


# История одного проекта

от пилотных продаж  
до agile-команды

## Коньшин Андрей

Руководитель проектов в Клиентском сервисе





У меня есть мечта — Идеальный проект

просто и эффективно

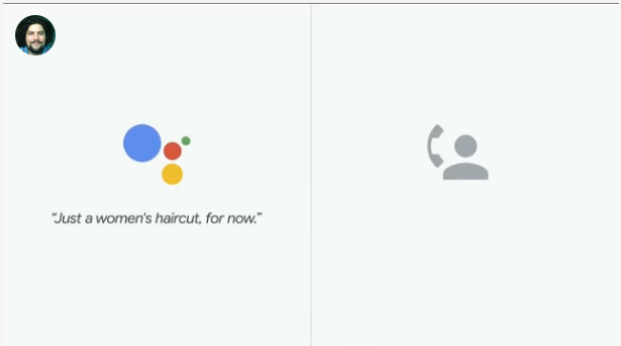


- Мы пришли в контактный центр федерального телемаркетинга, и послушали, как коллеги обзванивают наших клиентов
  - Давайте послушаем пример аудиозаписи Татьяны
-

# Близился к концу 2018 год...

В Кремниевой долине запустили Google Duplex

**Google Duplex has a conversation**



Thanks to tools like the iPhone's Siri, we've been "talking" to A.I. assistants for the [best part of a decade by this point](#). But that didn't prepare us for the [showcase that was Google Duplex](#). Unveiled by Google during its summer Google I/O 2018 event, Duplex is capable of having natural-sounding conversations with people to perform tasks like making restaurant reservations.

В России можно ввести показания счетчика или вам могут позвонить автоинформаторы и предложить скидку

**Передать показания в «Пермэнергосбыт» теперь можно с помощью голосового робота**

[Сохранить](#) [Реклама](#)

С начала 2019 года ПАО «Пермэнергосбыт» запустило в эксплуатацию новый сервис - голосовой робот для принятия показаний приборов учета электроэнергии. Для передачи показаний необходимо всего лишь позвонить по телефону 8 (342)2-653-653 и следовать автоматической инструкции.

**ФОТО**


[Посмотрите на интерактивную карту Перми, сделанную с высоты птичьего полета](#)

«Теперь передача показаний по телефону полностью автоматизирована, нет необходимости вводить какие-либо данные посредством клавиатуры. Нужно всего лишь следовать подсказкам голосового робота. Новый сервис значительно снизит нагрузку на call-центр: вы всегда сможете дозвониться и передать показания вашего прибора учета не теряя времени на ожидание в очереди» - говорит начальник отдела администрирования информационных систем ПАО «Пермэнергосбыт» Павел Гирев.

В компании уверены, что новая услуга будет востребована клиентами, в особенности теми, кто ранее по каким-то причинам не использовал интернет-сервисы компании – « **Личный кабинет**» и **возможность передачи показаний с помощью лицевого счета**.

Прослушать аудиозапись примера взаимодействия с голосовым роботом вы можете, [перейдя по ссылке](#).

Разработчиком голосового робота для ПАО «Пермэнергосбыт» стало ООО «Форбс» (бренд Звонобот). «Целью нашей работы было разгрузить call-центр во время пиковых нагрузок и сократить расходы на прием показаний. Нам необходимо было настроить прием показаний при помощи голосового робота таким образом, чтобы результаты автоматически заносились в базу данных ПАО «Пермэнергосбыт». На протяжении всего процесса внедрения мы вместе с сотрудниками ПАО «Пермэнергосбыт» искали, как еще можно улучшить процесс и что исправить, чтобы робот с клиентом нашли общий язык. В итоге мы смогли добиться того, чтобы робот распознавал более 70% от всех голосовых обращений. Мы продолжаем работать над качеством оказываемой нами услуги и благодарим сотрудников «Пермэнергосбыт» за оказанное нам доверие» - говорит руководитель проекта «Звонобот» Ринат Шамсиев.



