыше 90 % наших клиентов ставят нашим ботом оценку 4 и 5.

Евгений Викторович Жукович 10:14:47:

Что тоже говорит о высокой удовлетворенности клиентами этих решений?

Евгений Викторович Жукович 10:14:52:

Значит, правильном направлении в их развитие, конечно, в некоторых ситуациях и в некоторых сценариях. Бот пока помочь не может, и клиент вынужден переходить на оператора.

Евгений Викторович Жукович 10:15:03:

Но мы продолжаем следить за теми инновациями и развитием этих решений, которые происходят на рынке.

Евгений Викторович Жукович 10:15:09:

И своевременно вместе с коллегами из Айти развиваем это решение.

Евгений Викторович Жукович 10:15:14:

Конечно, значительная часть обращений в нашу компанию продолжает приходить традиционно в контактный центр.

Евгений Викторович Жукович 10:15:20:

Здесь мы задумались о 2 вещах, то есть с 1 стороны мы хотели бы.

Евгений Викторович Жукович 10:15:24:

Предоставить возможность работать в службах поддержки сотрудникам, которые не имеют.

Евгений Викторович Жукович 10:15:32:

Значительного опыта.

Евгений Викторович Жукович 10:15:33:

Чтобы мы могли предоставить эти рабочие места?

Евгений Викторович Жукович 10:15:36:

Студентам может быть там молодым семьям и так далее.

Евгений Викторович Жукович 10:15:40:

Мы задумались над тем, как нам упростить работу оператора контактного центра, чтобы он минимальное время тратил на погружение обучения, а используя инструментарий работы на своем рабочем месте.

Евгений Викторович Жукович 10:15:51:

Мог полноценно и качественно помогать клиенту.

Евгений Викторович Жукович 10:15:53:

И 2 аспект был это максимальное исключение ошибок со стороны оператора.

Евгений Викторович Жукович 10:16:00:

При обслуживании клиента.

Евгений Викторович Жукович 10:16:02:

Для этого мы запустили в нашем контактном центре такое решение, как скрип менеджер.

Евгений Викторович Жукович 10:16:09:

Это система, которая загружена большинство наших бизнес процессов.

Евгений Викторович Жукович 10:16:14:

Формирует специальные карты, с которыми работает оператор контактного центра, исследуя этим картам при общении с клиентом. Во 1 повторюсь, достаточно качественно может отвечать на клиентские вопросы и минимизировать количество ошибок при его.

Евгений Викторович Жукович 10:16:33:

Обслуживание.

Евгений Викторович Жукович 10:16:36:

Здесь, наверное, важно сказать, что.

Евгений Викторович Жукович 10:16:41:

Вот здесь, на еще раз, наверно, покажу количество тех улучшений которых клиентских путей, которые мы сделали за прошедший год.

Евгений Викторович Жукович 10:16:50:

Не все вопросы, к сожалению, клиентские запросы мы можем решить дистанционно.

Евгений Викторович Жукович 10:16:55:

В некоторых случаях наши инженеры выезжают на адрес клиенту для того, чтобы решить те или иные вопросы, а где то просто банально устранить поломку.

Евгений Викторович Жукович 10:17:04:

Либо на абонентском устройстве.

Евгений Викторович Жукович 10:17:06:

Либо на абонентской линии.

Евгений Викторович Жукович 10:17:07:

Здесь, наверное, важно сказать, что в прошлом году мы несколько десятков тысяч абонентских устройств у клиентов заменили бесплатно.

Евгений Викторович Жукович 10:17:15:

В рамках обновления парка клиентского оборудования для того, чтобы клиенты могли потреблять.

Евгений Викторович Жукович 10:17:21:

Наши услуги на

Евгений Викторович Жукович 10:17:23:

Высоких скоростях и с высоким качеством.

Евгений Викторович Жукович 10:17:26:

На сегодняшний момент свыше 5000000 наших сотрудников.

Евгений Викторович Жукович 10:17:32:

Ежегодно выезжая к нашим клиентам.

Евгений Викторович Жукович 10:17:34:

И в этой части мы тоже пытаемся внедрять новые технологии, различные инструменты. Недавно прошла новость, где наши коллеги по.

Евгений Викторович Жукович 10:17:41:

А по телеком отрасли рассказывали о том, что запустили.

Евгений Викторович Жукович 10:17:45:

Специальное решение мобильное приложение для.

Евгений Викторович Жукович 10:17:48:

Инженеров, выездных инженеров, которые ездят к клиенту.

Евгений Викторович Жукович 10:17:52:

Я могу сказать, что в компании у нас такое решение работает, он называется цифровой монтажник.

Евгений Викторович Жукович 10:17:58:

Свыше 5 лет.

Евгений Викторович Жукович 10:17:59:

Задача этого решения во 1.

Евгений Викторович Жукович 10:18:03:

Максимально дестабилизировать работу монтажника.

Евгений Викторович Жукович 10:18:07:

Необходимость каких то избыточных звонков диспетчерскую службу сократить количество каких то потерь и связи с клиентом имеется ввиду. Когда ожидается приезд инженера, необходимо связаться с клиентом, что то до уточнить в его наряде.

Евгений Викторович Жукович 10:18:22:

+ Через это приложение мы.

Евгений Викторович Жукович 10:18:24:

Сделали реализовали цифровое подписание новых договоров с новыми клиентами.

Евгений Викторович Жукович 10:18:30:

Ну и, наверное, подавляющее, если, ну, может быть, практически все договоры, за небольшим исключением, на сегодняшний момент.

Евгений Викторович Жукович 10:18:36:

У нас подписывается в цифровом виде.

Евгений Викторович Жукович 10:18:39:

Вот здесь, на Слайде, сейчас вы можете видеть то, как наши клиенты оценивают качество работы наших точек контакта наших сотрудников, работающих.

Евгений Викторович Жукович 10:18:50:

В службу поддержки

Евгений Викторович Жукович 10:18:52:

Это говорит о том, что 98 96 % клиентов соответственно при вопросе, как они оценивают работу этих служб, ставят оценку по.

Евгений Викторович Жукович 10:19:00:

4 И 5 вот так выглядит этот.

Евгений Викторович Жукович 10:19:04:

Замер

Евгений Викторович Жукович 10:19:07:

Говоря о том, что мы пытаемся работать предиктивно и про активность необходимостью клиента вообще обращаться в компанию с различными вопросами и какими то консультациями или проблемами.

Евгений Викторович Жукович 10:19:18:

Мы, в том числе, сфокусировались на том, чтобы не только.

Евгений Викторович Жукович 10:19:22:

Вопросы, связанные с потреблением услуг на и качеством самих услуг, тоже решались.

Евгений Викторович Жукович 10:19:27:

Проактивно и предиктивно с этой целью мы некоторое время назад запустили систему.

Евгений Викторович Жукович 10:19:33:

Контроль качества нашей сети рискуем сервис куличи менеджмент, которая самостоятельно отыскивает различные повреждения и неисправности на сети абонентских устройствах.

Евгений Викторович Жукович 10:19:46:

Устраняет их, так вот мы свыше 500000 таких инцидентов отработали за год, то есть опять же полмиллиона.

Евгений Викторович Жукович 10:19:57:

В ситуации, когда клиент даже не заметил, каких то ухудшений или деградации.

Евгений Викторович Жукович 10:20:02:

Потребление им услуг.

Евгений Викторович Жукович 10:20:04:

А устранение этой неисправности произошло.

Евгений Викторович Жукович 10:20:08:

Про активно и предиктивно, но здесь я передам слово своему коллеге Евгению Галиберде, который активно участвовал в создании и развитии этого продукта. Он чуть более подробно об этом продукте рассказал.

Ирина Щенникова 10:20:20:

Да, Евгений, спасибо большое за погружение в тему клиентского сервиса.

Ирина Щенникова 10:20:28:

За каждым звонком, за каждым обращением нашего клиента и тем более за.

Ирина Щенникова 10:20:37:

Стоит большая работа за тем, чтобы клиенты чувствовали нашу заботу, не обращаясь уже на линии и в чаты, и в личный кабинет об этом.

Ирина Щенникова 10:20:50:

Целая работает целая система мониторинга нашей сети и так, чтобы вдохновиться новой темой. Я попробую запустить ролик, скорее всего, коллеги, вы его могли видеть на телевизионных экранах, но чтобы показать.

Ирина Щенникова 10:21:06:

Повторимы он очень отражает нашу работу.

Ирина Щенникова 10:21:49:

Итак, я приглашаю на онлайн трибуну Евгения Галибирдеу. Специалисты департамента по клиентскому сервису массового сегмента Ростелекома Евгений посмотрели вдохновляющий ролик. Расскажите, так ли, у нас организована работа по мониторингу бесперебойно?

Ирина Щенникова 10:22:08:

Бесперебойной работы сети и как в принципе происходит.

Ирина Щенникова 10:22:15:

В этом ключе развитие клиентского сервиса.

Евгений Галиберда 10:22:19:

Да, добрый день еще раз.

Ирина Щенникова 10:22:21:

Вас не видно.

Евгений Галиберда 10:22:23:

Меня не видно.

Ирина Щенникова 10:22:23:

Видим черный экран, да?

Ирина Щенникова 10:22:26:

Теперь видим презентацию.

Евгений Галиберда 10:22:28:

Так Так Так?

Ирина Щенникова 10:22:46:

Вот так, коллеги, получается, что вся основная работа, которую делают Ростелеком на благо клиентов, остается невидимой для клиента.

Евгений Галиберда 10:22:54:

Так меня уже видно.

Ирина Щенникова 10:22:56:

Спасибо за такой пример, Евгений, да теперь, видно, все хорошо предоставляю тебе слово.

Евгений Галиберда 10:23:00:

Отлично.

Евгений Галиберда 10:23:03:

Да еще раз представлюсь, меня зовут Евгений Галиберда. Я занимаюсь развитием системы предиктивного обслуживания.

Евгений Галиберда 10:23:11:

То есть эта система, которая позволяет нам контролировать качество предоставляемых услуг до каждого конкретного клиента? И мы можем приступить к решению этих проблем без обращений клиентов в техническую поддержку.

Евгений Галиберда 10:23:27:

Это уникальный продукт.

Евгений Галиберда 10:23:30:

Для российского рынка в сфере телеком в целом.

Евгений Галиберда 10:23:34:

Сейчас расскажу немного, как работает эта система.

Евгений Галиберда 10:23:46:

Успеем активировать огромное количество информации внутри себя, она собирает.

Евгений Галиберда 10:23:51:

Более 150000 записей каждую секунду и дополнительно еще и обогащает из разных источников.

Евгений Галиберда 10:23:59:

Производится опросы инфраструктуры, а также дополнительных наших внутренних информационных систем.

Евгений Галиберда 10:24:06:

Который внутри себя обрабатывает и может выявить неисправность даже не у какого то отдельного клиента.

Евгений Галиберда 10:24:14:

А именно выявить, в чем именно неисправность.

Евгений Галиберда 10:24:18:

Для этого опрашивается.

Евгений Галиберда 10:24:20:

Не только сетевое оборудование компании, а также опрашиваются клиентские устройства, например.

Евгений Галиберда 10:24:26:

Тв приставки и роутеры.

Евгений Галиберда 10:24:29:

Плюсом, как я сказал, да, мы обогащаем эту информацию с параллельных информационных систем.

Евгений Галиберда 10:24:35:

Которые могут помогать нам выявлять проблемы именно с качеством.

Евгений Галиберда 10:24:40:

А нет, только вот когда услуга у нас перестала работать совсем.

Евгений Галиберда 10:24:45:

Например, мы можем видеть рассыпание.

Евгений Галиберда 10:24:48:

Интерактивного телевидения перебои в работе Вай Фай или какие то кратковременные.

Евгений Галиберда 10:24:54:

Пропадание связи.

Евгений Галиберда 10:24:56:

Интернета, который клиент самостоятельно, вероятнее всего, может даже не фиксировать в зависимости от того, как он пользуется услугой.

Евгений Галиберда 10:25:04:

Как мы взаимодействуем в целом с этой системой?

Евгений Галиберда 10:25:08:

На 1 этапе, как я уже говорил, СПМ собирает в себе сотни метрик. По каждому отдельному клиенту и дальше их нужно обработать.

Евгений Галиберда 10:25:17:

Так, для выделения неисправности недостаточно в принципе как бы 1 отклонения или 1 ошибки, это некая совокупность триггеров и правил.

