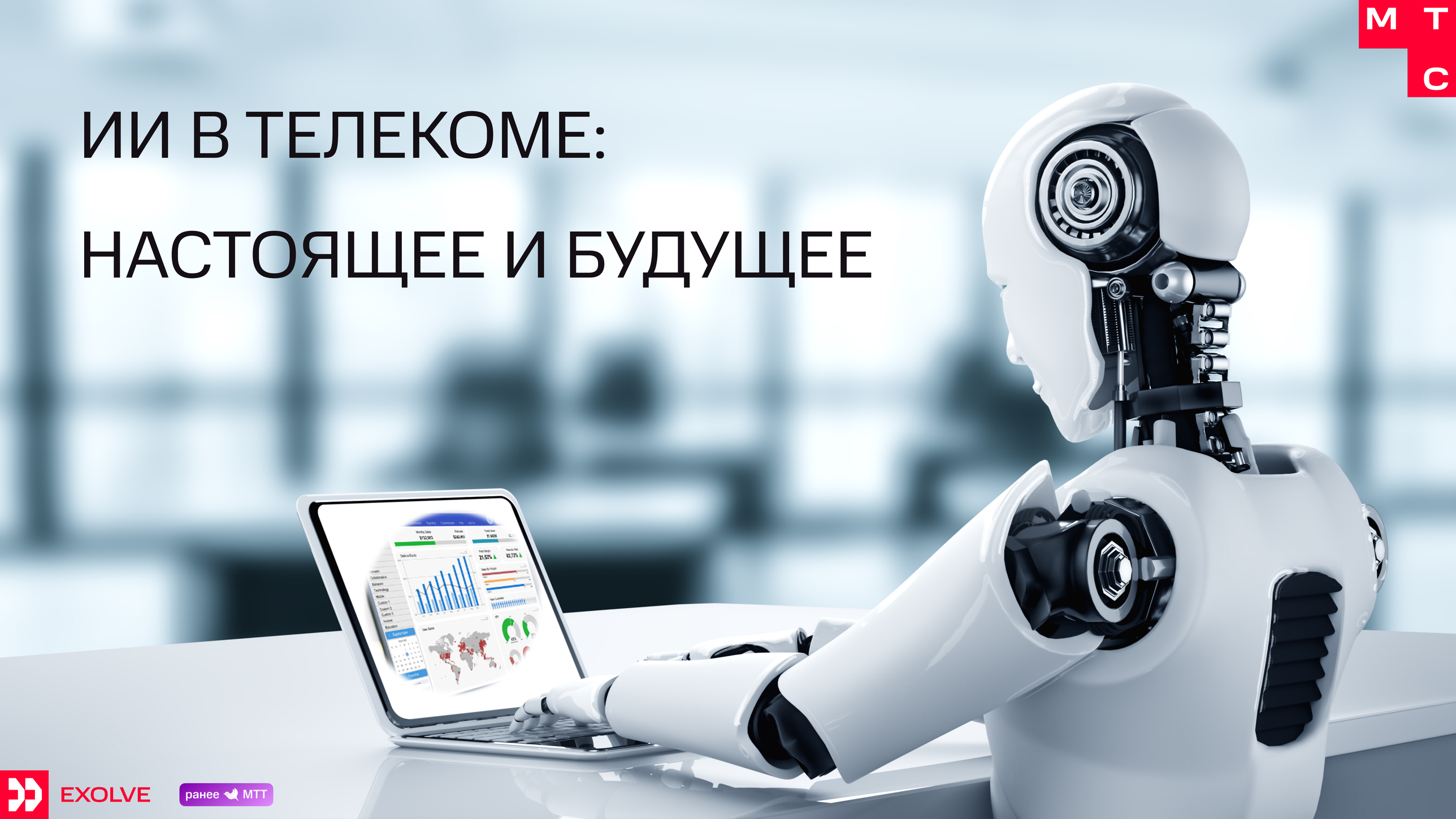
ИИ В ТЕЛЕКОМЕ:

НАСТОЯЩЕЕ И БУДУЩЕЕ



EXOLVE

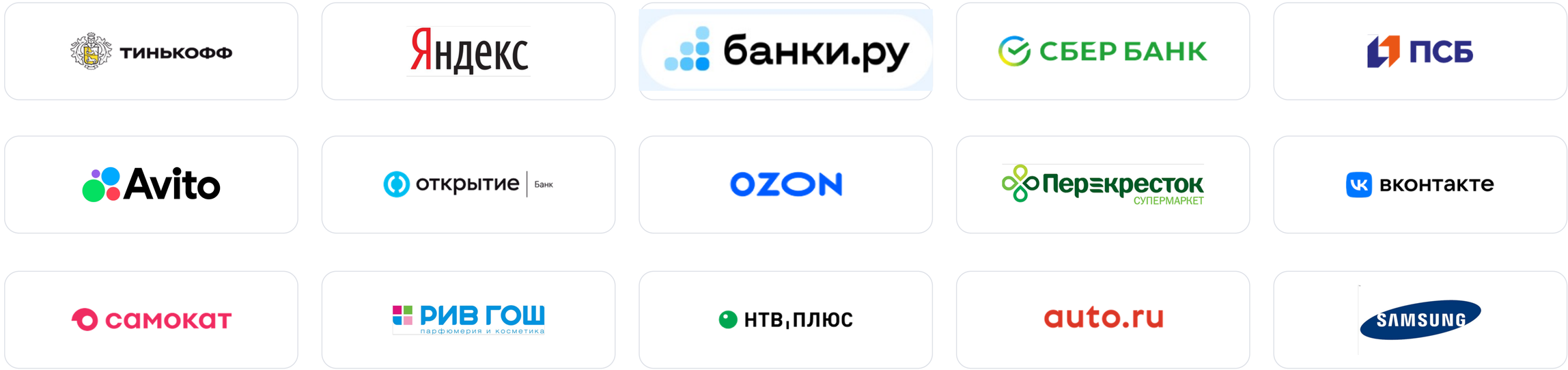
ранее МТТ

МТС EXOLVE (ранее МТТ)

30 лет
внедряем системы связи для бизнеса

12000+
Действующих B2B-клиентов

143,5
млн мин./мес. трафик клиентов



РОССИЙСКИЙ РЫНОК NLP-РЕШЕНИЙ ВЫРОС В 4 РАЗА ЗА ПЯТЬ ЛЕТ

Рынок динамично развивался:

- Среднегодовой темп роста (CAGR) в период 2019-2023 составил 42,7%.
- Наибольшие скачки роста наблюдались в 2020 и 2021 годах, 68% и 45% соответственно.

Факторы роста рынка:

- борьба за операционную эффективность и снижение издержек в клиентском сервисе;
- рост спроса на взаимодействие в цифровых и голосовых каналах в период ограничений, вызванных эпидемией COVID-19;
- рост значимости доступности клиентской поддержки для b2c компаний, которые находятся в постоянной конкуренции за клиента и повышают среднюю скорость ответа клиентам с помощью ботов.