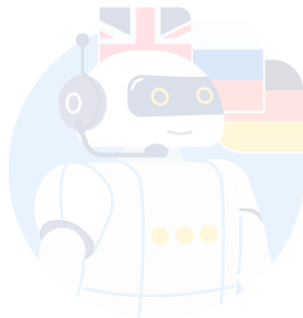
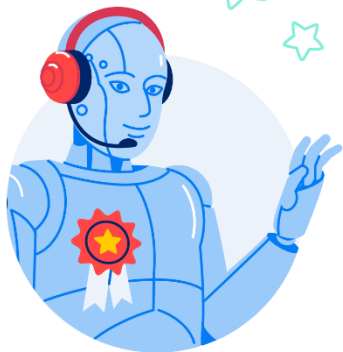




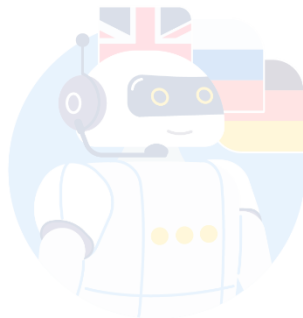
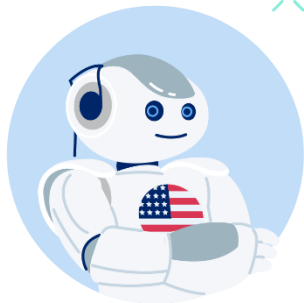
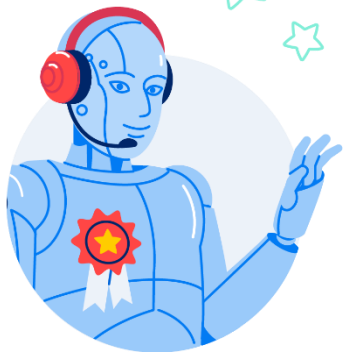




Мы – лидеры рынка



Мы – лидеры рынка

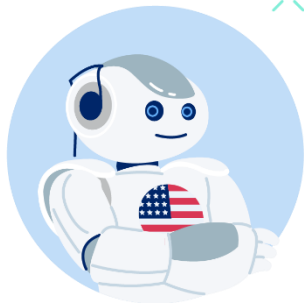


Мы – международный  
стартап

Мы – лидеры рынка



Мы – крупная  
международная  
корпорация

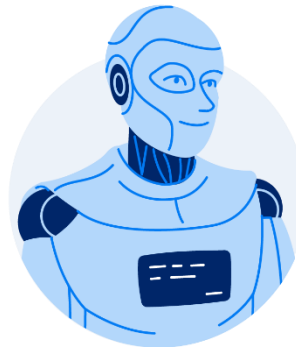
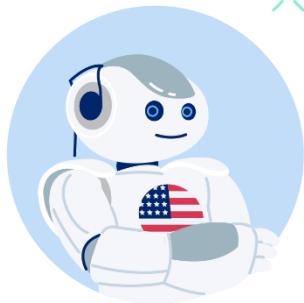


Мы – международный  
стартап

Мы – лидеры рынка



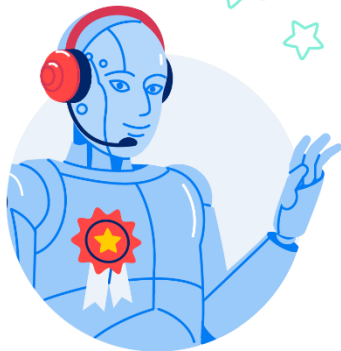
Мы – крупная  
международная  
корпорация