Евгений Галиберда 10:25:28:

Например.

Евгений Галиберда 10:25:29:

Для определения проблемы с интерактивным телевидением собирается не только информация о десятках ошибок от.

Евгений Галиберда 10:25:36:

Самих ТВ приставок.

Евгений Галиберда 10:25:40:

Проверяется, в том числе и.

Евгений Галиберда 10:25:42:

Продолжительность просмотра проблема это на 1 канале или нет, это прямой эфир или же запись просмотр онлайн кинотеатра Управления просмотром и.

Евгений Галиберда 10:25:52:

Тогда в случае выявления системы каких то отклонений от заданных стандартов система в автоматическом режиме создает задание.

Евгений Галиберда 10:26:01:

Которая сразу же передается в службу техническую.

Евгений Галиберда 10:26:04:

Технической поддержки и специалисты практически незамедлительно приступают к работе.

Евгений Галиберда 10:26:11:

То, что я описал, это достаточно трудоемкий объемный процесс.

Евгений Галиберда 10:26:17:

Но в действительности, в чем опять же?

Евгений Галиберда 10:26:20:

Уникаль схема, она работает практически в реальном времени от сбора всей информации.

Евгений Галиберда 10:26:26:

До ее обработки и уже реагирования, как то на это системы, проходят просто считанные минуты.

Евгений Галиберда 10:26:32:

То есть по мере наполнения информацией?

Евгений Галиберда 10:26:36:

От самой системы.

Евгений Галиберда 10:26:39:

Слайд перелистаю.

Евгений Галиберда 10:26:44:

От самой системы, какие мы видим положительные эффекты, положительные эффекты, получаем как наши клиенты в 1 очередь, так и сама компания.

Евгений Галиберда 10:26:54:

Для клиентов это понятно, что проблемы клиентов решаются даже без их обращения в техническую поддержку в случае необходимости вы.

Евгений Галиберда 10:27:03:

Идти, допустим, выездного персонала наши специалисты с ними связываются самостоятельно.

Евгений Галиберда 10:27:09:

Также.

Евгений Галиберда 10:27:10:

Мы можем работать с клиентами, которые в принципе не собирались даже обращаться в техническую поддержку.

Евгений Галиберда 10:27:16:

Возможно, видят.

Евгений Галиберда 10:27:19:

Что услуга работает не очень качественно, но.

Евгений Галиберда 10:27:22:

Это не заставляет их.

Евгений Галиберда 10:27:25:

Заняться.

Евгений Галиберда 10:27:27:

Ее ремонтом и

Евгений Галиберда 10:27:29:

Приступить к действиям.

Евгений Галиберда 10:27:32:

Если мы говорим о плюсах для компании в 1 очередь, это снижение нагрузки на нашу горячую линию.

Евгений Галиберда 10:27:38:

Как Евгений говорил ранее, мы предиктивно отработали, был более полумиллиона. Это за 24 год обращений, то есть эти клиенты, в итоге они не обращались.

Евгений Галиберда 10:27:48:

Самостоятельно и

Евгений Галиберда 10:27:50:

Мы с ними работали уже.

Евгений Галиберда 10:27:53:

С нашей стороны работу запускали.

Евгений Галиберда 10:27:55:

Ай.

Евгений Галиберда 10:27:56:

Также для компании, в чем + что специалисты, технические, работающие уже с непосредственно заданиями, которые спим им, создает и.

Евгений Галиберда 10:28:05:

Тратят значительно меньше времени, так как система.

Евгений Галиберда 10:28:11:

Локализует эту проблему и указывает конкретно, в чем неисправность.

Евгений Галиберда 10:28:17:

И понятно отсюда, что наблюдает клиент у себя.

Евгений Галиберда 10:28:22:

И требуется только проверить и приступить уже сразу к устранению этой неисправности.

Евгений Галиберда 10:28:28:

За все вышеперечисленное в 2023 году система удостоилась премии 1 из выдающихся изобретателей электронного телевидения Владимира Зворыкина.

Евгений Галиберда 10:28:39:

Сама премия вручалась за лучший системный проект в области телерадиовещания.

Евгений Галиберда 10:28:45:

На этом мы в принципе не останавливаемся, система непрерывно совершенствуется и развивается как в точности выявления неполадок, так и в расширении горизонта видимости клиентских проблем.

Евгений Галиберда 10:28:59:

Например, сейчас у нас в активной разработке.

Евгений Галиберда 10:29:03:

Решение клиентских проблем, которые фиксируют СПМ вообще без подключения специалистов технической поддержкой, это позволяет нам сделать умные чат боты.

Евгений Галиберда 10:29:13:

Часть этих заданий мы уже можем отработать, да действительно без участия специалистов, но и.

Евгений Галиберда 10:29:19:

Подробнее о ботах расскажет мой коллега Алексей.

Евгений Галиберда 10:29:23:

Передаю слово.

Ирина Щенникова 10:29:25:

Да, Евгений, спасибо большое, вернемся еще к тебе с вопросами.

Ирина Щенникова 10:29:33:

У нас.

Ирина Щенникова 10:29:36:

Есть специальный чат для того, чтобы.

Ирина Щенникова 10:29:40:

Отвечать на вопросы?

Ирина Щенникова 10:29:46:

Просмотреть и озвучить вопросы нашим спикерам, пока я приветствую Алексея Алексей Добрый день.

Ирина Щенникова 10:29:55:

Слышно видно, вас прекрасно, и мы хотим продолжить разговор про искусственный интеллект. Алексей, как часто Ростелеком своей работе обращается? К современным технологиям, в частности, к искусственному интеллекту и какую роль он играет в клиентском сервисе, пожалуйста, вам слово.

Алексей Догадин 10:30:14:

Напомню, меня зовут Алексей Догадин, я руковожу центром компетенций, занимаюсь разработкой информационных систем.

Алексей Догадин 10:30:23:

По управлению данными.

Алексей Догадин 10:30:25:

С применением искусственного интеллекта, интеллектуальной системы коммуникаций, такие как чат, бот и голосовой бот.

Алексей Догадин 10:30:33:

Но не ограничиваясь.

Алексей Догадин 10:30:35:

Давайте я, наверное, начну.

Алексей Догадин 10:30:38:

С показа презентации.

Алексей Догадин 10:30:40:

Сейчас.

Алексей Догадин 10:30:45:

Видно да.

Алексей Догадин 10:30:51:

Собственно.

Алексей Догадин 10:30:52:

Я начну с ретроспективы, с чего начались голосовой чат бот в Ростелекоме, но начну с вопроса, который задали ранее. Это по поводу того, что насколько цифровые.

Алексей Догадин 10:31:06:

Информационные системы распространены в Ростелекоме Ростелеком.

Алексей Догадин 10:31:12:

Насквозь пропитан и информационными системами различного уровня различного назначения.

Алексей Догадин 10:31:20:

И 1 из ключевых ролей в последнее время ставила ли игра система с применением искусственного?

Алексей Догадин 10:31:29:

Давайте, наверное, я.

Алексей Догадин 10:31:31:

Дам легкую ретроспективу короткую о том, как мы вообще в принципе пришли к голосовому боту.

Алексей Догадин 10:31:38:

Начали мы все таки не с голосового бота. Мы начали мы с чат бота, почему потому что?

Алексей Догадин 10:31:45:

В основе своей чат бота лежит обработка текста.

Алексей Догадин 10:31:50:

Обработка текста подразумевает распознавание интента или по русски. Если говорить, то смысла обращения того, который к нам приходит.

Алексей Догадин 10:31:58:

Клиента.

Алексей Догадин 10:32:00:

Ранее обращения у нас были через возможные мессенджеры, сейчас у нас это возможности есть, и номера не тоже. Она была, но сейчас особенно через мобильный, личный кабинет или единый личный кабинет.

Алексей Догадин 10:32:17:

Разработку.

Алексей Догадин 10:32:20:

Чат бота того в том виде, который вы видите сеть, которым пользуется клиент, наши клиенты сейчас началась в 2021 году.

Алексей Догадин 10:32:28:

К осени 2021 года мы уже ввели чат бот в эксплуатацию, это был достаточно простой бот с минимальным количеством интеграции всевозможных. То есть мы обрабатывали типовые запросы и учили наши нейросети?

Алексей Догадин 10:32:44:

Система искусственного интеллекта для того, чтобы понимать вас, как клиентов.

Алексей Догадин 10:32:49:

С какой проблемой вы к нам пришли?

Алексей Догадин 10:32:53:

Зимой 2022 года мы уже стартовали голосовой бот.

Алексей Догадин 10:32:59:

Почему нам понадобился год во 1? Мы должны были обучить искусственный интеллект нашей нейросети понимать.

Алексей Догадин 10:33:09:

Вас клиентов?

Алексей Догадин 10:33:11:

Вообще всех клиентов на Ростелекома Том, с чем приходит это достаточно непростая история, требует большого количества ресурсов, временных, в том числе временных затрат и доработки. Собственно, тех нейросетей, которые мы начали использовать вначале, то есть.

Алексей Догадин 10:33:30:

Разработка идет постоянно, мы не стоим никогда на месте, у нас развивается как сами нейросети, так и собственный сам бот, используя эти нейросети.

Алексей Догадин 10:33:40:

Позже я расскажу об архитектуре, чтобы поднимали.

Алексей Догадин 10:33:44:

Разница.

Алексей Догадин 10:33:46:

В итоге в 22 году мы запустив.

Алексей Догадин 10:33:51:

Разработку нам понравился год для того, чтобы ввести эксплуатацию.

Алексей Догадин 10:33:57:

Голосовой бот

Алексей Догадин 10:33:58:

Это вот.

Алексей Догадин 10:33:59:

Сложнее к нему выше требования, и он более технологичный, но и ограничение по нему тоже выше.

Алексей Догадин 10:34:10:

А 24 году мы уже поняли исходя из той архитектуры, которая у нас сейчас строится в Ростелекоме. В принципе, по всей информационной системе мы запустили еще разработку эксплуатацию.

Алексей Догадин 10:34:22:

В рацион машины.

Алексей Догадин 10:34:23:

Для авиации это.

Алексей Догадин 10:34:26:

Собственно, информационная система, которая.

Алексей Догадин 10:34:29:

Позволяет маршрутизировать в голосовом канале. То есть, когда вы звоните обращение туда?

Алексей Догадин 10:34:35:

Куда то?

Алексей Догадин 10:34:39:

Бот имеет достаточно сложную архитектуру.

Алексей Догадин 10:34:43:

Не стали вам принципиально давать схему, по чтобы она, скажем так, не пестрила в глазах. Почему потому, что в работе информационность бота сзади и что голосового, что чат бота задействовано более 30 информационных систем?

Алексей Догадин 10:34:58:

Для голосового бота это еще и большое количество нейросетей их используются аж 3 типа.

Алексей Догадин 10:35:05:

1 Тип на входе понимает вас в том смысле, что преобразует голос.

Алексей Догадин 10:35:11:

То ваше обращение, с которым мы пришли в текст?

Алексей Догадин 10:35:14:

Далее этот текст поступает в ядро бота, где понимается его смысл. Это уже 2 тип нейросетей, далее мы запускаем, скажем так.

Алексей Догадин 10:35:24:

Взаимодействие с вами так называемый скрипт обращения или если.

Алексей Догадин 10:35:29:

Евгений ранее сказал.

Алексей Догадин 10:35:31:

Карту этих карту, по которой общается Бот, и возвращаем ответ в другую систему, которая преобразует текст в голос. Генерирует сообщение и отдает вам какую либо информацию.

Алексей Догадин 10:35:48:

Вот таким образом ваше обращение, когда проходит достаточно большой и сложный путь во 1 количество тематик обращений. Вот на сегодняшний день более 300 это огромное количество, это 300.

Алексей Догадин 10:36:03:

Типовых обращений типов даже правильнее сказать.

Алексей Догадин 10:36:07:

300 Типовых обращений, которые мы самые частые, которыми приходит к нам клиент.

Алексей Догадин 10:36:15:

Помимо того, что обрабатываем огромное количество обращений, мы научились даже распознавать немножечко.

Алексей Догадин 10:36:24:

Эмоции.

Алексей Догадин 10:36:25:

То есть?

Алексей Догадин 10:36:25:

Вот слегка и он такой.

