

СОЗДАНИЕ ЕДИНОЙ СИСТЕМЫ ГОЛОСОВОГО САМООБСЛУЖИВАНИЯ НА БАЗЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРА «РОСТЕЛЕКОМА»



О ЗАКАЗЧИКЕ

ПАО «Ростелеком» является одной из крупнейших в России и Европе телекоммуникационных компаний национального масштаба. «Ростелеком» присутствует во всех сегментах рынка услуг связи, охватывает миллионы домохозяйств в России, а также занимает лидирующее положение на российском рынке услуг фиксированной телефонии, ШПД и платного телевидения. В частности, макрофилиал оператора, в котором ЦРТ вел проект, «Ростелеком Северо-Запад», обслуживает более 3,5 млн абонентов телефонии, свыше 1,5 млн пользователей Интернет, более 280 тыс. абонентов IPTV и свыше 1,2 млн абонентов платного ТВ по прочим технологиям.

ПРЕДПОСЫЛКИ

Классическая IVR-система на основе DTMF, которая использовалась в КЦ «Ростелекома» до 2015 года, уступала по своим функциональным возможностям современным интеллектуальным системам голосового самообслуживания и управлялась в тоновом режиме (DTMF) путем нажатия соответствующих клавиш телефона. С одной стороны, это снижало удобство использования для клиентов из-за долгого нахождения в меню, ошибочных переводов или повторных вызовов, а с другой стороны, не решало проблему увеличивающегося потока типовых запросов, что приводило к большой нагрузке на операторов первой линии и нагрузке на

Заказчик:

Макрорегиональный филиал «Северо-Запад»
ПАО «Ростелеком»

Отрасль:

Телекоммуникации

Задача:

Обеспечение качественного обслуживания клиентов ПАО «Ростелеком» при снижении операционных затрат на содержание контакт-центра (КЦ) за счет внедрения инновационных технологий

Решение:

Единая система голосового самообслуживания с речевым управлением VoiceNavigator

Сроки проекта:

2014 – 2015 гг.

Результаты:

- Создание единой IVR-системы нового поколения на базе технологий синтеза и распознавания речи
- Уменьшение числа запросов, обрабатываемых операторами
- Рост уровня автоматизации службы входящего телемаркетинга
- Повышение операционной доступности КЦ компании
- Уход от сложной и запутанной IVR-меню к удобной и комфортной системе голосового самообслуживания
- Уменьшение числа переводов между службами КЦ и исключение повторных обращений клиентов
- Рост уровня удовлетворенности клиентов качеством удаленного обслуживания

оборудование. Освобождение операторов КЦ от обработки нецелевых обращений послужило главным стимулом к рассмотрению необходимости модернизации IVR КЦ.

Другая проблема имеющейся системы удаленного обслуживания клиентов заключалась в том, что каждый региональный филиал «Ростелекома» в СЗФО имел свой отдельный номер телефона, на который поступали звонки от клиентов филиала. За каждым из подобных номеров было реализовано отдельное IVR-меню, со своей уникальной структурой и функциональностью. Содержание и обслуживание большого количества разрозненных систем требовало значительных временных и ресурсных затрат и не способствовало обеспечению единого для всех регионов качества предоставляемых услуг.

РЕШЕНИЕ

VoiceNavigator был выбран в качестве решения, которое может обеспечить требуемый уровень автоматизации и разгрузить, таким образом, операторов, обрабатывающих нецелевые запросы.

Реализовывала проект компания ЦРТ, которая обошла других поставщиков по ряду критериев, включая:

- Ориентацию ЦРТ на российский рынок: учет диалектов и наречий русского языка, а также каналов связи в России
- Опыт внедрения проектов для крупных российских компаний, имеющих широкую филиальную сеть и распределенные контакт-центры, в том числе работающих в телекоммуникационной отрасли
- Предоставление технической поддержки в режиме 24/7 с возможностью выезда на любую площадку заказчика
- Возможность расширения функциональности на базе имеющейся системы маршрутизации вызовов
- Имеющиеся за плечами компании 6 лет успешного сотрудничества в сфере применения речевых технологий для построения современного контакт-центра



1 Прежде чем приступить к работе по замене множества номеров телефонов каждого региона на единый номер контакт-центра в коде 8-800, а также к реализации на данном номере единой системы голосового самообслуживания, был проведен анализ реальных обращений клиентов «Ростелекома». За несколько месяцев специалисты компании ЦРТ собрали и проанализировали более 20 000 обращений клиентов. Затем на их основе были сформированы таблицы зависимостей для построения диалоговых цепочек «человек-система». В результате было выявлено и сгруппировано 32 основные тематики обращения клиентов, которые составляют около 90% от всех обращений клиентов в КЦ оператора.