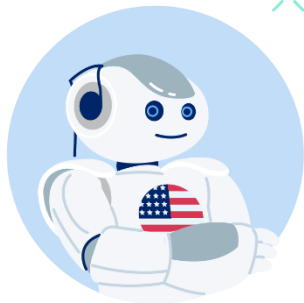
Мы – международный  
стартап

Мы – зрелая и гибкая компания

Мы – лидеры рынка



Мы – крупная  
международная  
корпорация



У нас больше всех  
внедрений

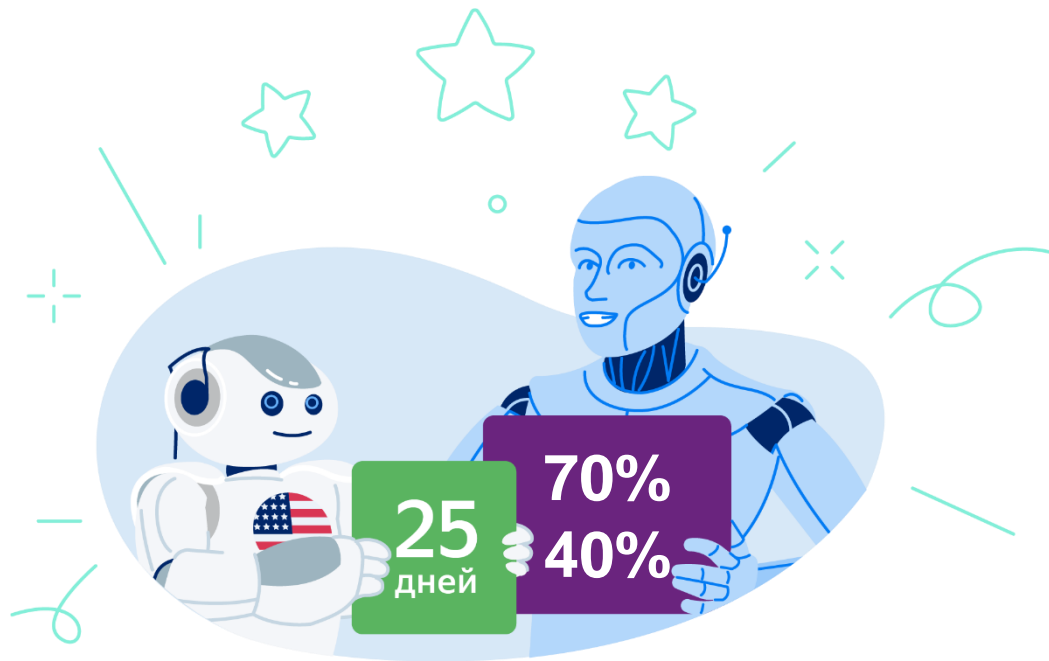


Мы – международный  
стартап

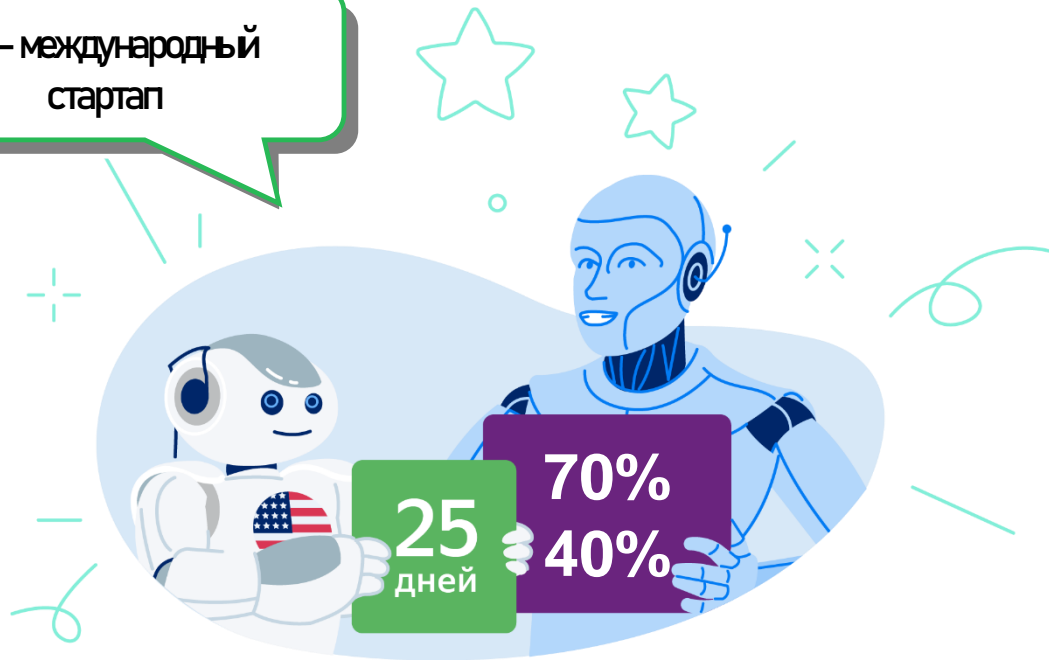