Эксперты Naumen ожидают, что рынок продолжит рост примерно на уровне 2023 года, однако темпы роста в разных сегментах будут не одинаковыми.

Объем рынка в 2023 году

₽5,9 млрд

Среднегодовой темп роста в 2019–2023 годах

42,7%

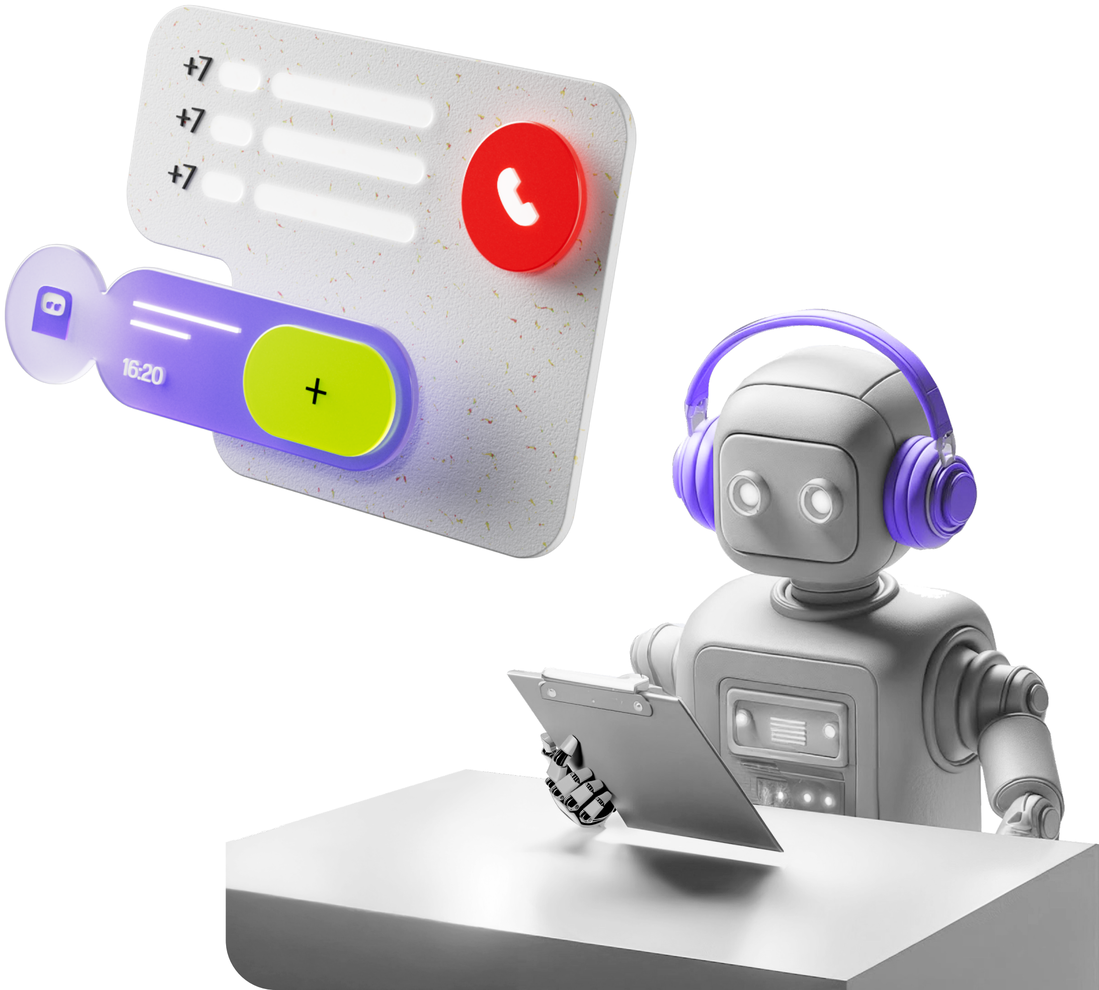
Динамика российского рынка диалогового ИИ в 2019-2024 годах, млн руб.



* Прогноз на 2024 год

Транскрибация звонков

ИИ В ТЕЛЕКОМЕ



EXOLVE

УМНАЯ ТЕЛЕФОНИЯ ДЛЯ БИЗНЕСА

MTC EXOLVE



EXOLVE

КАКИЕ ЗАДАЧИ РЕШАЕТ РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА?

Сделайте из сотрудников профи продаж и обслуживания

Создать эффективный скрипт

Анализ успешных и безуспешных разговоров — лучшее средство для создания фраз, попадающих «точно в цель»

- Определить, с какими конкурентами и как часто сравнивают
- Получить статистику причин отказов
- Собрать статистику запросов по тематикам/продуктам/услугам

Повысить качество диалогов

Любой скрипт необходимо совершенствовать. Статистика поможет повысить конверсию и сократить время на обработку

- Выявить фразы, после которых часто звучит отказ
- Найти самый эффективный call-to-action
- Определить, какой информации недостаточно для решения вопроса