Алексей Догадин 10:36:29:

Эмпат такой у нас, что ли, да, в некоторой части, то есть, когда к нам клиенты.

Алексей Догадин 10:36:35:

Его возмещение.

Алексей Догадин 10:36:39:

Причине он вовремя не получил доступ, он может выражаться не очень корректно, и таким образом мы переводим его как бы.

Алексей Догадин 10:36:47:

Нужно оператора, чтобы оператор максимально уделил внимание.

Алексей Догадин 10:36:54:

Решил?

Алексей Догадин 10:36:57:

Помимо самого бота В.

Алексей Догадин 10:37:00:

В работе, скажем так, в обслуживании клиентов еще принимают огромное количество информационных систем.

Алексей Догадин 10:37:06:

Это всевозможные ЦРМ системы.

Алексей Догадин 10:37:08:

Тем, где хранятся клиентские данные, возможные биллинговые системы, это там, где хранятся.

Алексей Догадин 10:37:13:

Данные.

Алексей Догадин 10:37:14:

Платежах о подключенных услугах, о тарифах, которые применены к вам и так далее. До этого Евгений рассказывал о системе СКМ, собственно.

Алексей Догадин 10:37:25:

Здесь мы отправил Бот, отправляет вам мобильный личный кабинет информацию о том, что мы нашли у вас сбой и.

Алексей Догадин 10:37:31:

Если вы реагируете на это сообщение, это сообщение передается в бота и старается решить проблему, если вы.

Алексей Догадин 10:37:39:

Утверждаете это, то есть стараетесь решить проблему без участия.

Алексей Догадин 10:37:45:

Автоматическом режиме сами системы, которые в автоматическом режиме занимаются диагностикой всех неисправностей или решением проблем огромное количество систем.

Алексей Догадин 10:37:56:

И все это ваше обращение должно быть обработано в части голоса. У нас есть ограничения не более там 3 секунд, а ты дать вам ответ. А в части чат ботов не более 20:30 секунд.

Алексей Догадин 10:38:11:

То есть система должна не только четко, но еще и быстрому ответить, потому что если мы.

Алексей Догадин 10:38:18:

Будете ждать ответа по часу, ничего хорошего из этого не получится все.

Алексей Догадин 10:38:24:

Поэтому это быстро это эффективно.

Алексей Догадин 10:38:27:

Я сказал ранее Евгения о том, что более 50-то обращений.

Алексей Догадин 10:38:35:

Обрабатывается чат ботом без привлечения.

Алексей Догадин 10:38:41:

Это действительно так, мы гордимся этим результатом, но за этим стоит огромная работа команды.

Алексей Догадин 10:38:49:

С 1 стороны команда Евгения.

Алексей Догадин 10:38:53:

С точки зрения.

Алексей Догадин 10:38:54:

Методологов, аналитиков, бизнес.

Алексей Догадин 10:38:59:

Бизнес заказчиков и так далее.

Алексей Догадин 10:39:02:

Другой стороны, это команда разработки, которая принимает на себя решить ту или иную задачу, как улучшить клиентский сервис в части обслуживания.

Алексей Догадин 10:39:13:

Это работа методологов, которые анализируют те обращения, которые поступают к нам и которые не обработать бота, чтобы их также автоматизировать.

Алексей Догадин 10:39:23:

И улучшить.

Алексей Догадин 10:39:25:

И сами скрипты обращения и так далее.

Алексей Догадин 10:39:31:

Что еще добавить можно в прошедшем году, да вот обработано более 6000000 обращений клиентов.

Алексей Догадин 10:39:39:

Мы сэкономили огромное количество времени, как Сатурн.

Алексей Догадин 10:39:46:

Решили.

Алексей Догадин 10:39:47:

Огромное количество нетиповых задач.

Алексей Догадин 10:39:50:

Постоянно занимаемся обучением нейросетей для того, чтобы лучше вас понимать постоянно. Сами развиваемся, учимся для того, чтобы повысить качество предоставления обслуживания через боты.

Алексей Догадин 10:40:03:

По сути, сам по себе бот это.

Алексей Догадин 10:40:06:

Такой огромный комплект набора информационных систем.

Алексей Догадин 10:40:11:

Где централизованный, то есть наши сервера находятся?

Алексей Догадин 10:40:14:

Так, Новосибирске, Санкт, Петербурге и иных центрах, обработки данных, это сотни процессоров, это.

Алексей Догадин 10:40:25:

Сотни гигабайт оперативной памяти, это терабайты хранимой информации, обрабатываемой постоянно ежедневно.

Алексей Догадин 10:40:36:

Собственно, добавить, наверное, мне нечего. Я бы предпочел ответить, отвечать дальше на вопросы Ирина возвращаю вам.

Алексей Догадин 10:40:42:

Эфир.

Ирина Щенникова 10:40:43:

Да, Алексей, спасибо большое, действительно интересно было.

Ирина Щенникова 10:40:50:

Пользовательский опыт общения с чатами в различных совершенно службах и, наверное, воспринимается клиентами и нами всеми. До что человек года, то это некая заглушка, через которую нужно немедленно преодолеть.

Ирина Щенникова 10:41:08:

И добиться оператора, и то, какая работа за этим стоит и какие результаты это приносит и как разгружает персонал и как.

Ирина Щенникова 10:41:21:

Помогает быстрее реагировать на клиентские запросы, конечно, очень впечатляет, спасибо большое.

Ирина Щенникова 10:41:29:

Алексей, тогда прошу тоже выключить презентацию вашу. Она у нас на экране, пока мы.

Ирина Щенникова 10:41:36:

Спасибо большое, я коллеги, еще подумайте вопросы, коллеги, впервые мы проводим в принципе.

Ирина Щенникова 10:41:45:

Вебинар по клиентскому сервису и рассказываем, как все устроено внутри, рассказываем про закулисье клиентского сервиса. Это очень корректное название для нашего вебинара, пользуясь. Случаем задать свои вопросы, поговорите с нами на эту тему. И пока предлагаю подвести небольшое резюме о нашей встрече, снова приглашаю на онлайн трибуну Евгения Жуковича Евгений.

Ирина Щенникова 10:42:14:

Это еще.

Евгений Викторович Жукович 10:42:14:

Да,

Евгений Викторович Жукович 10:42:16:

Слышь ты меня.

Евгений Викторович Жукович 10:42:18:

Да, спасибо, коллеги, ну во 1 все таки подводя еще раз итог тому, что говорил я то, что говорили мои коллеги.

Евгений Викторович Жукович 10:42:26:

Клиентский сервис это, конечно, повторюсь, не только службы моего подразделения, которое работает в различных нас площадке, которые обслуживают клиента, разбросаны по.

Евгений Викторович Жукович 10:42:36:

Всей нашей большой стране, этой нашей коллеги.

Евгений Викторович Жукович 10:42:40:

Наших региональных филиалах, которые нам помогают решать вопросы клиентов.

Евгений Викторович Жукович 10:42:44:

Это огромное количество айти специалистов, это огромное количество.

Евгений Викторович Жукович 10:42:48:

Сотрудников технического блока, которые, наверное, несут на себе 1 из самых тяжелых.

Евгений Викторович Жукович 10:42:55:

Связана иногда в буквальном смысле.

Евгений Викторович Жукович 10:42:58:

С работой

Евгений Викторович Жукович 10:42:59:

В трудных условиях прокладка сетей или ремонт сетей.

Евгений Викторович Жукович 10:43:03:

Труднодоступных территориях условиях меченой мерзлоты.

Евгений Викторович Жукович 10:43:07:

Прокладка кабеля по дну океана, в общем, огромная.

Евгений Викторович Жукович 10:43:12:

Количество людей компании работает для того, чтобы мы, придя домой.

Евгений Викторович Жукович 10:43:17:

Могли включить телевизор или интернет и получить?

Евгений Викторович Жукович 10:43:21:

Ту информацию или тот контент, который мы ожидаем.

Евгений Викторович Жукович 10:43:26:

Мы.

Евгений Викторович Жукович 10:43:28:

Важно еще, о чем хотел сказать, вот я сегодня говорил о том объеме обратной связи, который мы анализируем.

Евгений Викторович Жукович 10:43:33:

И на основании которой принимаем решение о том, как компания должна меняться с точки зрения процессов продуктов и того, что вообще компания делает с клиентом?

Евгений Викторович Жукович 10:43:43:

По большому счету вывод из этого следует 1 те изменения, которые происходят в компании с точки зрения.

Евгений Викторович Жукович 10:43:50:

Клиента.

Евгений Викторович Жукович 10:43:51:

Они продиктованы самим клиентом. Да, наверное, важно ответить, что большинством клиентов мы.

Евгений Викторович Жукович 10:43:57:

Опираясь на эту обратную связь.

Евгений Викторович Жукович 10:43:59:

В 1 очередь решаем те запросы и те ожидания, которые нам озвучивает.

Евгений Викторович Жукович 10:44:04:

Какое то значительное количество наших клиентов и, наверное, учесть интересы всех получается не всегда, но иногда, так скажем, первопроходцы, клиенты, которые. Просили те или иные вещи, которые должны появиться в компании, в какой то момент становится большинством. Мы слышим эти запросы клиентов и тоже их реализуем.

Евгений Викторович Жукович 10:44:25:

Таким образом, трансформация компании фактически происходит потому по тому, как это видят клиенты то, как нас, то как от то, как это от нас ожидают клиент, поэтому клиенты. Конечно, активные участники этих трансформациях, этих изменений, если какие, то сложности или недоработки, которые у нас иногда возникают, да не случаются, я думаю, как и в любой.

Евгений Викторович Жукович 10:44:47:

Сервисной компании.

Евгений Викторович Жукович 10:44:48:

Ну а если представить сложность самой услуги интернета, предоставляемых когда десятки тысяч?

Евгений Викторович Жукович 10:44:54:

Сети и сетевых устройств распределены по всей территории нашей страны. Повторюсь в различных сложных условиях у нас в различных.

Евгений Викторович Жукович 10:45:05:

Иногда климатических катаклизм, которые происходят, которые нужно своевременно учитывать и устранять.

Евгений Викторович Жукович 10:45:11:

В общем, все это, конечно, так или иначе накладывает отпечаток.

Евгений Викторович Жукович 10:45:16:

За последние 5 лет прошли огромный путь.

Евгений Викторович Жукович 10:45:20:

Продолжаем слышать клиента, слышать клиента, менять компанию, так как клиенты от нас это ждут и, ну, наверное, важный такой.

Евгений Викторович Жукович 10:45:29:

Штрих, который бы в конце хотелось показать это.

Евгений Викторович Жукович 10:45:34:

Мы специально собрали информацию.

Евгений Викторович Жукович 10:45:37:

Мы все с вами, как обыватели, иногда можем оставить негативный отзыв.

Евгений Викторович Жукович 10:45:42:

Ресторан, кафе или какую то сервисную компанию оставлять позитивный отзыв.

Евгений Викторович Жукович 10:45:47:

Не всегда принято или всегда.

Евгений Викторович Жукович 10:45:50:

Просто, но вот тем не менее за 24 год свыше 20 свыше 20000 клиентов осознанно написали или позвонили или обратились каким то иным образом к нам в компанию. Иногда это полноценные благодарственные письма.

Евгений Викторович Жукович 10:46:04:

Где клиенты либо выражают благодарность?

Евгений Викторович Жукович 10:46:07:

Отдельно взятым нашим сотрудникам, которые решили тот или иной вопрос, или проблемы нашего клиента.

Евгений Викторович Жукович 10:46:13:

Либо в целом благодарят компанию за то, как мы отнеслись к их вопросу, к их проблеме.

Евгений Викторович Жукович 10:46:20:

Как ее решили, ну для нас это очень ценно, для нас это очень важно и подтверждает, подтверждает то, что.

Евгений Викторович Жукович 10:46:26:

Все таки мы движемся.

Евгений Викторович Жукович 10:46:27:

В правильном направлении с точки зрения клиентского сервиса.

Евгений Викторович Жукович 10:46:31:

На этом хотел бы завершить свое выступление, спасибо.

Ирина Щенникова 10:46:40:

Да, Евгений, спасибо, коллеги наши спикеры дорогие, прошу подключиться на онлайн трибуну.

Ирина Щенникова 10:46:48:

У нас я так понимаю, что

Ирина Щенникова 10:46:52:

Пока журналисты не

Ирина Щенникова 10:46:55:

Написали вопросы, поэтому задам вопросы я, если вы уже отвечали на них.

