

AI-АССИСТЕНТ ДЛЯ БИЛАЙНА И ТЕЛЕКОМА

Телеком без недозвонов и ожидания на линии

Первичный ответ — в первую секунду, 24/7. AI принимает типовые обращения, а оператор подключается там, где действительно нужен человек.



SEC

1 СЕКУНДА ДО ПЕРВОГО
АВТОМАТИЧЕСКОГО ОТВЕТА

ПРОБЛЕМА

Пик обращений не должен превращаться в очередь

Недозвон

Клиент повторяет звонок или уходит в другой канал

Ожидание

Линия занята типовыми вопросами

Повтор

Оператор снова объясняет тарифы, роуминг и адреса

Потеря контекста

Диалог приходится начинать заново



Нагрузка растёт быстрее, чем способность команды отвечать.

ПЕРВАЯ ЛИНИЯ

Ответ на 1-й секунде — без ожидания свободного оператора

Понимает запрос

Определяет тему и намерение клиента

Отвечает по базе

Использует согласованные тарифы, условия и инструкции

Уточняет детали

Собирает данные, нужные для решения

Фиксирует обращение

Передаёт готовую заявку или продолжает диалог

● Целевой сценарий пилота: мгновенный автоматический первый ответ при доступности подключённого канала.

МНОГОКАНАЛЬНОСТЬ

Один стандарт сервиса во всех цифровых точках

Сайт и приложение

Виджет и личный кабинет

Мессенджеры

Telegram, WhatsApp и доступные каналы

Карты и соцсети

Подключаемые площадки после проверки доступа

Контакт-центр

Передача оператору с историей разговора



Клиент пишет там, где ему удобно. Команда получает единый контекст обращения.

СНЯТИЕ РУТИНЫ

Частые вопросы решаются без очереди

Тарифы

Условия, состав пакета и подключение

Роуминг

Базовая информация по стране и услуге

Офисы

Адрес, часы работы и нужное отделение

Заявки

Сбор контакта, темы и удобного времени связи



Ответы ограничены утверждённой базой знаний и регулярно обновляются командой.

УМНАЯ МАРШРУТИЗАЦИЯ

Сложный вопрос — сразу нужному специалисту

Определяет тему

Биллинг, техника,
корпоративный клиент или
претензия

Собирает контекст

Уточняет данные до
подключения специалиста

Передаёт оператору

История диалога сохраняется —
клиент не повторяет всё заново

Контролирует качество

Фиксирует результат и оценку
обслуживания

● AI не заменяет эксперта: он освобождает его время для нестандартных ситуаций.

БЕСПЛАТНЫЙ ПИЛОТ

7 дней, чтобы проверить решение на реальных сценариях

Выберем один поток обращений, загрузим согласованные материалы и настроим передачу сложных вопросов. По итогам покажем фактические диалоги и нагрузку, которую удалось снять.

7**DAYS / KUN / ДНЕЙ****ПРЕДЛОЖИТЬ БЕСПЛАТНЫЙ
ПИЛОТ НА 7 ДНЕЙ**