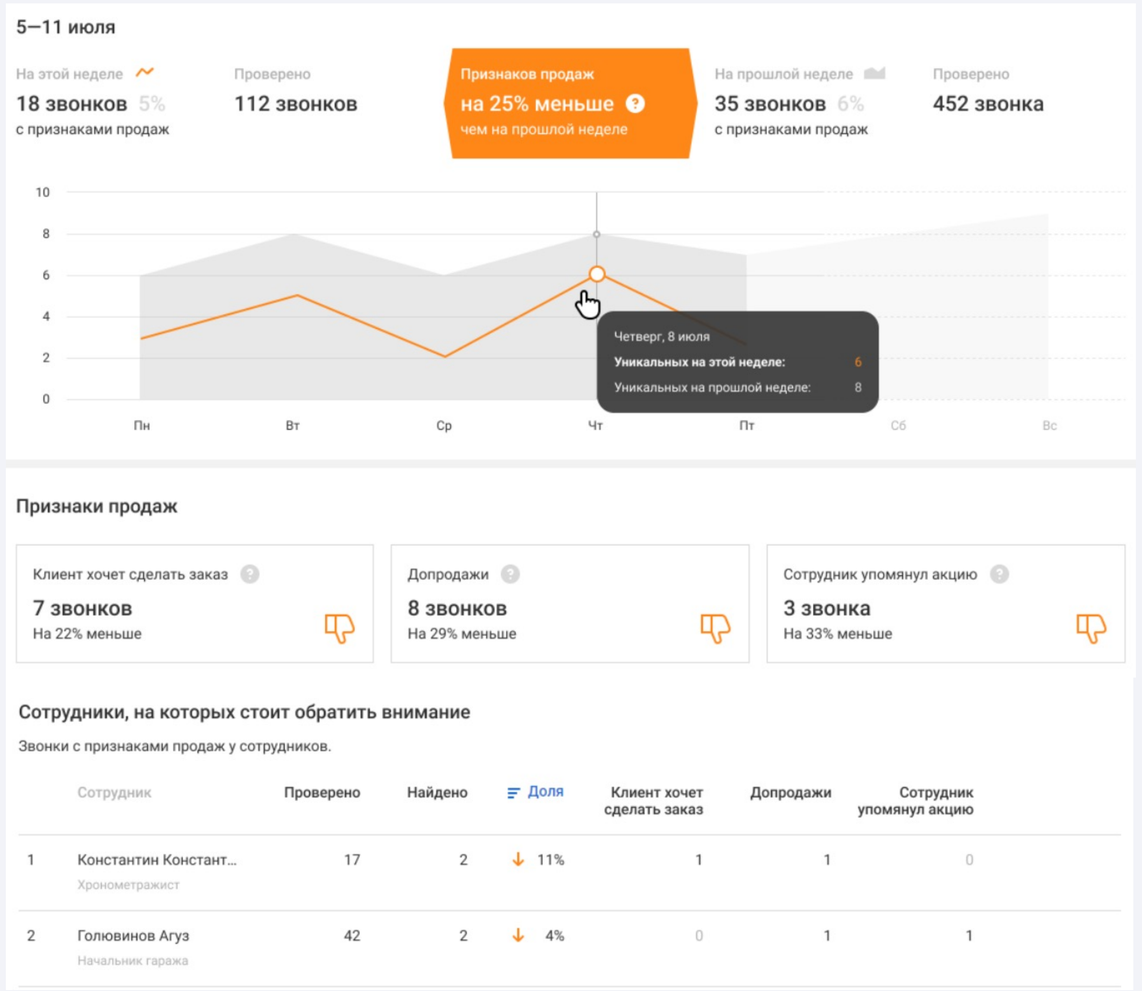
Контролировать сотрудников

Все сотрудники под полным контролем. Узнайте, кто из них работает на 100%, а кому срочно требуется обучение

- Статистика менеджеров по соблюдению чек-листа
- Использование фраз паразитов
- Признаки равнодушия и грубых выражений

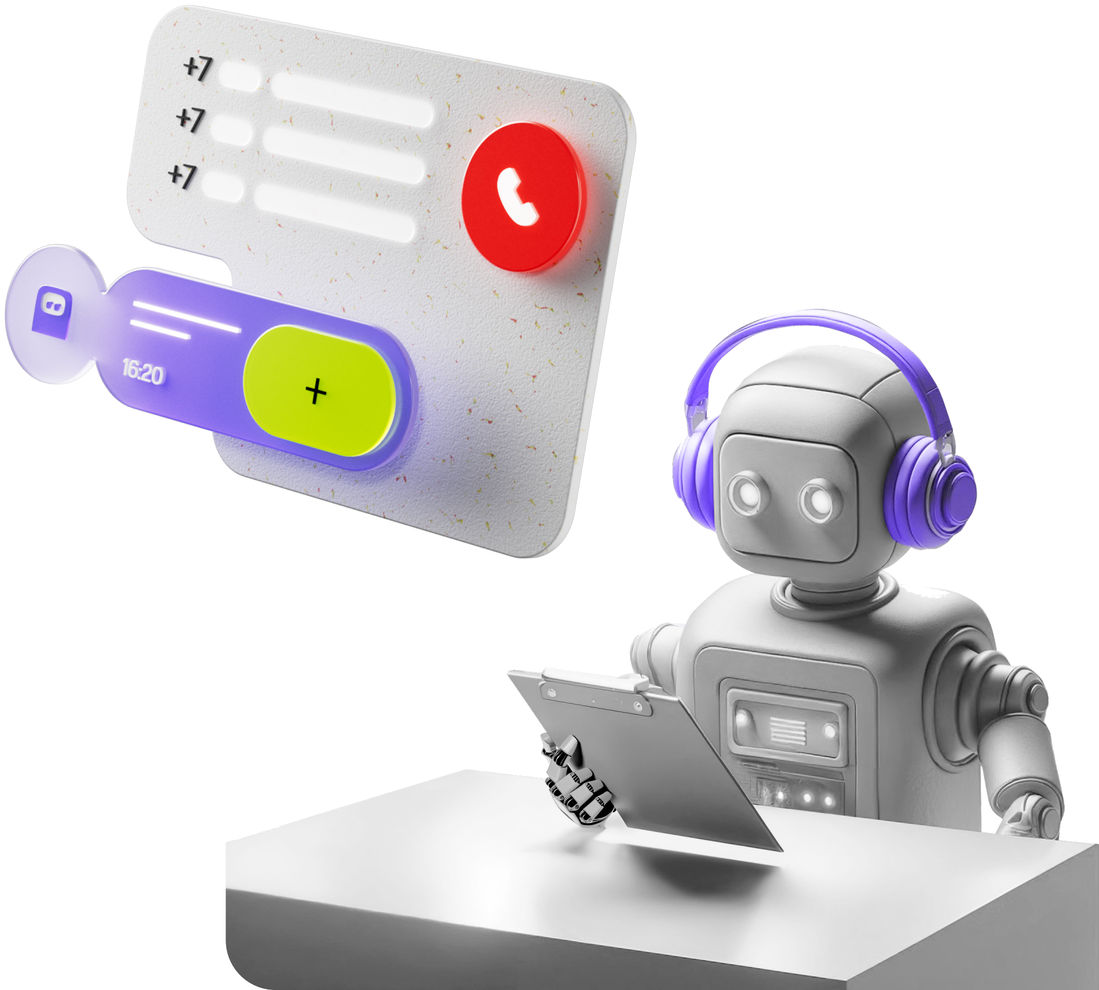
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

- Выбирайте отчёт по нужным признакам
- Установите период для анализа, с детализацией по дням и неделям
- Статистика покажет, сколько звонков соответствует признаку и процент от количества прошедших проверку
- Оцените динамику в сравнении с прошлым периодом
- Рейтинг сотрудников покажет сколько звонков за указанный период соответствуют выбранному признаку