Ирина Щенникова 10:47:01:

Хочу, чтобы это прозвучало более акцентно.

Ирина Щенникова 10:47:05:

Итак,

Ирина Щенникова 10:47:10:

Секундочку мне подсказывает, что сначала есть вопросы я, почему то их не вижу и.

Ирина Щенникова 10:47:20:

Так секунду подождите, у нас технически какая то проблема.

Евгений Викторович Жукович 10:47:25:

Ну да, я вижу, что уже порядка 10 вопросов задано.

Ирина Щенникова 10:47:28:

А почему то я их не могу прочитать, тогда, Евгений?

Ирина Щенникова 10:47:35:

Если не скучно.

Евгений Викторович Жукович 10:47:35:

Да, пожалуйста, конечно, не сложно, да?

Ирина Щенникова 10:47:37:

Да,

Евгений Викторович Жукович 10:47:38:

Вот Яна Налимова спрашивает о том, будет ли.

Евгений Викторович Жукович 10:47:45:

Бот

Евгений Викторович Жукович 10:47:46:

В целом потом самостоятельно общаться с различными.

Евгений Викторович Жукович 10:47:49:

Ботами компании и насколько тогда вообще человек будет получать услугу и общаться в этом смысле с провайдерами, то?

Евгений Викторович Жукович 10:47:56:

Да, Ян, я думаю, что здесь вы фактически говорите о тех ассистентах и помощниках, которые появляются в различных банковских сервисов и приложениях телеком провайдеров.

Евгений Викторович Жукович 10:48:07:

Зрелость и развитие этих технологий, где то пока западает, но развивается достаточно такими ускоренными темпами. Поэтому думаю, да что вот те составные части, которые мы сегодня обсуждали, они уже. Ну, допустим, вот в части системы контроля качества сети или те.

Евгений Викторович Жукович 10:48:29:

Решение, о которой говорил Алексей, они как раз направлены на то, чтобы, например, наша система искусственного интеллекта, обнаружив какую то.

Евгений Викторович Жукович 10:48:38:

Проблему какую то

Евгений Викторович Жукович 10:48:39:

Дестабилизацию на клиентской услуге.

Евгений Викторович Жукович 10:48:42:

Мог пообщаться сейчас, где то уже даже это делает за живого сотрудника, за инженера нашего бот.

Евгений Викторович Жукович 10:48:49:

Дальше он сможет пообщаться таким же ботом со стороны клиента для того, чтобы он ответил на те или иные уточняющие вопросы решение вопроса. Происходило без клиента, но понятно, что эволюционно это и уже лично мое мнение. Эти ассистенты будут идти в то, что вообще большинство.

Евгений Викторович Жукович 10:49:05:

Сфер и областей нашей ежедневной жизни будет происходить вот через такую.

Евгений Викторович Жукович 10:49:10:

Аббатизирован общению ассистентов и помощников.

Евгений Викторович Жукович 10:49:14:

И Вин стало тебе видно вопрос или мне продолжить?

Ирина Щенникова 10:49:16:

Я не посылают вопросы, поэтому я буду озвучивать спасибо. Евгений, следующий вопрос снова к тебе. От Екатерины Павлюк, корреспондент новостного сайта МДН инфо. Каких главных принципов нужно придерживаться при взаимодействии с клиентом?

Евгений Викторович Жукович 10:49:34:

Мы знаете, отвечая на этот вопрос внутри компании. Мы пришли к выводу, что, наверное, главный и принцип, с которым мы должны начинать это прозрачность.

Евгений Викторович Жукович 10:49:44:

Поясню, то есть это.

Евгений Викторович Жукович 10:49:46:

Клиент должен понимать, что происходит с ним на каждом из отрезков его взаимодействия с компанией. Почему компании действуют так или иначе?

Евгений Викторович Жукович 10:49:57:

Почему произошли те или иные события, то есть мы должны быть честны и прозрачны с клиентом?

Евгений Викторович Жукович 10:50:04:

Это, наверное, главный основной принцип и 2 который мы в компании исповедуем, что все таки.

Евгений Викторович Жукович 10:50:10:

Клиентский сервис, это вопрос не только служб поддержки.

Евгений Викторович Жукович 10:50:13:

Сегодня вы даже у нас видите, представляет Алексей представляет.

Евгений Викторович Жукович 10:50:17:

Ирина, подразделение пиара, то есть и Эйчар, и финансово экономический блок нашей компании, и все другие подразделения в конечном итоге.

Евгений Викторович Жукович 10:50:26:

Влияют на клиентское восприятие и клиентский имидж нашей компании, поэтому 2 принцип, что за клиентской в клиентском сервисе улучшение клиентского сервиса должны участвовать все подразделения компании.

Ирина Щенникова 10:50:40:

Это верно, спасибо большое, следующий вопрос от Ольги Салтыковой аргументы недели Вятка. Каковы регламентные сроки отработки технического инцидента, когда необходим выезд бригады, когда клиенту уже начинать волноваться и.

Евгений Викторович Жукович 10:50:57:

Да, вопрос понятен.

Евгений Викторович Жукович 10:50:59:

А мы.

Евгений Викторович Жукович 10:51:01:

Поверьте, очень сильно челленджи, наших коллег из технического блока каждый год усиливаем ужесточаем требования по срокам выезда.

Евгений Викторович Жукович 10:51:09:

Нашим клиентам мы здесь, наверное, важно сказать, что мы понимаем распределенность наших клиентов по населенным пунктам.

Евгений Викторович Жукович 10:51:17:

Эти показатели и уровни.

Евгений Викторович Жукович 10:51:22:

Уровни.

Евгений Викторович Жукович 10:51:24:

Реагирования на эти мероприятия они разные для городов миллионников или, например, для городов, находящихся где то в населенных пунктах городского типа селах и деревнях.

Евгений Викторович Жукович 10:51:35:

Но для могу только так сказать, что для городов миллионников эти сроки исчисляются часами в буквальном смысле.

Евгений Викторович Жукович 10:51:42:

Для очень удаленных территорий, к сожалению, иногда этот срок может достигать.

Евгений Викторович Жукович 10:51:46:

Нескольких дней

Евгений Викторович Жукович 10:51:48:

Это иногда сопряжено и с необходимостью не только самого выезда инженера, а выяснением того в рамках диагностики, когда выясняется, что.

Евгений Викторович Жукович 10:51:57:

В общем, если поломка касается только непосредственно самого самого домохозяйства, самой квартиры, где необходимо.

Евгений Викторович Жукович 10:52:04:

Починить кабель или заменить абонентское устройство здесь действия компании понятны?

Евгений Викторович Жукович 10:52:08:

Но зачастую нестабильная работа или некачественная работа интернета связана с перегрузкой сети перегрузка. Каких то узлов этой сети и вот модернизация расширения? Как мы говорим внутри компании этих полос? Для клиентов может занимать продолжительное время, поскольку требуется логистика этого оборудования, доставка его на.

Евгений Викторович Жукович 10:52:28:

Вместо инсталляции разворачивания от оборудования, но.

Евгений Викторович Жукович 10:52:33:

Я предлагаю вам, Ольга, следующим образом поступать. Вот сегодня те инструменты, о которых мы говорили мы.

Евгений Викторович Жукович 10:52:40:

Когда вы создали заявку на техническую поддержку и, например?

Евгений Викторович Жукович 10:52:45:

Не дождавшись пока решение или решив, что уже, наверное, пора волноваться. Обратитесь к нам, то в принципе мы до определив мы, да.

Евгений Викторович Жукович 10:52:56:

Сообщим вам о том, какой в каком статусе, в каком.

Евгений Викторович Жукович 10:53:01:

Где, в общем, с точки зрения обработки ваша заявка находится? Наверное, не знаю, ответил мне, ответил на ваш вопрос.

Евгений Викторович Жукович 10:53:07:

Мне кажется, что

Евгений Викторович Жукович 10:53:08:

Ответ прозвучал.

Евгений Викторович Жукович 10:53:15:

Ирина, мне кажется.

Евгений Викторович Жукович 10:53:17:

Ты.

Евгений Викторович Жукович 10:53:18:

Зависла нет.

Евгений Викторович Жукович 10:53:22:

Левее.

Ирина Щенникова 10:53:26:

Постучал.

Ирина Щенникова 10:53:27:

Ее почта.

Евгений Викторович Жукович 10:53:27:

Алексей Менян.

Ирина Щенникова 10:53:29:

Паян.

Ирина Щенникова 10:53:29:

Из Самары, из как выстроена фото?

Евгений Викторович Жукович 10:53:39:

Да, вижу вопрос, а Евгений Алексей меня хорошо слышно.

Евгений Викторович Жукович 10:53:45:

Да,

Евгений Галиберда 10:53:46:

Да хорошо.

Евгений Викторович Жукович 10:53:47:

Действительно, мы, внедряя любые инновации на протеже, там ботов лет. Ирин, да немножко у тебя запоздания ведет звук. Но я так понял, что вопрос да, вопрос был озвучен мы, я пытаюсь на него ответить.

Ирина Щенникова 10:53:51:

Слышно.

Евгений Викторович Жукович 10:54:03:

Во 1 в любых пилотных запусков новых технологий, которые связаны со значительным изменением клиентских путей.

Евгений Викторович Жукович 10:54:11:

Мы исключаем из этих пилотов клиентов возрастных.

Евгений Викторович Жукович 10:54:15:

Те, которые могут действительно столкнуться с проблемой.

Евгений Викторович Жукович 10:54:20:

Пользование этими услугами, но, с другой стороны, мы анализируем на пару аудиторию наших пользователей личного кабинета.

Евгений Викторович Жукович 10:54:28:

Видим мы изначально, когда впервые решили.

Евгений Викторович Жукович 10:54:32:

Детально изучить профиль потребителя и пользователя личного кабинета ожидали, что увидим там в основном молодых людей, может быть, даже там совсем молодых. Студентов и так далее для нас было удивительно, что достаточно большой объем пользователей активных пользователей Личного кабинета это люди старше и 50 60 лет.

Евгений Викторович Жукович 10:54:54:

Мы честно говорю, внутри компании иногда рекомендуем, что если у вас есть престарелые родственники или родители, которым совсем уже сложно общаться.

Евгений Викторович Жукович 10:55:03:

Со службами поддержки и так далее.

Евгений Викторович Жукович 10:55:05:

Мы предлагаем поэту заботу взять на себя.

Евгений Викторович Жукович 10:55:08:

Детей каких то родственников, но в целом мне кажется, что на сегодняшний момент у нас.

Евгений Викторович Жукович 10:55:16:

Активное интернет потребление проникло уже во все возраста, и если мы сейчас говорим про пользователях услуг домашнего телефона, то этих клиентов мы, конечно, в меньшей степени пытаемся.

Евгений Викторович Жукович 10:55:30:

Каким то образом беспокоит с точки зрения изменения их клиентских путей?

Ирина Щенникова 10:55:35:

Да, Евгений, меня слышно, да уже все в порядке.

Ирина Щенникова 10:55:39:

Да, я хотела бы добавить, уважаемые коллеги, журналисты, что у нас с людьми старшего поколения активно ведется социальная работа.

Евгений Викторович Жукович 10:55:39:

Да хорошо.

Ирина Щенникова 10:55:49:

У нас уже 11 лет.

Ирина Щенникова 10:55:53:

Работает проект Азбука Интернета, он сделан совместно с Пенсионным фондом России. Великолепный методический материал и сайт.

Ирина Щенникова 10:56:03:

Азбука интернета.

Ирина Щенникова 10:56:06:

По которому социальные службы и пенсионные фонды, а также пенсионеры самостоятельно могут изучать азы интернета.

Ирина Щенникова 10:56:16:

Там настолько продуманные методические материалы, легкие для восприятия людьми именно этого возраста, что.

Ирина Щенникова 10:56:27:

Для просвещения, для актуализации, то есть этот проект не то, что он 11 лет назад был разработан, он каждый раз обновляется. Мы, рассказывая выбор мошенников и. Про новые системы и про банковские карты и про приложение и так далее в своем материале. Если вы будете об этом писать, укажите, пожалуйста, потому что это. Абсолютно бесплатный проект, и каждый вы даже на базе своего СМИ можете сделать такое учение вообще без проблем. Кроме того, мы сами проводим конкурс, спасибо. Интернету для людей пожилого возраста тоже конкурсу уже 11 год и самому старшему нашему блогеру, самому старшему жителю, кто участвовал в нашем проекте 101 год.