Мы – зрелая и гибкая компания

# Выборка в 2000 абонентов





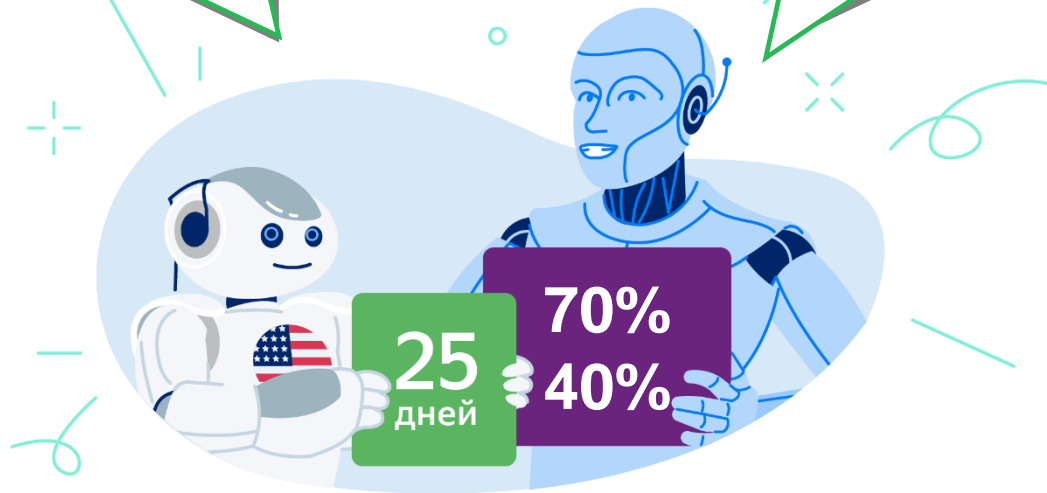
Мы - международный  
стартап



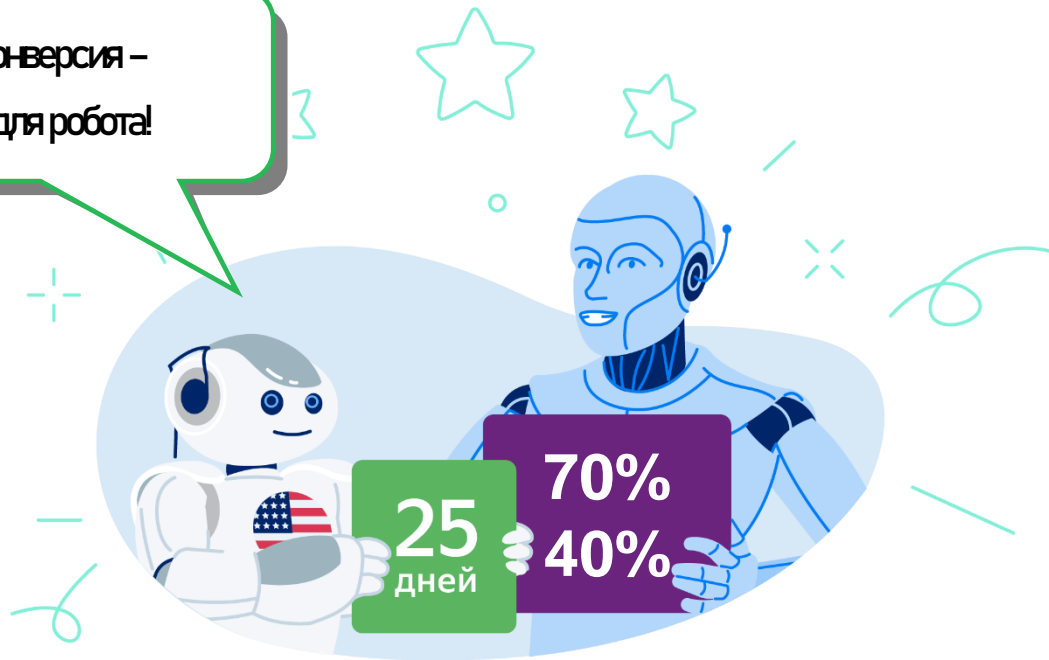


мы – международный  
стартап

мы – зрелая и гибкая компания

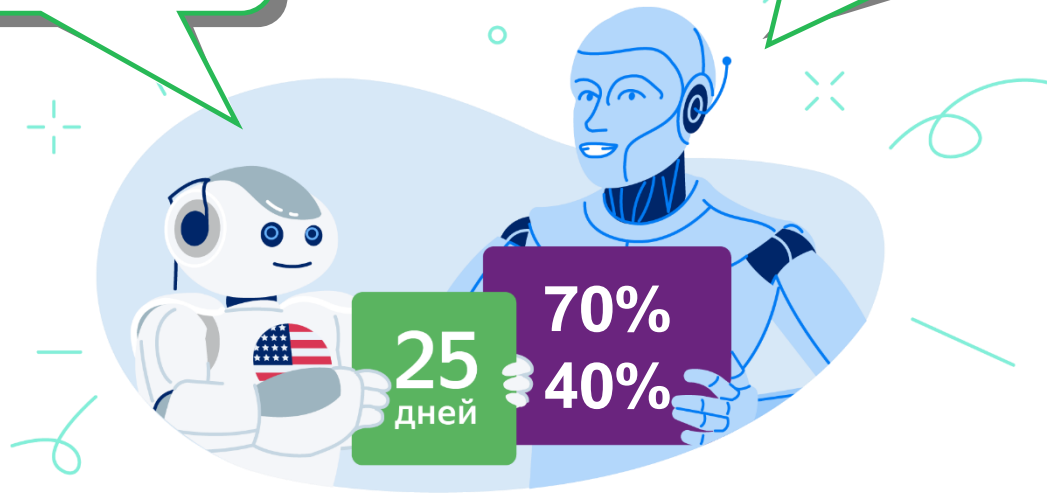


текущая конверсия –  
не предел для робота!