Транскрибация звонков

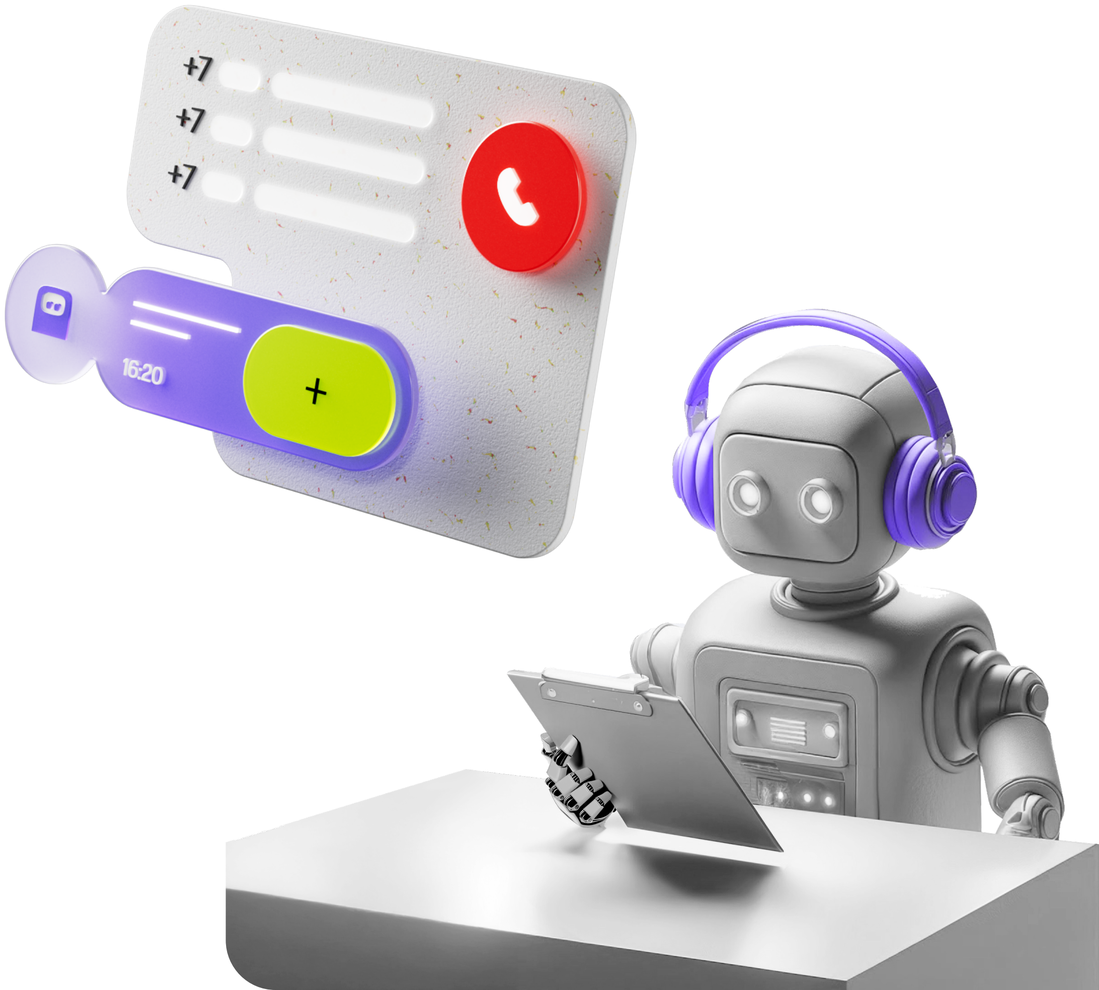
ИИ В ТЕЛЕКОМЕ



EXOLVE

ИИ В ТЕЛЕКОМЕ

- Транскрибация звонков
- Генерация речи



EXOLVE

КАКИЕ ЗАДАЧИ РЕШАЕТ ГОЛОСОВОЙ РОБОТ

Торговые сети (ритейл)

- Массовый подбор персонала роботом (кассиры, мерчендайзеры, грузчики)
- Приём жалоб и предложений роботом (снятие стресса с сотрудников)
- Проверка наличия товаров

Логистика

- Автоматизированный инструктаж новых сотрудников
- Информирование о статусе доставки и отработка опозданий роботом
- Проверка статуса доставки по запросу клиента, подтверждение или перенос доставки роботом

Финансы и страхование

- Робот принимает звонки и отвечает на вопросы об условиях оформления кредита или страховки, о ставках
- Напоминание об окончании действия полиса / кредитной карты с инструкцией, как оформить продление
- Напоминание о задолженности или изменении кредитного лимита

ЖКХ, газовые, энергетические компании

- Автоматизированный приём роботом показаний приборов учёта с занесением в информационные системы расчётных центров
- Напоминание о задолженности с помощью робота с дублированием в SMS
- Автоматизированный приём заявок на вызов мастера через робота

Сфера услуг

- Вызов специалиста, запись на приём роботом, напоминания о визите с помощью робота и SMS
- Информирование о проводимых акциях
- Регистрация в программе лояльности

Автосалоны и автосервисы

- Сокращение простоев сервисных постов и команд тест-драйва за счёт интеллектуальной записи, напоминаний и подтверждений визитов роботом (система автоматически заполняет освободившиеся окна, ведёт список ожидающих тест-драйва)

И многое другое в разных сферах

СЕГМЕНТЫ КЛИЕНТОВ

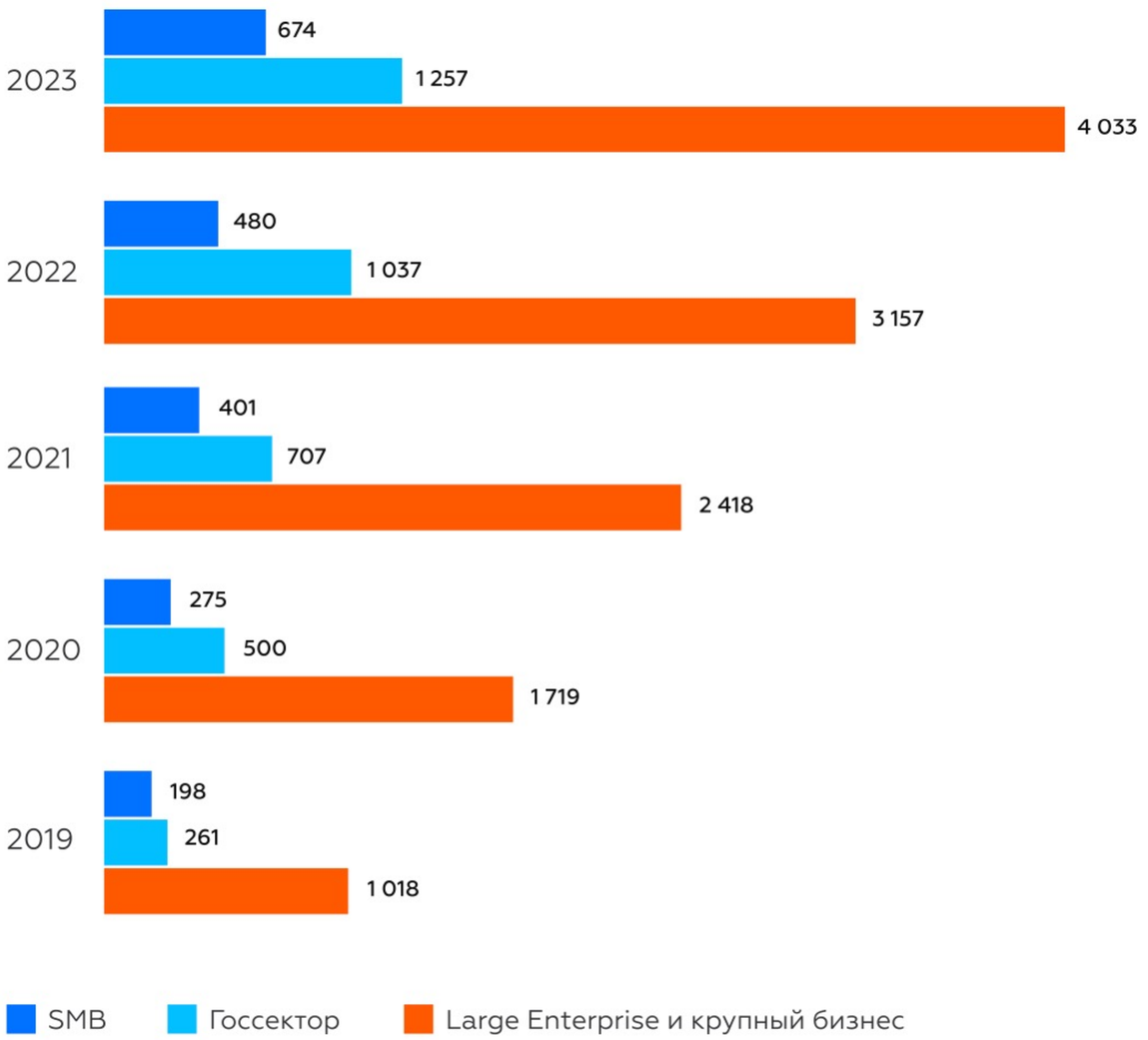
За пять лет рынок диалогового ИИ в разрезе клиентских сегментов пропорционально практически не изменился: 68% занимают Large Enterprise и крупный бизнес, 22% — госсектор и 10% — сегмент SMB.