Ирина Щенникова 10:57:17:

То есть это поколение также активно пользуется интернетом, и компания делает все возможное просветительская социальная ответственность для того, чтобы они были в курсе новых технологий и, конечно же, были защищены, в том числе от мошенников.

Ирина Щенникова 10:57:35:

Поэтому здесь идет двухсторонняя работа, клиентский сервис в 1 направлении пиар. Социальная ответственность идут в другом направлении, но мы идем вместе, в том числе и для того, чтобы все группы клиентов у нас.

Ирина Щенникова 10:57:55:

Получали качественные услуги и понимали, как с ними работать.

Ирина Щенникова 10:58:00:

Следующий вопрос снова от Екатерины Павлюх. Евгений, каким Ростелеком видит клиентский сервис еще через 5?

Евгений Викторович Жукович 10:58:10:

Ну, здесь, как я сегодня уже говорил. Клиентский сервис, конечно, неразрывно связан с тем, как будут меняться продукты компании, какие новые продукты будут появляться.

Евгений Викторович Жукович 10:58:21:

Очень сильно мы, конечно, в этом смысле зависим от зрелости технологии появления новых технологий, то есть если буквально еще.

Евгений Викторович Жукович 10:58:28:

Несколько лет назад никто о ботах не слышал или читал только специализированной литературе. Сегодня это стало уже повсеместным применением и очень активно эти решения развиваются.

Евгений Викторович Жукович 10:58:41:

Почему то считается как негативный тренд?

Евгений Викторович Жукович 10:58:45:

Но, на мой взгляд, с учетом улучшения качества и.

Евгений Викторович Жукович 10:58:51:

Развития этих айти решений с точки зрения голосового.

Евгений Викторович Жукович 10:58:55:

Голосовых и вообще различных ботов искусственного интеллекта. Я думаю, все таки, что клиентский сервис будет сильно уходить в автоматизации и ботизации обслуживания. Сейчас это может показаться как какая то история.

Евгений Викторович Жукович 10:59:08:

Повторюсь чуть негативное, потому что мы апеллируем к сегодняшнему опыта общения с этими решениями, которые иногда все таки.

Евгений Викторович Жукович 10:59:15:

Не могут качественно обслужить тот или иной клиентский запрос.

Евгений Викторович Жукович 10:59:19:

Но я думаю, что еще через год 2 значительно произойдет развитие этих решений.

Евгений Викторович Жукович 10:59:25:

И вот мы сталкивались с теми или иными сервисными компаниями, неважно, куда мы будем обращаться, все чаще и чаще будем общаться не с.

Евгений Викторович Жукович 10:59:34:

Живым, если так можно выться в кавычках сотрудникам службы поддержки, а с теми или иными решениями искусственного интеллекта, я думаю, что мы даже не.

Евгений Викторович Жукович 10:59:42:

Не всегда будем понимать, что мы общаемся сейчас не с живым человеком, такими зрелыми эти системы.

Евгений Викторович Жукович 10:59:50:

Станут, ну и 2 это, конечно, персонификация.

Евгений Викторович Жукович 10:59:55:

Тоже вполне давно обсуждаемый и понятный тренд, это задача.

Евгений Викторович Жукович 11:00:00:

Немножко избитое слово предвосхитить, но не в том смысле, чтобы предвосхитить, в каком то прям совсем горизонте этот вопрос.

Евгений Викторович Жукович 11:00:08:

Тогда клиент еще?

Евгений Викторович Жукович 11:00:09:

Только собрался обращаться или все таки наконец то обратился, проанализировав все события, которые произошли у клиента.

Евгений Викторович Жукович 11:00:16:

В последний час сутки.

Евгений Викторович Жукович 11:00:20:

Заранее предложить ему решение, понимая и анализируя за счет искусственного интеллекта.

Евгений Викторович Жукович 11:00:25:

Какая причина побудила его сейчас обратиться для того, чтобы сократить сроки решения того вопроса?

Ирина Щенникова 11:00:33:

Евгений, спасибо задам от себя вопрос, подскажи, пожалуйста.

Ирина Щенникова 11:00:41:

Обзванивает ли Ростелеком клиентов с целью перезаключения договора на услуги связи?

Евгений Викторович Жукович 11:00:50:

Да, мы столкнулись, к сожалению, с тем, что в те различные.

Евгений Викторович Жукович 11:00:55:

Мошеннические схемы, которые сейчас очень известны на рынке.

Евгений Викторович Жукович 11:00:59:

Наша компания опосредована была, так скажем, упомянута и в такого условника, боюсь, втянута.

Евгений Викторович Жукович 11:01:06:

Здесь важно сказать, что неважно услуги это мобильной связи, интернет доступа в интернет либо какие то еще телеком услуги, то.

Евгений Викторович Жукович 11:01:13:

Все ваши договоры бессрочны, они не имеют срока действия, и компания не имеет никакой потребности и необходимости связываться с вами с целью перезаключения этого договора.

Евгений Викторович Жукович 11:01:24:

Единственная потребность, которая возникает у нас клиент, бывает, меняет паспорт в силу каких то.

Евгений Викторович Жукович 11:01:32:

Изменение статуса.

Евгений Викторович Жукович 11:01:34:

Возрастных изменений и так далее мы действительно можем обращаться к вам, не выходить с целью и необходимостью актуализации именно паспортных данных.

Евгений Викторович Жукович 11:01:42:

Но

Евгений Викторович Жукович 11:01:44:

Перезаключение договора, это точно та активность, которую компания не ведет, и это точно. Мошенники, которые пытаются какую то свою выгоду получить от вас как от пользователей.

Евгений Викторович Жукович 11:01:57:

Услуга.

Ирина Щенникова 11:01:58:

Спасибо, Евгений Валерий Браун начинал бизнес Нижний Новгород, что из опыта Ростелекома по построению клиентского сервиса могут использовать предприятия других отраслей экономики.

Ирина Щенникова 11:02:10:

Оказывает ли Ростелеком услуги по построению клиентского сервиса другим компаниям?

Евгений Викторович Жукович 11:02:17:

Спасибо, очень интересный вопрос, мы с этой целью посещаем не только я и коллегии клиентского сервиса, различные конференции, форумы, посвященные тем.

Евгений Викторович Жукович 11:02:26:

Ленскому опыту клиентскому сервису.

Евгений Викторович Жукович 11:02:29:

Сказать об опыте того, что мы прямо пришли и как. Ну какой то консультант или консалтинг, где то организовали клиентский сервис.

Евгений Викторович Жукович 11:02:38:

По крайней мере, на своем опыте работы в компании сказать не могу.

Евгений Викторович Жукович 11:02:42:

Но мы точно общаемся с коллегами не только по телеком отрасли, но и отраслям, жилищно, коммунального хозяйства, ритейла и так далее. Обмениваемся опытом и стараемся здесь держать в этом смысле связь.

Евгений Викторович Жукович 11:02:54:

Для того чтобы внедрять те или иные технологии, ну и здесь, нам важно сказать, что вот наш звонковый центр по.

Евгений Викторович Жукович 11:03:01:

Выведен у нас в отдельную дочернюю компанию компанию НТТ. Эта компания активно оказывает услуги контактного центра не только для нас как основного заказчика, но и для других клиентов.

Евгений Викторович Жукович 11:03:14:

Различные компании, в том числе когда вы звоните.

Евгений Викторович Жукович 11:03:17:

Компании не знают такси службы или, например, компании.

Евгений Викторович Жукович 11:03:23:

Того же ритейла банковские, кстати, некоторые банки пользуются услугами. Вы, в том числе, общаетесь с сотрудниками нашей компании, которые предлагают такие услуги нашим?

Ирина Щенникова 11:03:35:

Спасибо, действительно, очень интересный вопрос, спасибо за него.

Ирина Щенникова 11:03:41:

Инна Балашова, Пенза, пресс, пользователю услуг Ростелекома хотелось бы понять всю цепочку обработки запроса ботом.

Ирина Щенникова 11:03:50:

На примере возникают неполадки с интернетом.

Ирина Щенникова 11:03:53:

Звоню на горячую линию, иногда проблемы действительно решаются до перевода звонка на оператора.

Ирина Щенникова 11:04:00:

Тут неоткрытый вопрос хотелось бы понять всю цепочку. Алексей, наверно, нам скажет.

Евгений Викторович Жукович 11:04:05:

Я, если разрешишь, Ирина буквально в начале вводная 1 важную вещь. Скажу и, конечно, передам потом слово Алексею.

Евгений Викторович Жукович 11:04:13:

Действительно, иногда вот не может вам помочь или происходит, в каких то случаях мы помогаем вам посредством наших ботов. А где то нет, есть очень важный нюанс. Я хочу на этом заострить внимание, потому что компания сейчас тоже направляет на это свои действия.

Евгений Викторович Жукович 11:04:29:

Поясню.

Евгений Викторович Жукович 11:04:30:

Когда вы обращаетесь в банк или к оператору мобильной связи, ваш мобильный телефон является однозначным идентификатором вас как клиента. И компания всегда понимает, что сейчас обращается конкретно к.

Евгений Викторович Жукович 11:04:43:

Конкретный клиент с его понятной историей, его понятными, какими то запросами и так далее.

Евгений Викторович Жукович 11:04:48:

И, решая так или иначе, вопросы предиктивно.

Евгений Викторович Жукович 11:04:52:

Говоря о услугах доступа в Интернет, мы говорим о семье, о домохозяйстве, в котором может проживать несколько членов семьи. Как правило, проживает несколько членов семьи, и зачастую договор заключается на 1 члена семьи. Обращаться с вопросами в компании могут и.

Евгений Викторович Жукович 11:05:08:

Другие, находящиеся в этот день дома или просто решившие позвонить и решить, какой то вопрос, и это нам не позволяет понять.

Евгений Викторович Жукович 11:05:17:

Кто же сейчас к нам обращается и мы вынуждены прилагать с вами в диалоге в службе поддержки дополнительные усилия по?

Евгений Викторович Жукович 11:05:24:

Для того чтобы идентифицировать, где вы потребляете услугу, что с этой услугой и так далее. Сейчас компания занимается тем, что мы обращаемся к нашим. Клиентам с необходимостью обогатить, как мы внутри, это называем карточку клиента дополнительными контактными данными. Это нам позволит на входе и.

Евгений Викторович Жукович 11:05:44:

Быстрее и в автоматическом режиме понимать, кто к нам обращается в момент и передавать вот в те решения, которые зарабатывает Алексей. Задачу информацию более конкретную для более качественной отработки ее. Но я думаю, что вот сам сценарий прохождения до расскажу.

Алексей Догадин 11:06:04:

Да, я неправильно заметил по поводу авторизации, собственно, авторизация, это идентификация вас как клиента Ростелекома по тем или иным признакам. Вот 1 из признаков Евгений назвал. Это телефон телефонный номер, с которого звонит. Если телефонный номер у нас базе нигде не значится, мы должны провести некий диалог с вами. Если в голосовом боте, то будут запрошены.

Алексей Догадин 11:06:25:

Информация.

Алексей Догадин 11:06:27:

Например, номер лицевого счета будет запрошен или попросят подтвердить имя отчество владельца договора чат боте в принципе то же самое, то.

Алексей Догадин 11:06:39:

Никогда мы не запросим у вас персональные данные. Имеется ввиду паспорт, вот по крайней мере этому не обучен мы не.

Алексей Догадин 11:06:47:

Нарочно.

Алексей Догадин 11:06:50:

Далее, после того как происходит ваш авторизации, если мы смогли вас авторизовать, то есть те данные, которые вы назвали, не содержит ошибок там каких то, да и.

Алексей Догадин 11:06:59:

Далее ваше обращение передается нейросети для распознавания интента.

Алексей Догадин 11:07:03:

Случаи голоса, как я уже говорил, это система СР ТТС.

Алексей Догадин 11:07:07:

Аср переводит голос текст.

Алексей Догадин 11:07:09:

Текст этот далее передается в ядро бота и далее мы занимаемся маршрутизацией обращения.

Алексей Догадин 11:07:15:

В зависимости от того, какой смысл несет обращение мы.

Алексей Догадин 11:07:21:

Скажем так, от интента мы распознаем, мы запускаем тот или иной скрипт.