текущая конверсия –  
не предел для робота!

есть понятные шаги, которые позволят  
уменьшить кол-во ошибок



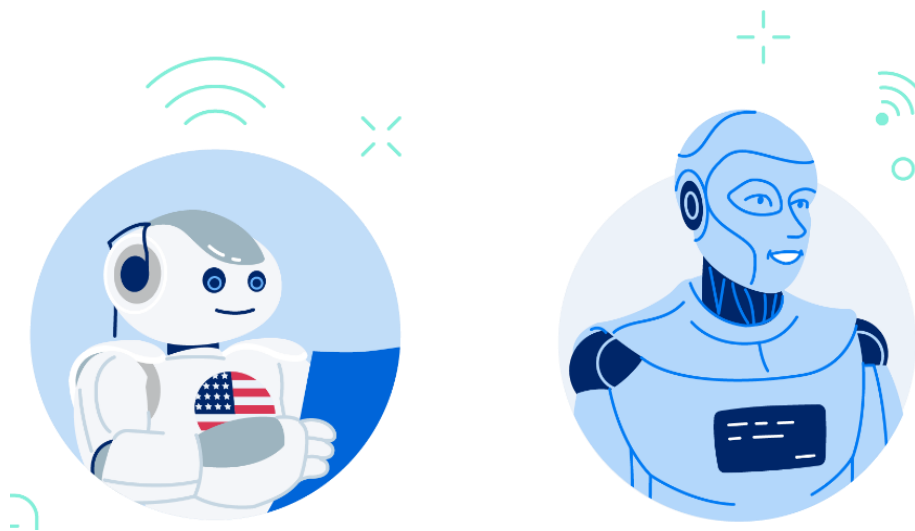






Российская Федерация?  
100 000 абонентов?

Выборка в **100 000** абонентов



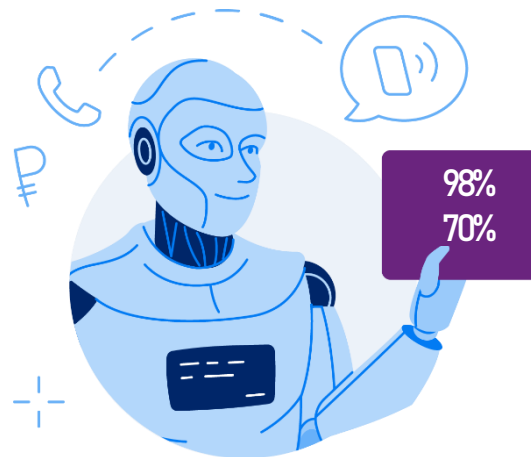
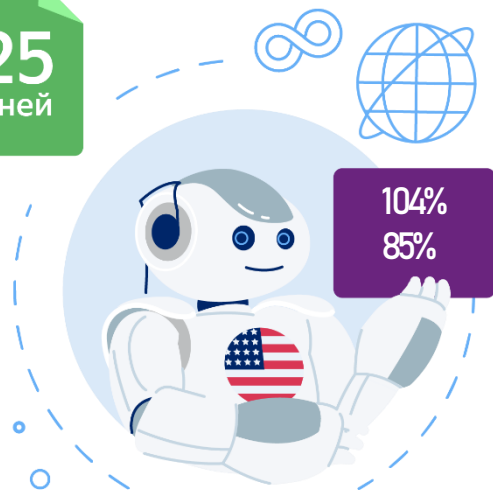
**KPI:**