Сегмент LA и крупного бизнеса в 2023 году составил 4 млрд руб. со среднегодовым темпом роста за 2019-2024 годы на уровне 41%. Пик темпов роста сегмента пришелся на пандемийный период — сегмент вырос на 69% в 2020 году.

Сегмент SMB составил почти 700 млн руб. в 2023 году, увеличившись в 3,4 раза относительно 2019 года.

Самые зрелые решения нашли применение в российском крупнейшем бизнесе и госкорпорациях. Развитие готовых сервисов, автоматизирующих коммуникации с клиентами под ключ, а также решений-конструкторов, которые позволяют собирать простых ботов без больших затрат, снизило порог входа в автоматизацию обслуживания и упростило проникновение технологий в малый и средний бизнес.

Рынок в разрезе целевых сегментов клиентов, млн руб.



ВЫГОДЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ГОЛОСОВОГО РОБОТА

Увеличение продаж на 8%

Робот быстро прозвонит тысячи контактов, анкетирует и передаст специалисту заинтересованные лиды

Снижение расходов на кол-центр на 20%

Стоимость минуты разговора робота до 8 раз меньше, чем у оператора при сопоставимой конверсии

Повышение качества обслуживания

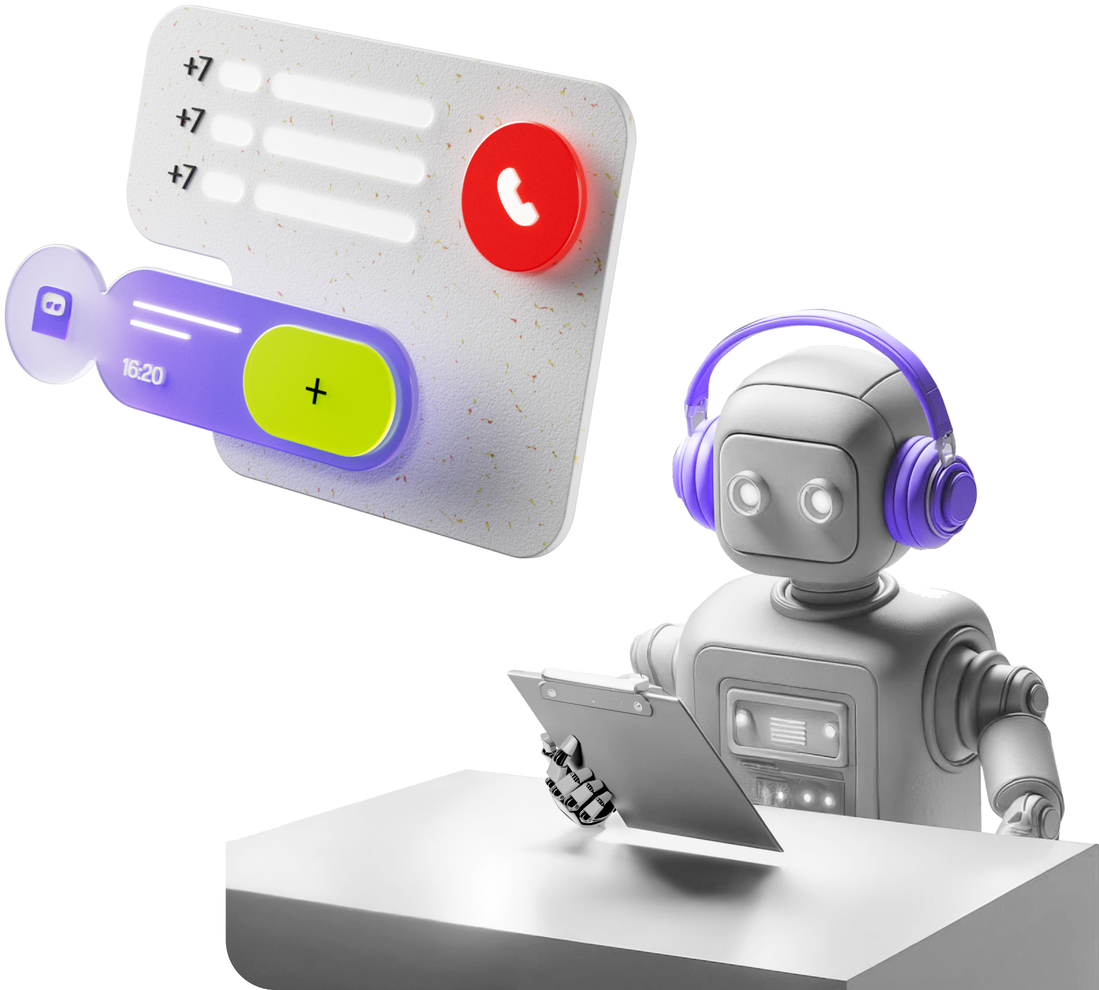
Средний прирост NPS на 13% за счёт дополнительного времени, выделенного обслуживанию клиентов

Масштабирование и снятие нагрузок на кол-центр

В высокий сезон или при росте бизнеса робот разгрузит операторов и возьмёт на себя все дополнительные звонки