Алексей Догадин 11:07:27:

Скрипт, это тот самый текст, по сути, бот, это тот же оператор. Просто он не способен, скажем так, на сегодняшний день не может ответить на абсолютно 100 % всех за.

Алексей Догадин 11:07:38:

Заходят.

Алексей Догадин 11:07:40:

И мы запускаем соответствующий 1 из тех 300 с лишним скриптов для того, чтобы помочь вам решить вашу проблему. Далее идет пошаговый диалог, то есть бот задает вопрос.

Алексей Догадин 11:07:51:

Он может спросить там, какую то конкретику может просить вас написать коротко. Например, подтверждаете ли вы там какую то ту или иную информацию, которая хранится в наших системах? В когда вы пишите ответ, у нас босс способен с помощью нейросетей различить.

Алексей Догадин 11:08:10:

Положительный отрицательный ответ, то есть можно написать. Да, можете написать, конечно, можете написать никогда и никогда, это будет отрицательный ответ или.

Алексей Догадин 11:08:20:

Окей, например, и напишите, мы распознаем его как положительный ответ, да, например.

Алексей Догадин 11:08:25:

Да,

Алексей Догадин 11:08:25:

Таким образом происходит взаимодействие.

Алексей Догадин 11:08:28:

Взаимодействие происходит быстро, мы вот всегда ждет ответа от клиента. В голосе это 1 время в тексте это другое время, но в целом.

Алексей Догадин 11:08:43:

Взаимодействие происходит достаточно быстро по анализу наших, вот сегодняшних запросов мы вот отвечаем.

Алексей Догадин 11:08:52:

Но

Алексей Догадин 11:08:53:

В текстовом боте практически за доли секунды.

Алексей Догадин 11:08:56:

В голосовом боте чуть дольше, поскольку больше цепочка длиннее работы прохождения.

Алексей Догадин 11:09:06:

Ну и в конце концов, Бот спрашивает, остались ли еще вопросы, потому что.

Алексей Догадин 11:09:11:

Часто клиенты звонят не с 1 вопросом, а то и задают вопрос, в котором содержится не 1 запрос.

Алексей Догадин 11:09:17:

Просим уточнить, если мы не распознали.

Алексей Догадин 11:09:20:

Мы стараемся быть вежливыми, стараемся задать вопрос таким образом, чтобы вот я имею ввиду.

Алексей Догадин 11:09:27:

Чтобы было понятно.

Алексей Догадин 11:09:30:

Не скупым техническим языком.

Алексей Догадин 11:09:33:

Простым человеческим.

Алексей Догадин 11:09:35:

Зачастую, кстати говоря, в чат боте именно клиент уже не может распознать, что он общается с ботом в голосе. Да, там другая история, другие технологии, другие свои сложности. Там не предзаписаны, там генерируемый текст.

Алексей Догадин 11:09:50:

И генерированный текст, к сожалению, на сегодняшний день.

Алексей Догадин 11:09:54:

Распознается человеком, что это робот вещает, но мы все равно туда развиваемся в этом направлении. Нарочно пошли, кстати говоря, в историю с генерацией голосом для того, чтобы мы могли более оперативно поправить скрипты обращения.

Алексей Догадин 11:10:11:

Потому что каждое изменение в наших же процессах или изменение.

Алексей Догадин 11:10:18:

В запросах наших клиентов требует оперативного изменения взаимодействия с клиентом, то есть оперативное изменение скрипта.

Алексей Догадин 11:10:27:

Перезаписывать то так часто и быстро, например, какие то ответы типовые.

Алексей Догадин 11:10:31:

Ну порой невозможно.

Алексей Догадин 11:10:34:

Ну вот, + 3 я надеюсь, ответил на ваш вопрос.

Ирина Щенникова 11:10:37:

Да, Алексей, спасибо, у меня встречный вопрос рассказывали о том, что вы гордитесь этим продуктом. Этим чат Ботом, который работает сейчас в компании, а подскажите, пожалуйста, чат? Бота теперь есть у всех, у доставки, у такси и наш чат бот телекома. Он какой то особенный, он обладает уникальным искусственным интеллектом, или это в принципе те же алгоритмы?

Ирина Щенникова 11:11:07:

Только для сервиса наших пользователей.

Алексей Догадин 11:11:11:

Давайте так смотрите во 1.

Алексей Догадин 11:11:15:

Очень много ботов, с которыми общаются, которые есть на рынке, они вообще не обладают искусственным интеллектом.

Алексей Догадин 11:11:21:

То есть в принципе идет, скажем так, система работы таким образом, чтобы по типовым, каким то словам.

Алексей Догадин 11:11:29:

Обработать тот запрос клиента.

Алексей Догадин 11:11:33:

Попасть в ту тематику обращения, к которому пришел клиент.

Алексей Догадин 11:11:40:

Обучен на диалогах наших за много лет на диалог, который, обращаясь к клиентам, и умеет распознавать в принципе.

Алексей Догадин 11:11:48:

Ну,

Алексей Догадин 11:11:49:

С 90 % точностью запрос клиента.

Алексей Догадин 11:11:55:

И мы всегда ответим.

Алексей Догадин 11:11:57:

На тот вопрос, который задаю, бывают не безусловно ситуации, когда мы не попадаем немножечко, но ему я и говорю о 90, % 10, % все таки.

Алексей Догадин 11:12:08:

Запросов они могут быть.

Алексей Догадин 11:12:10:

Просто не относиться к нашей области деятельности.

Алексей Догадин 11:12:14:

Бывает.

Алексей Догадин 11:12:17:

Начинает нам искать какие то.

Алексей Догадин 11:12:18:

Проблемы такие случаи бывают, это они порой бывают комичные. Бывает не очень, но тем не менее, но.

Алексей Догадин 11:12:24:

Вот и у нас, собственно, нейросети, которые мы ежедневно собираем так называемые датасеты. Вот тот весь объем обращений, который к нам поступает, он всегда мы его запускаем и в речевую нам.

Алексей Догадин 11:12:38:

Это тоже свои нейросети и, конечно же, используем в боте.

Алексей Догадин 11:12:44:

Поэтому + ко всему у нас очень гибкие диалоги.

Алексей Догадин 11:12:47:

Мы эти диалоги развиваем ежедневном режиме, над этим работает весь бизнес, коллектив, который предлагает.

Алексей Догадин 11:12:56:

В этом сервисе

Ирина Щенникова 11:12:58:

Алексей.

Евгений Викторович Жукович 11:12:58:

Если разрешишь маленькую ремарку еще, да?

Ирина Щенникова 11:12:59:

Да, да,

Евгений Викторович Жукович 11:13:03:

У нас сегодня, в том числе возвращаясь к вопросу конференции, обсуждая компанию Яндекс. В России принято считать айти лидером и найти гигантом и так далее.

Евгений Викторович Жукович 11:13:13:

Коллеги, говоря об уровне автоматизации в своих сервисах.

Евгений Викторович Жукович 11:13:18:

У нас они сопоставимы, то есть это считается на сегодняшний день Бенчмарком.

Евгений Викторович Жукович 11:13:23:

Мы находимся вот на уровне автоматизации наших сервисов, как и в Яндексе, что я тоже считаю огромным достижением.

Евгений Викторович Жукович 11:13:30:

Всех служб и айти подразделений коммерческой службы.

Ирина Щенникова 11:13:34:

Конечно, это отличный результат, потому что то количество клиентов и то количество запросов, которые могут быть, наверное.

Ирина Щенникова 11:13:43:

Не сопоставимы с ни с какими другими компаниями, скажем так.

Ирина Щенникова 11:13:48:

Алексей, еще такой вопрос, а вы стали.

Ирина Щенникова 11:13:52:

Есть у нашего чат бота кипиай, он как то оценивается его работа, кто то отслеживает, как реагируют клиенты на него.

Ирина Щенникова 11:14:05:

Оператору можно поставить оценку и там сделать определенные выводы и там обучить, что же чат бот.

Алексей Догадин 11:14:10:

Конечно.

Алексей Догадин 11:14:16:

Конечно, ну во 1 после общения в чат бот голосовой бот просим поставить оценку обслуживания и.

Алексей Догадин 11:14:26:

Затки пяи ставятся нам, давайте так структура компании делится на 2 части.

Алексей Догадин 11:14:32:

Есть.

Алексей Догадин 11:14:33:

Непосредственно тот клиентский сервис, который поддерживает те услуги, которые предоставляет компания.

Алексей Догадин 11:14:42:

Мы как технические специалисты, скажем так, выполняем.

Алексей Догадин 11:14:47:

Скажем так, те необходимые задачи, которые перед нами ставят тот самый бизнес, тот же клиентский сервис для нас, это.

Алексей Догадин 11:14:53:

Как заказчик?

Алексей Догадин 11:14:55:

И вот клиентский сервис ставит для себя цель, а мы должны эти цели поддержать, вот в частности по чат боту, так называемый Сиэсай. Оценка, она же по русски называется, она превышает все Исайи.

Алексей Догадин 11:15:11:

Живого человека оператор на сегодняшний день, и это для нас предмет для гордости. Вот то есть оценок положительных, очень много.

Алексей Догадин 11:15:21:

Но это связано скорее с тем, что Бот сильно быстрее человека отвечает и обрабатывает запросы.

Алексей Догадин 11:15:29:

Что человеку требуется время, чтобы на клавиатуре вбить информацию за для запроса? Какую то систему классных мышки туда сюда, у бота? Это происходит за счет межсерверного взаимодействия и скорость, но не сравнить.

Алексей Догадин 11:15:44:

Бот всегда в 1 настроении бот работает круглосуточно.

Алексей Догадин 11:15:49:

Бот не ошибается в формулировках, они заданы для всех едины, кстати, поддержка.

Алексей Догадин 11:15:56:

Стандарт обращения.

Алексей Догадин 11:15:58:

Заданное клиентским сервисом в боте поддержан полный рост и не подлежит.

Алексей Догадин 11:16:04:

Вот не сочиняет сам от себя все тот стандарт, который задан задал клиентке все.

Алексей Догадин 11:16:13:

Надеюсь ответить.

Ирина Щенникова 11:16:15:

Да, Алексей, спасибо идем дальше по вопросам журналистов Андрей Блинов. Все таки существует большое количество не типовых ситуаций, в которых не помогут боты и скрипты. Насколько большой штат сотрудников 1 2 3 линии поддержки у Ростелекома?

Ирина Щенникова 11:16:34:

Распределены по стране или находятся в 1 контакт центре, где они обучаются? Андрей задает продвинутые вопросы.

Евгений Викторович Жукович 11:16:43:

Да, видно, да погруженный в папоротник.

Ирина Щенникова 11:16:44:

Курс для наших всех внутренних структур.

Евгений Викторович Жукович 11:16:47:

Погруженность действительно, если говорить о 1 линии, у нас это несколько площадок и более 2000 операторов контактного центра.

Евгений Викторович Жукович 11:16:57:

Мы в этом году в прошлом году 24 завершили внедрение распределенного контактного центра, это означает, что.

Евгений Викторович Жукович 11:17:05:

Мы теперь независимо от того, из какого региона к нам обращается клиент, маршрутизируем звонок.

Евгений Викторович Жукович 11:17:11:

К наименее загруженному оператору и стараемся ответить как можно быстрее на это обращение.

Евгений Викторович Жукович 11:17:17:

То есть, в общем, сейчас у нас значительное количество.

Евгений Викторович Жукович 11:17:22:

Большинство обращений все ходят по этому распределенному контактному центру. Ну и важно рассказать, что там вот веянием пандемии стало возникновение удаленных рабочих мест, то есть часть сотрудников нашей компании работает удаленно.

Евгений Викторович Жукович 11:17:36:

Это то, что касается 1 линия 2 линия.

Евгений Викторович Жукович 11:17:42:

На память, честно говоря, сейчас не вспомню, сколько конкретно там работает коллег. Это тоже несколько распределенных площадок по стране, но трафик не по этим площадкам также маршрутизируется с тем, чтобы передавать.

Евгений Викторович Жукович 11:17:55:

Запрос как можно быстрее к самому незагруженному сотруднику, ну и 3 линия.

Евгений Викторович Жукович 11:18:00:

Очевидно, распределена, потому что это наши выездные инженеры, которые приезжают и к клиенту, и на починку каких то магистральных сетей.