1. Конверсия
2. Стоимость продажи
3. Процент ошибок

Давайте послушаем

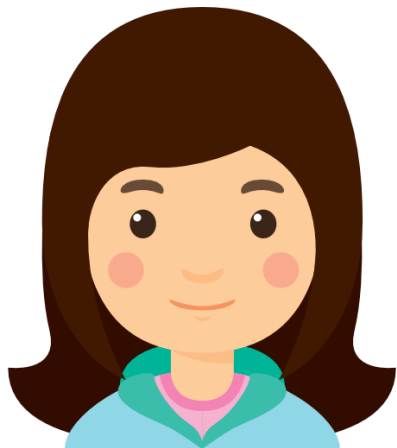


25  
дней



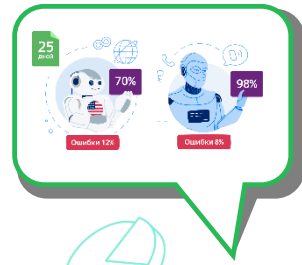


Важно знать  
вашего клиента в лицо



да-да-да спасибо большое мне не интересно что?  
Да-да, подключайте я пока думаю я сейчас занята ну попробуем, давай  
естественно Я не владелец телефона не принимаю решения  
занят, сейчас работаю угу-угу ага-ага делайте  
да, зачем он мне нужен я вас услышала меня устраивает то, что есть  
не могу говорить угу, спасибо А мне сейчас подключат его?  
я вам говорю, не надо мне ну поставьте да, ну в принципе Отключите мне платные услуги  
нам ничего не надо нет, моего согласия нет это кто? у меня телефон фонарик  
я буду вам очень благодарен да, как бы просто не надо  
Не стоит подключать я не против кнопочный телефон так-так-так  
добро я так привык я не расслышал не приму никакие предложения  
что-что добавляешь? зачем мне еще один тариф? алло