ИИ В ТЕЛЕКОМЕ

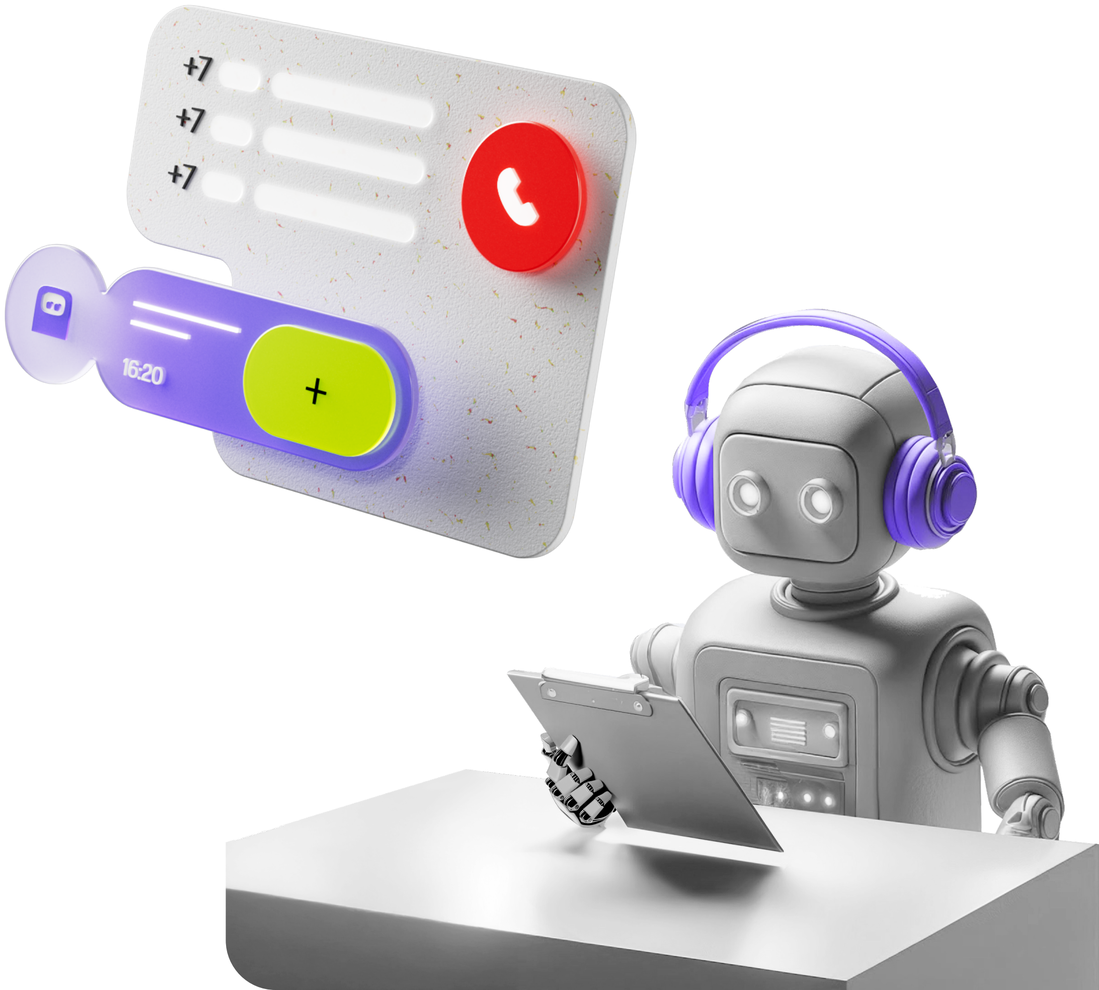
- Транскрибация звонков
- Генерация речи



EXOLVE

ИИ В ТЕЛЕКОМЕ

- Транскрибация звонков
- Генерация речи
- Распознавание спам-звонков

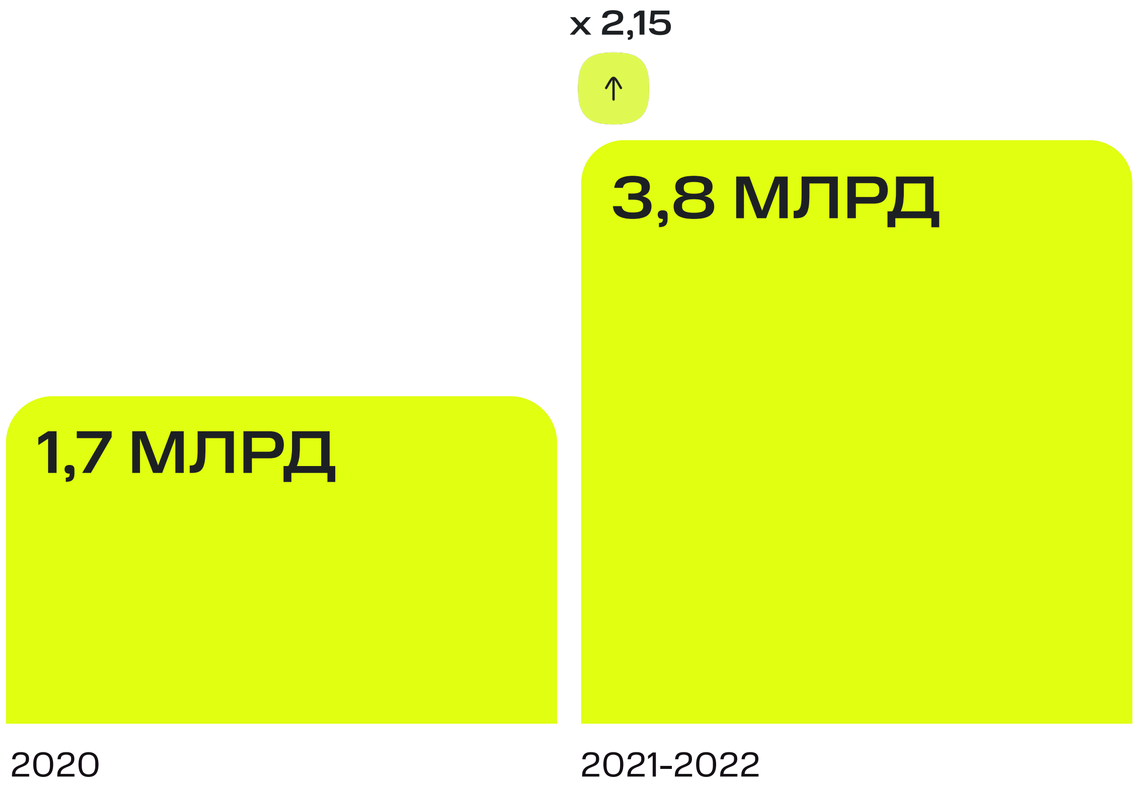


EXOLVE

ДОЛЯ СПАМ-ЗВОНКОВ ВЫРОСЛА В 2 РАЗА

«Приходится до 10 спам-звонков ежедневно на 1 пользователя»