Евгений Викторович Жукович 11:18:10:

Их

Евгений Викторович Жукович 11:18:11:

Ну, наверное, даже не не ошибусь, если скажу, что несколько десятков тысяч этих человек, потому что понятно, что их работа такая очень сложная.

Евгений Викторович Жукович 11:18:23:

И иногда приходится добираться множеством транспорта для того, чтобы починить ту или иную неисправность у клиента, но такая маленькая зарисовка. Наверное, вы слышали, что вот в том году были сложности с.

Евгений Викторович Жукович 11:18:35:

С подводным кабелем для жителей.

Евгений Викторович Жукович 11:18:38:

Сахалина.

Евгений Викторович Жукович 11:18:40:

Дальнего Востока вот в общем тот объем мероприятий, который происходил вот так за незаметно для потребителей, для того чтобы максимально быстро восстановить ту работу, связанной с фрахтом судна, формированием. необходимого оборудования сложно его логистика формированием команды, получением там разрешений выхода в территориальные воды, нейтральные и так далее и так далее. Это огромная работа огромного количества людей.

Евгений Викторович Жукович 11:19:07:

Которая была проделана незаметно для того, чтобы вот в условиях там не очень уже хорошей погоды шторма произвести эти ремонтные работы.

Евгений Викторович Жукович 11:19:16:

То есть распределили, в общем, конечно, до службы в целом по стране.

Ирина Щенникова 11:19:21:

Евгений, спасибо от Андрея еще 1 вопрос. Правильно ли я понял, что разработчик системы предиктивного обслуживания это внутренняя разработка Ростелекома?

Ирина Щенникова 11:19:32:

Не собираетесь ли вывести этот продукт на рынок, нет ли такого спроса у коллег операторов?

Евгений Викторович Жукович 11:19:39:

Действительно, я чуть ранее говорил, что это наша собственная разработка.

Евгений Викторович Жукович 11:19:43:

У нас в компании в Айти подразделении есть фабрика коммерческих продуктов, и, конечно, все то, что мы производим для собственных нужд мы.

Евгений Викторович Жукович 11:19:51:

Коллеги предлагают участникам рынка.

Евгений Викторович Жукович 11:19:55:

Насколько сейчас успешно происходит?

Евгений Викторович Жукович 11:19:59:

Продажи с так можно выразиться в решении переиспользования в других компаниях.

Евгений Викторович Жукович 11:20:03:

Мне сказать сложно.

Евгений Викторович Жукович 11:20:05:

В разных отвечая на вопрос, какими системами пользуются другие провайдеры, у кого то это тоже внутренняя разработка, кто то использует внешние.

Евгений Викторович Жукович 11:20:16:

Решения у других вендоров, которые покупаются уже под заказ.

Ирина Щенникова 11:20:21:

Спасибо, Елизавета Клейн, можно ли можно перечислить топ 3? Проблемы, с которыми обращаются клиенты, которые лучше всего понимают голосовые боты.

Ирина Щенникова 11:20:31:

Включая предиктивные, которые решаются автоматически.

Евгений Викторович Жукович 11:20:37:

Конечно, 1 что мы сделали, поскольку это и самая массовая тематика, и нам было понятно, как сценарно это реализовывать. Это были вопросы, связанные с вопросами технической поддержки.

Евгений Викторович Жукович 11:20:47:

Когда клиент обращается к нам, и вот мы так или иначе его вопросы решаем.

Евгений Викторович Жукович 11:20:53:

Если они не были решены по той или иной причине предиктивно.

Евгений Викторович Жукович 11:20:57:

2 Вопросы, которые есть у клиента, они направлены на.

Евгений Викторович Жукович 11:21:01:

В нашей терминологии это информационно справочные вопросы, то есть когда клиент хочет, что то узнать о тарифе.

Евгений Викторович Жукович 11:21:08:

Что то узнать о.

Евгений Викторович Жукович 11:21:11:

И составе услуг и так далее.

Евгений Викторович Жукович 11:21:14:

И вопросы, связанные с расчетами, то есть, поскольку мы.

Евгений Викторович Жукович 11:21:18:

Пожалуй, единственный провайдер на рынке, который.

Евгений Викторович Жукович 11:21:22:

Работает по системе постоплаты.

Евгений Викторович Жукович 11:21:26:

Пост Пейда?

Евгений Викторович Жукович 11:21:27:

Остальные компании работают в авансе.

Евгений Викторович Жукович 11:21:29:

Клиент от нас получает счет, и иногда у него возникает вопрос о составе этого счета, его изменениях и так далее. Это вот эти матики, с которыми.

Евгений Викторович Жукович 11:21:38:

Клиенты к нам обращаются и которые, по которым мы консультируем и действительно.

Евгений Викторович Жукович 11:21:42:

Некоторые из этих тематик требуют сложных интеграций, потому что.

Евгений Викторович Жукович 11:21:46:

Их решение посредством бота много диалоговое поясню, что это такое. Вот сегодня Алексей уже говорил, что не всегда решение, которое декларируется на рынке как бы.

Евгений Викторович Жукович 11:21:56:

Бот или искусственный интеллект являются таковыми, когда вы обращаетесь?

Евгений Викторович Жукович 11:22:00:

Условный маркетплейс, пытаясь узнать состояние вашего заказа.

Евгений Викторович Жукович 11:22:05:

Система видит ваш номер телефона, смотрит номер заказа и отвечает вам, что с этим заказом происходит в нашем случае, когда клиент задает те или иные вопросы, это требует обращения в.

Евгений Викторович Жукович 11:22:15:

В различных сегодня Алексей говорил несколько.

Евгений Викторович Жукович 11:22:18:

Десятков надо сотен систем, в которых хранится информация о тех или иных.

Евгений Викторович Жукович 11:22:23:

Клиентских событиях эту информацию нужно получить.

Евгений Викторович Жукович 11:22:27:

Озвучить клиенту получить уточнение, какое то него обратиться в следующей системы и так далее. В общем, вот эта многодиалоговая сложность иногда становится барьером. Для автоматизации батизации вот этих сценариев, но мы тем не менее находим какие то пути решения и постепенно наращиваем количество сценариев, которые обслуживаются.

Евгений Викторович Жукович 11:22:46:

А бот

Ирина Щенникова 11:22:48:

Спасибо, Наталья, издание Вологда регион, но по моему мы ответили на этот вопрос. Скажите, пожалуйста, внедрены ли умные системы мониторинга сети у конкурентов?

Евгений Викторович Жукович 11:23:00:

Здесь, наверное, больше была апелляция к вот нашей системе контроля сети рискуем. Если я думаю, Евгений лучше ответит, я, честно говоря, не совсем погружен в этот вопрос.

Ирина Щенникова 11:23:04:

Да, да,

Ирина Щенникова 11:23:10:

Евгения Тибетцова.

Евгений Галиберда 11:23:13:

Да, ответить наверняка у наших конкурентов есть системы, которые мониторят качество сети, то есть такие системы у нас были и до Испемо.

Евгений Галиберда 11:23:25:

Смысл успеем здесь даже не только мониторинге. А сколько в агрегации и аналитики этой информации?

Евгений Галиберда 11:23:32:

Насколько используют наши конкуренты, подобные системы, вероятнее всего, они есть, но.

Евгений Галиберда 11:23:41:

Скажем так, тех масштабов и объемов.

Евгений Галиберда 11:23:44:

С которыми работает Успм?

Евгений Галиберда 11:23:47:

Их

Евгений Галиберда 11:23:48:

Не представлен.

Ирина Щенникова 11:23:52:

Спасибо за ответственность, у нас самая передовая система еще 1 предмет для гордости.

Ирина Щенникова 11:23:58:

Вопрос от Александра Сучкова, Краснодарские известия, есть ли региональные особенности в работе клиентского сервиса?

Ирина Щенникова 11:24:06:

Учитывая отличие от вот такие особенности, в каких регионах клиенты чаще обращаются к операторам, а не к чат боту?

Евгений Викторович Жукович 11:24:15:

Да, действительно, мы замечали такую интересную особенность, но, наверное, это связано в целом.

Евгений Викторович Жукович 11:24:21:

С менталитетом нашей большой страны и разностью людей, которые в этой стране живут.

Евгений Викторович Жукович 11:24:29:

Мы замечали, что, например, жители южных регионов такие более.

Евгений Викторович Жукович 11:24:34:

Лояльные, более спокойные, они чаще ставят высокую оценку не только.

Евгений Викторович Жукович 11:24:40:

Нашим ботом и сотрудникам с большим пониманием относятся.

Евгений Викторович Жукович 11:24:45:

И, как ни странно, мы замечали.

Евгений Викторович Жукович 11:24:48:

Такое же поведение у наших клиентов, которые проживают.

Евгений Викторович Жукович 11:24:53:

На территории западного региона.

Евгений Викторович Жукович 11:24:56:

Но и такие, наверное, скорее особенности.

Евгений Викторович Жукович 11:24:59:

Взаимодействия общения с точки зрения бота мы понимаем, конечно, вот мы работаем в том числе.

Евгений Викторович Жукович 11:25:07:

В кавказских республиках и в различных регионах здесь задача уже наших коллег, которые, работая с распознаванием клиентских запросов, это учет различных.

Евгений Викторович Жукович 11:25:21:

Диалектов может быть каких то фразеологизмов или каких то оборотов, которые имеют специфику территориальную в этой части, конечно, да происходит учет в этой.

Ирина Щенникова 11:25:32:

Кстати, в продолжении.

Алексей Догадин 11:25:33:

Позволить?

Ирина Щенникова 11:25:34:

Да, да, да, да?

Евгений Викторович Жукович 11:25:35:

Да,

Алексей Догадин 11:25:36:

Смотрите, у нас, конечно же, мы учитываем, например, региональную особенность точки зрения часового пояса, обязательно да то есть.

Алексей Догадин 11:25:43:

Тут есть такие моменты, когда мы должны вынуждены должны это учитывать, но и сами нейросети, например, они работают. Даже если человек пишет или говорит с ошибками.

Алексей Догадин 11:25:53:

То есть, в принципе, неправильное окончание нам не нужно, прям сильно слово.

Алексей Догадин 11:26:00:

Окончании, а я ее или какое там будет нейросеть. Все равно это обработает, она этому обучена и постоянно обучается. Но + не забываем, что язык он не однороден по территории Российской Федерации. Да, мы работаем с русским языком, но даже акцент в тексте он.

Алексей Догадин 11:26:18:

Заметен, скажем так, но языковые особенности региона сленг тот же. Да вот он, конечно же, учитывается при обучении, язык постоянно развивается.

Алексей Догадин 11:26:30:

Если мы не будем постоянно как раз, учитывая развитие русского языка до изменения сленга, изменения оборотов мы дообучаем постоянно не. Раститель у того, чтобы постоянно понимать и не терять тот уровень автоматизации и распознавания, который на сегодняшний день имеем.

Алексей Догадин 11:26:44:

Наоборот, повышаем.

Ирина Щенникова 11:26:47:

В продолжении вопрос как операторы понимают клиентов и чат бот. Он понимает, если они говорят на языке своей национальности, у нас большая страна национальная как.

Ирина Щенникова 11:27:00:

Общаются наши операторы и наши клиенты.

Евгений Викторович Жукович 11:27:07:

Ну, мы, конечно, когда принимаем сотрудников, мы говорим о том, что.

Евгений Викторович Жукович 11:27:14:

Не выдвигаем требования к ним о знании наших.

Евгений Викторович Жукович 11:27:18:

Какие то других языков, кроме русского, у нас есть некоторые скин группы, которые владеют английским.

Евгений Викторович Жукович 11:27:24:

Это для обслуживания тех клиентов, которые.

Евгений Викторович Жукович 11:27:29:

У нас есть различные территории, где достаточно много у нас присутствует.

Евгений Викторович Жукович 11:27:35:

Людей, которые вахтовым способом работают или каких то людей, которые вообще присутствуют на территории других стран, но являются нашими клиентами.

Евгений Викторович Жукович 11:27:42:

Отношении региональных языков я знаю, что некоторые банки прямо формируют такие.

Евгений Викторович Жукович 11:27:50:

Скилл группы, которые обладают знаниями этих языков. Мы пока в Ростелекоме к такой реализации не подошли, мы все таки общаемся с нашими клиентам на русском.

Ирина Щенникова 11:28:00:

И получается, по чату также.