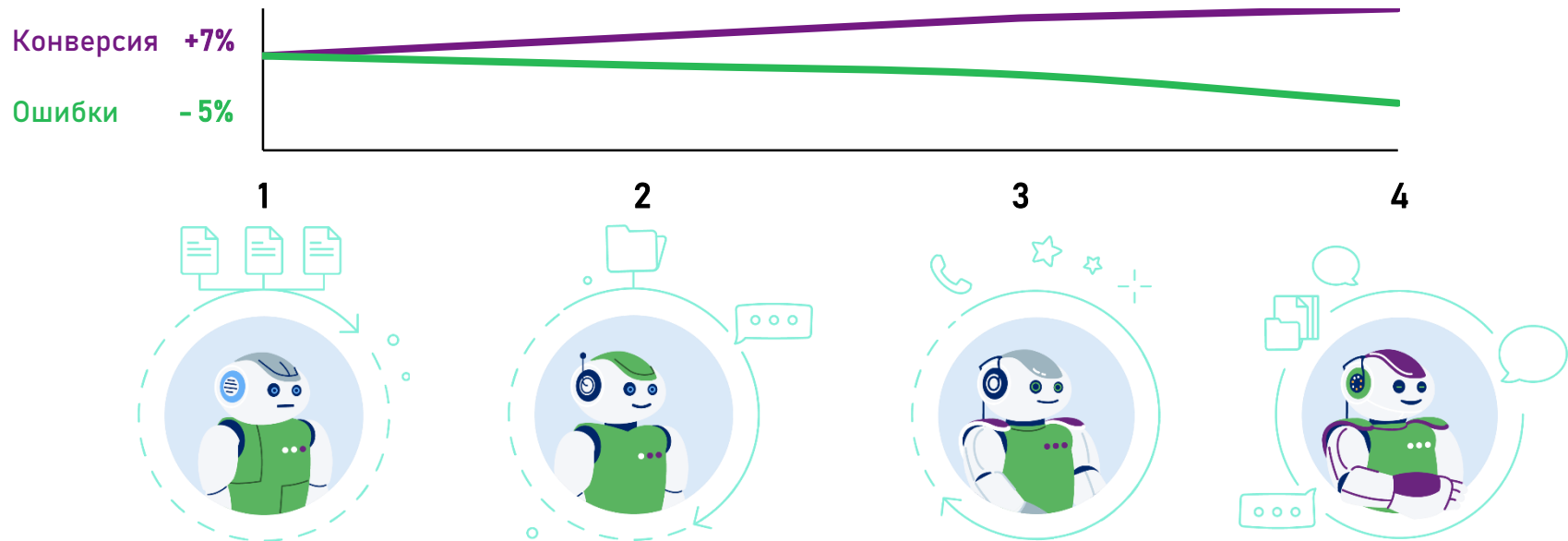




Отлично!  
Давайте масштабироваться



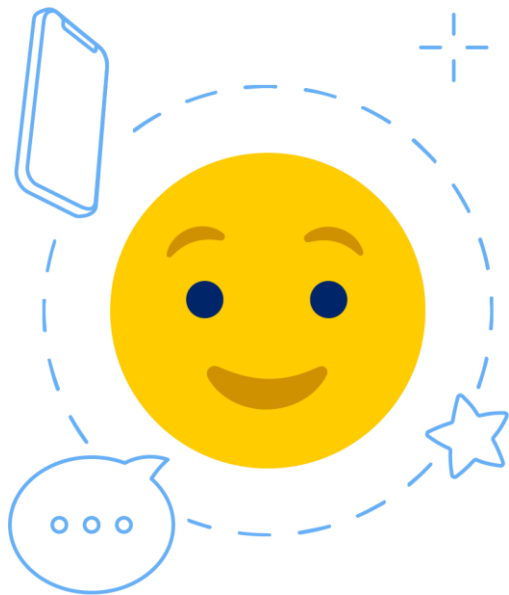
# День рождения команды **AGILE Robots** – 17 апреля 2019





## Задачи Agile Robots

- Продажа услуг
- Сохранение абонентов
- Информационные сообщения
- Оценка качества обслуживания
- И не только...



4 640

СЧАСТЛИВЫХ КЛИЕНТОВ





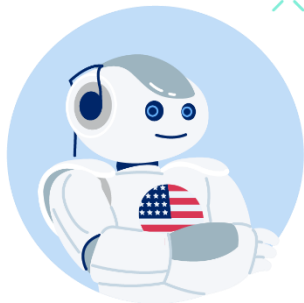
56 475

проданных услуг



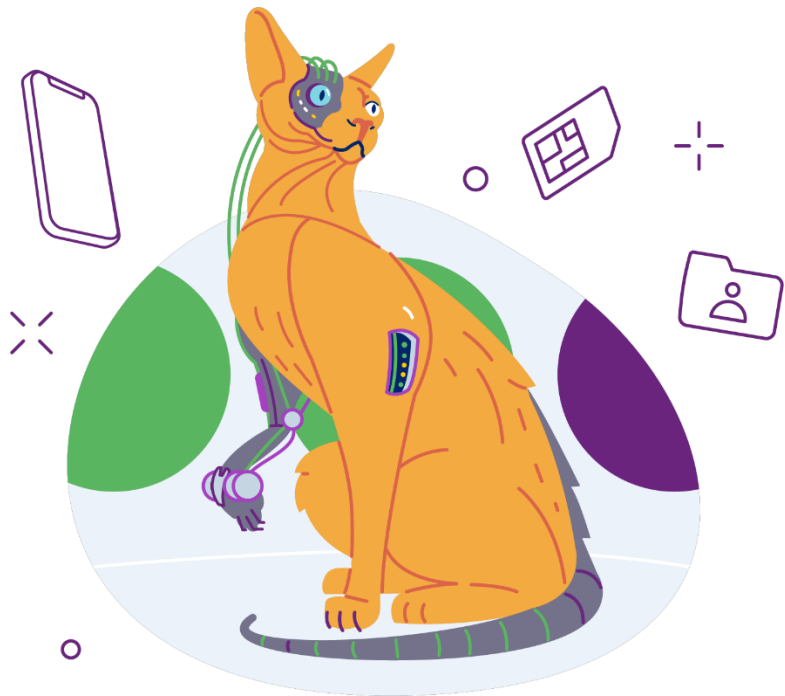
**Голосовые роботы — Идеальный проект ?**

# Что нас ждет в 2020 году?



# Остались вопросы?

- Приглашаю продолжить общение в Facebook



Коньшин Андрей

Andrey.v.Konshin@megafon.ru