Доля спам-звонков в России около 20%





КОМПЛЕКС РЕШЕНИЙ ОТ МТС EXOLVE

Голосовой вызов (трафик)м

HLR-запросы

КОМПЛЕКС РЕШЕНИЙ ОТ МТС EXOLVE

Голосовой вызов (трафик)м

HLR-запросы

Детектирование АИ

КОМПЛЕКС РЕШЕНИЙ ОТ МТС EXOLVE

Голосовой вызов (трафик)м

HLR-запросы

Детектирование АИ

Карусель

КОМПЛЕКС РЕШЕНИЙ ОТ МТС EXOLVE

Голосовой вызов (трафик)м

HLR-запросы

Детектирование АИ

Карусель

Авторизованный вызов

ДЕТЕКТИРОВАНИЕ АВТОИНФОРМАТОРОВ

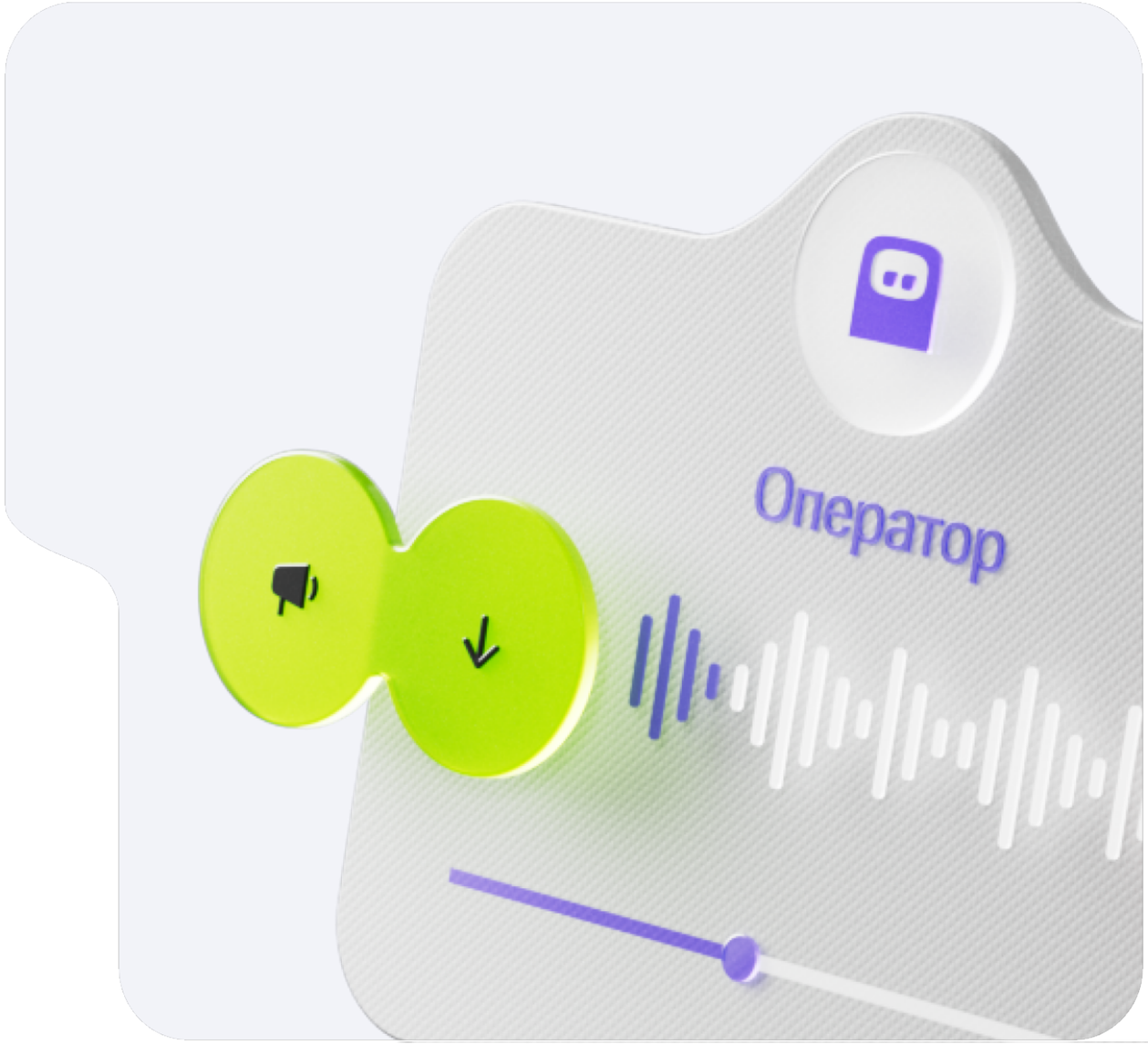
для сокращения затрат на связь при дозвоне на голосовой помощник или автоответчик

Автоматизация большого потока вызовов

- **Снижение затрат**
  Компания не тратит время и финансы на звонки, которые будут неликвидны

- **Повышение уровня дозвона**
  Исходящие звонки не попадают на автоответчики, повышая производительность операторов

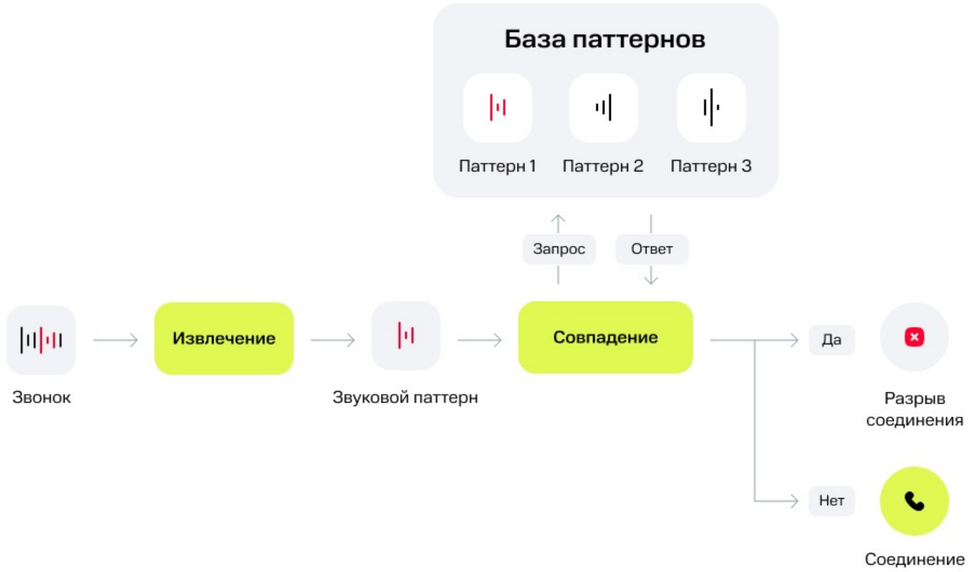
- **Прозрачная статистика по недозвонам**
  Компания понимает какие звонки были не удачные по причине наличия автоинформаторов и может выбрать другие каналы коммуникации