Ирина Щенникова 11:28:04:

Хорошо, спасибо новый чат, потому что, возвращаясь к вышесказанному, что был проанализирован огромный пул вопросов и разговоров операторов с нашими клиентами, и, соответственно, было выявлено, что общение идет и запросы на.

Алексей Догадин 11:28:05:

Совершенно верно.

Ирина Щенникова 11:28:22:

Русском языке соответственно таким образом и был прописан чат, чтобы было комфортно и удобно всем. Ок, у меня и спасибо большое еще вопрос, у меня про личный кабинет.

Алексей Догадин 11:28:23:

Да,

Ирина Щенникова 11:28:34:

Мы все привыкли пользоваться уже приложениями, маркетплейсами, доставками и прочими прочими вещами. Но к личному кабинету оператора не так часто обращаемся.

Ирина Щенникова 11:28:51:

Какое количество операций там можно сделать? Насколько изменился личный кабинет, насколько он стал удобен, насколько это является однозначным полноценным общением с компанией?

Ирина Щенникова 11:29:05:

Взаимодействие по своим необходимым опциям, которые нужно сделать для себя и возможно для своей семьи.

Евгений Викторович Жукович 11:29:13:

Да, личным кабинетом сейчас покрыто, наверное, несколько десятков сценариев, которые клиенты могут решить самостоятельно, не обращаясь никуда и.

Евгений Викторович Жукович 11:29:23:

Мы понимаем прекрасно, что нам сложно с точки зрения частоты пользования равняться на коллег из банковского сегмента или даже наших.

Евгений Викторович Жукович 11:29:33:

Коллег из телеком отрасли мобильной связи.

Евгений Викторович Жукович 11:29:36:

Поскольку потребность в фиксированном провайдере, как правило, возникает в период оплаты услуг.

Евгений Викторович Жукович 11:29:43:

И это связанное с этим действие, это просмотр начислений этих услуг.

Евгений Викторович Жукович 11:29:48:

Поэтому частота пользования достаточно высокая и когда мы.

Евгений Викторович Жукович 11:29:52:

Внедряем те или иные инновации, или новые сервисы.

Евгений Викторович Жукович 11:29:56:

Мы действительно испытываем сложность с тем, чтобы рассказать о них клиенту и обучить этим сценарием, потому что к моменту следующего запроса клиент, иногда даже пройдя этот сценарий вместе с оператором в контактном центре.

Евгений Викторович Жукович 11:30:10:

Когда мы пытаемся рассказать, что на самом деле можно этот вопрос было решить самостоятельно, не обращаясь никуда, когда у клиентов следующий раз там через месяц 2 3 возникает аналогичный ли подобно ситуации запрос.

Евгений Викторович Жукович 11:30:22:

Видимо, этот опыт уже забывается, и клиенту сложно вспомнить, поэтому наша 1 из задач мы пытаемся через различные сервисы геймификации через программу лояльности и так далее сделать вход в наш личный кабинет для клиентов интересным сделать его более. Частым за счет каких то интересных вещей и предложения, которые мы сможем там клиенту сделать и надеемся, что таким образом частота пользования вырастет. Но повторюсь, как я говорил ранее, уже 150000000000 операций в год клиент совершает личном кабинете.

Ирина Щенникова 11:30:56:

Еще раз если акцент на то есть в личный кабинет, можно не только себя как пользователя заявить, но и всех своих родственников. Подключить, в том числе вопрос, был про пожилых родственников, чтобы отслеживать их платежи и услуги и так далее.

Ирина Щенникова 11:31:11:

Если я не являюсь абонентом, но у меня родственники являются абонентом, тоже можно завести личный кабинет, чтобы смотреть все их начисления и производить оплату.

Евгений Викторович Жукович 11:31:12:

Да,

Евгений Викторович Жукович 11:31:24:

Действительно, если вы хотите помочь родителям или каким то престарелым родственникам вы можете привязать их услуги к своему личному кабинету.

Евгений Викторович Жукович 11:31:33:

И не только оплачивать, но и смотреть.

Евгений Викторович Жукович 11:31:37:

Начисления или какие то подавать заявки, общаться со службой техподдержки от их лица.

Евгений Викторович Жукович 11:31:43:

Здесь вот отвечая на вопрос, Ирина, можно ли, не являясь клиентом, привязать так не получится? Ну, то есть все равно кто то должен быть клиентом, объясню, в чем разница.

Евгений Викторович Жукович 11:31:55:

Мы, конечно же, стараемся защитить наших клиентов, от каких то мошенников, которые могут получить доступ к этой информации.

Евгений Викторович Жукович 11:32:01:

Она, на наш взгляд, чувствительная, и мы ее стараемся защитить. Поэтому ну когда вы привязываете, например, когда вы устанавливаете все банковские личные кабинеты, пытаетесь привязать туда услуги и, как правило, сообщаете номер карты.

Евгений Викторович Жукович 11:32:16:

Для привязки, которую знаете только вы, он потому, что карта находится у вас в руках.

Евгений Викторович Жукович 11:32:20:

В нашем случае.

Евгений Викторович Жукович 11:32:22:

Процесс привязки услуги на паре интернета, телевидения или домашнего телефона происходит через подтверждение того, что вы действительно обладаете. Имейте доступ к этим устройствам, ну, например, при привязке к.

Евгений Викторович Жукович 11:32:35:

Домашнего телефона к личному кабинету услуг домашнего телефона.

Евгений Викторович Жукович 11:32:39:

Вам позвонит на телефон робот, и вам будет сообщен код, который будет необходимо ввести для привязки услуг, сделав эту несложную процедуру вы. Действительно, можете привязать к своему личному кабинету. Услуги других клиентов и уже помогать им с решением тех или иных вопросов обслуживания.

Ирина Щенникова 11:33:00:

Понятно и последний вопрос, который к нам прилетел от Елены Дорошенковой, а из Брянск искусственный интеллект. Это большой объем данных, которые нужно хранить, как решается этот вопрос.

Евгений Викторович Жукович 11:33:12:

Тут Нур Алексею передам слово.

Алексей Догадин 11:33:15:

Ну, во 1 давайте начнем с того, что есть законодательство, которое от нас обязывает хранить диалоги обращения клиентов в течение.

Алексей Догадин 11:33:25:

А ну,

Алексей Догадин 11:33:27:

Мы вполне можем.

Алексей Догадин 11:33:29:

Эти.

Алексей Догадин 11:33:30:

Информацию, которую мы храним использовать, мы ее агрегируем так или иначе при помощи тех же нейросетей. Это уже другой отдельный тип нейросетей, который анализирует обращения.

Алексей Догадин 11:33:41:

Анализирует эти диалоги, на основании которых выдает рекомендации.

Алексей Догадин 11:33:45:

По частоте обращения термин + ко всему это для нас является дата сетом для обучения.

Алексей Догадин 11:33:50:

Вопрос как хранить?

Алексей Догадин 11:33:57:

Центр обработки данных для этого и существует для того, чтобы хранить там информацию.

Ирина Щенникова 11:33:57:

Огромный телефон оператор у нас.

Ирина Щенникова 11:34:01:

У нас свои центры обработки данных разветвленная сеть, центр обработки данных находятся узлы по всей стране. Поэтому у нас есть что хранить, есть где хранить и.

Алексей Догадин 11:34:01:

Свои цоды свои.

Алексей Догадин 11:34:11:

Нет.

Алексей Догадин 11:34:14:

Даже предоставляем услуги по хранению, наверное, нашей Цоды.

Алексей Догадин 11:34:18:

Так что.

Алексей Догадин 11:34:20:

Где хранить вопросы?

Евгений Викторович Жукович 11:34:20:

Ну, в этом смысле мы, конечно.

Евгений Викторович Жукович 11:34:22:

В этом смысле мы, конечно.

Евгений Викторович Жукович 11:34:24:

Не испытываем, какие то сложности у нас действительно есть целое подразделение. Целая компания внутри холдинга, которая занимается услугами центров обработки данных.

Евгений Викторович Жукович 11:34:33:

Конечно, эти данные хранятся с требованиями всех безопасности, которые выдвигают все наши регуляторы, надзорные органы, ФСБ и так далее, поэтому все данные, конечно.

Евгений Викторович Жукович 11:34:43:

Ранятся в защищенных цодах.

Евгений Викторович Жукович 11:34:45:

Со всей необходимостью секьюрностью криптозащитой.

Алексей Догадин 11:34:50:

Наверное, вообще требования и б к нам, как к компании, к оператору особые, даже я бы сказал.

Алексей Догадин 11:34:58:

Обеспечивает.

Алексей Догадин 11:35:00:

Выборы в части связи, например, и так далее, то есть к нам особо пристальное внимание, и мы ему соответствуем с точки зрения как законодательство.

Ирина Щенникова 11:35:12:

Спасибо, Алексей, спасибо, Евгений Евгений. Уважаемые спикеры, вопросы у нас завершены, коллеги, если у вас по ходу подготовки материалов или вообще в принципе будут возникать вопросы по клиентскому сервису. Обращайтесь через ваших секретарей ответы. Оперативно подготовим, а я пользуюсь случаем. Все же уважаемые журналисты, хочу напомнить, что клиентский сервис это очень чувствительная тема, и в последнее время бывают различные вбросы информации о том, что не работает Интернет, случилась авария на.

Ирина Щенникова 11:35:50:

И так далее очень быстро все это подхватывают телеграм канала. Вы сами понимаете, как все это работает, но то же самое про утечку данных. И так как вы являетесь средствами массовой информации, официальными источниками, поэтому я прошу вас.

Ирина Щенникова 11:36:10:

Оперативно обращаться к секретарям для подтверждения этой информации. Действительно, это так обстоят дела или нет, потому что.

Ирина Щенникова 11:36:20:

Дублируя 1 из сообщений, которое проходит по всей сети о том, что нет интернета, так в интернете все пишут об этом у.

Ирина Щенникова 11:36:31:

У нас возникают огромные нагрузки, люди, которые хотят действительно решить свои вопросы не.

Ирина Щенникова 11:36:39:

Могут достучаться до своего оператора не только у нас, но и у других. Поэтому проверяйте информацию, особенно там призываю. По касается там утечки данных на 1 из встреч с.

Ирина Щенникова 11:36:54:

Руководителями?

Ирина Щенникова 11:36:57:

Нашего нашего контролирующего органа говорили о том, что вообще в принципе мошенники получают свои оплату за свою работу, предоставляя скрины опубликованных именно в средствах массовой информации материалах, поэтому.

Ирина Щенникова 11:37:15:

Постарайтесь, пожалуйста, быть аккуратными в этом цифровом мире. Мы с вами всегда на связи, и для наших клиентов существует клиентский сервис для вас как для журналистов и вас.

Ирина Щенникова 11:37:29:

Пиар, сервис, который всегда круглосуточно с вами на связи. Пожалуйста, уточняйте все, и мы полную прозрачную информацию всегда предоставляем, у нас есть, к сожалению.

Ирина Щенникова 11:37:41:

Суперсистемы, которые работают с мониторингом сетей, мы получаем информацию оперативно. Мы у нас есть система, которая контролирует весь клиентский сервис. И прочие прочие системы, с которыми мы работаем, поэтому пиар владеет всей информацией. Вас призываю уточнять любые моменты, которые проходят в сети.

Ирина Щенникова 11:38:04:

Так и еще 1 у меня объявление хорошее, доброе.

Ирина Щенникова 11:38:12:

Мне остается напомнить, что проходит конкурс для журналистов вместе в цифровое будущее. Тема сегодняшнего вебинара развитие клиентского сервиса однозначно подходит под тему нашего конкурса и основных. Номинаций и Спец номинации Технологическая основа для любимого дома победители федерального этапа. Участники, занявшие мисс Терезовые места и 1 места в основных номинациях, поедут уже в августе этого года В. Престур на Байкал мы очень готовим контент на это мероприятие, работы на конкурс принимаются до 28 февраля. Поэтому желаю всем интересных материалов и победы на конкурсе, и еще 1 напоминание мы встречаемся. Через неделю еще раз на Вебинаре мы расскажем о трендах Умного дома. Приглашение на аккредитацию будет направлено дополнительно. Спасибо, уважаемые спикеры, спасибо, уважаемые журналисты, до новых встреч.

Евгений Викторович Жукович 11:39:18:

Спасибо всего доброго.

Алексей Догадин 11:39:19:

Спасибо до свидания.