2 После аналитической части началась работа по интегрированию системы VoiceNavigator в существующую IVR «Ростелекома» посредством Avaya Dialog Designer и ее настройке. Теперь после того как клиент набирает номер 8-800-1000-800, он сталкивается с системой, которая с помощью встроенной технологии синтеза речи уточняет: «Чем я могу Вам помочь?». Таким образом, строится концепция «Виртуального консультанта», где ядром системы является диалоговый модуль, способный общаться с абонентами голосом.

3 Далее с помощью встроенной технологии распознавания слитной речи, а также построенных диалоговых цепочек, VoiceNavigator соотносит произнесенный абонентом в свободной форме ответ с одной из 32 тем. При этом система не только распознает речь клиента, но и понимает смысл (суть) сказанного, что позволяет правильно интерпретировать причину обращения абонента, даже если запрос сформулирован неоднозначно и абонент не произносит явных ключевых (якорных) слов.

4 После того как была определена тема обращения, система VoiceNavigator ведет себя **3 возможными способами:**

4.1 предоставляет информацию самостоятельно: например, озвучивает информацию о рекламных акциях компании;

- 4.2 переводит вызов в определенный пункт IVR-меню, если запрашиваемая информация может быть предоставлена в автоматическом режиме;
- 4.3 переводит вызов на соответствующую группу операторов, если запрос абонента требует участия оператора КЦ.



Этапы работ по созданию «Виртуального консультанта» в КЦ «Ростелекома»

РЕЗУЛЬТАТЫ

Таким образом, единая голосовая IVR-система в значительной степени заменила собой операторов КЦ, взяв на себя обработку простых и типовых запросов клиентов. Прежде всего, система была продемонстрирована при запуске КЦ в Череповце в сентябре 2014 г. и затем принята руководством КЦ к опытной эксплуатации. На этапе опытной эксплуатации была проведена промежуточная оценка эффективности внедрения по следующим параметрам:

- 1 Процент корректного распознавания тематик обращений**
Система принимала и обрабатывала порядка 30 000 вызовов в сутки от абонентов из Санкт-Петербурга и Ленинградской области, при этом корректно распознавалось до 90% всех запросов, которые впоследствии переадресовывались на профильную службу для предоставления услуги
- 2 Непрофильная нагрузка на группу входящего телемаркетинга**
За 4 месяца непрофильная нагрузка на группу входящего телемаркетинга, то есть на операторов первой линии, уменьшилась на 34%

В итоге, автоматизация процесса обработки обращений клиентов позволила сэкономить «время» операторов, а также повысить операционную доступность, что, безусловно, отразилось на повышении уровня удовлетворенности клиентов «Ростелекома» качеством обслуживания.

После успешного проведения пилотного проекта, а также некоторой доработки системы, начался этап промышленной эксплуатации. На данный момент VoiceNavigator успешно функционирует в КЦ «Ростелеком Северо-Запад»: обрабатывает порядка 30 000 звонков клиентов в сутки, а также распознает и определяет запросы более чем по 65 различным темам высказываний клиентов.

РАЗВИТИЕ

Специалисты ЦРТ не только разработали графический интерфейс VoiceNavigator, позволяющий сотрудникам «Ростелекома» самостоятельно оптимизировать систему под внутренние бизнес-процессы компании, но также на основе анализа статистики и специфики обращений клиентов предложили следующие возможные направления развития системы:

- Разработка Интеллектуальной Диалоговой Системы (ИДС) с возможностью интеграции с Личным Кабинетом и АРМ оператора, а также хранения типовых сценариев решения проблем клиента
- Автоматизация обслуживания клиентов по тематикам обращений, касающихся, например, решения типовых ситуаций по настройке оборудования (на базе ИДС) или уточнения статуса работ, включая уточнение работоспособности интернета по адресу
- Обслуживание юридических лиц по отдельному номеру «Ростелекома» с последующей маршрутизацией к закрепленному за данным юридическим лицом менеджеру
- Модернизация сервиса с предоставлением информации за 1 шаг на базе открытого вопроса
- Персонализация виртуального помощника с формированием фирменного стиля и разработки уникального голоса
- Развитие мультиканальности, которая подразумевает доступность тех же функций, что и в IVR через приложение в мобильном устройстве, приложение в социальных сетях или чат-бот на сайте компании
- Управление услугами: предоставление информации об услугах, подключение и отключение услуг



Узнать больше о возможностях системы голосового взаимодействия VoiceNavigator
Вы можете здесь: <http://www.speechpro.ru/product/golosovye-platformy/voicenavigator>

Санкт-Петербург

196084, ул. Красуцкого, 4
Тел.: +7 812 325 8848
Факс: +7 812 327 9297
stc-spb@speechpro.com

Москва

109147, ул. Марксистская, 3, стр. 2
Тел.: +7 495 669 7440
Факс: +7 495 669 7444
stc-msk@speechpro.com