ТЕХНОЛОГИЯ КАЧЕСТВЕННОГО ДЕТЕКТИРОВАНИЯ МТС EXOLVE

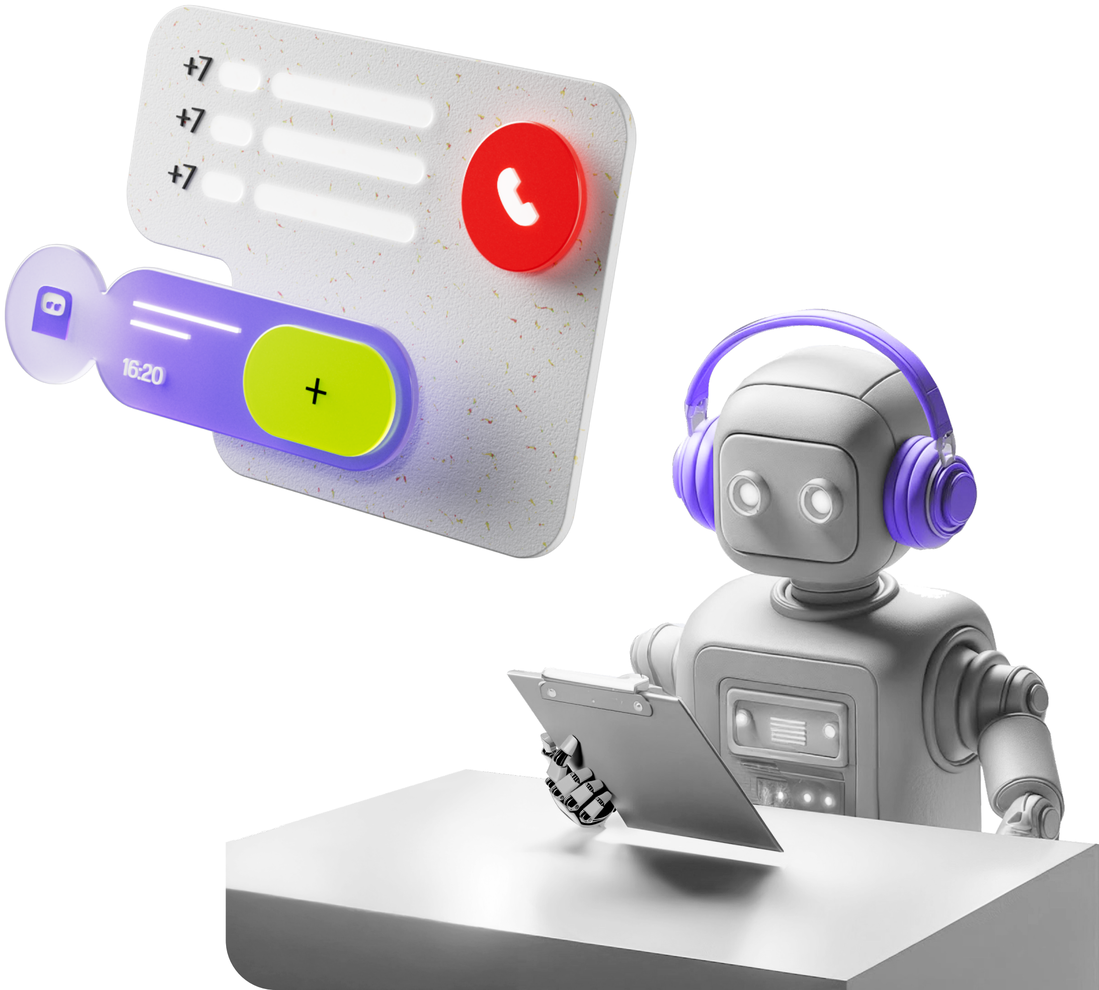
- Разрывает соединение в течении 5 секунд
- Определение более 85% автоинформаторов
- Поддержка работы на низкоинтенсивном и высокоинтенсивном трафике более 10 CPS
- Модель оплаты — фиксированная стоимость за каждый успешный вызов
- Работает с услугой VoIP, Карусель номеров

- Целевое поведение: полученный звуковой образ обнаружен в базе, звонок разорван
- По результатам функционального тестирования, услуга покрывает более 85% автоинформаторов. База паттернов постоянно обновляется



ИИ В ТЕЛЕКОМЕ

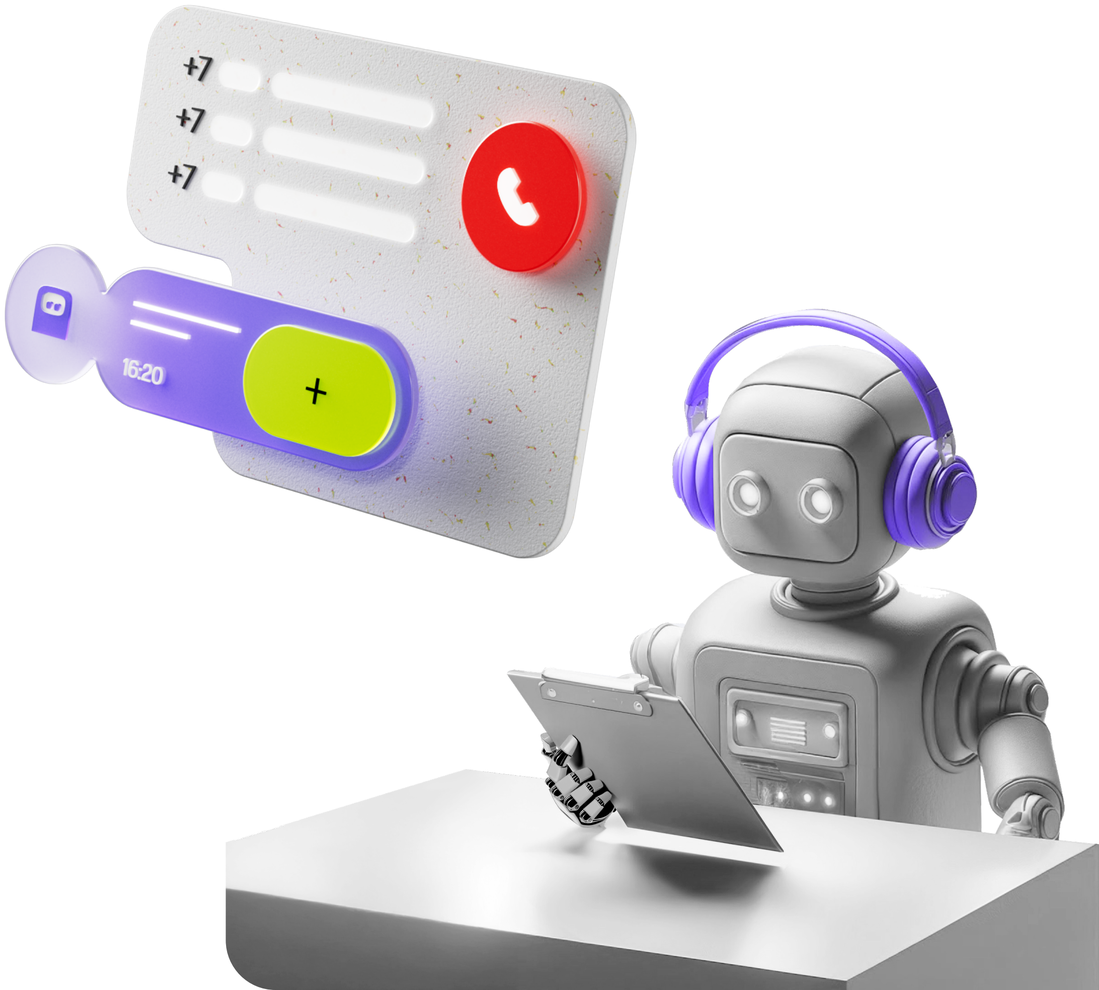
- Транскрибация звонков
- Генерация речи
- Распознавание спам-звонков
- Распознавание автоответчиков



EXOLVE

ИИ В ТЕЛЕКОМЕ

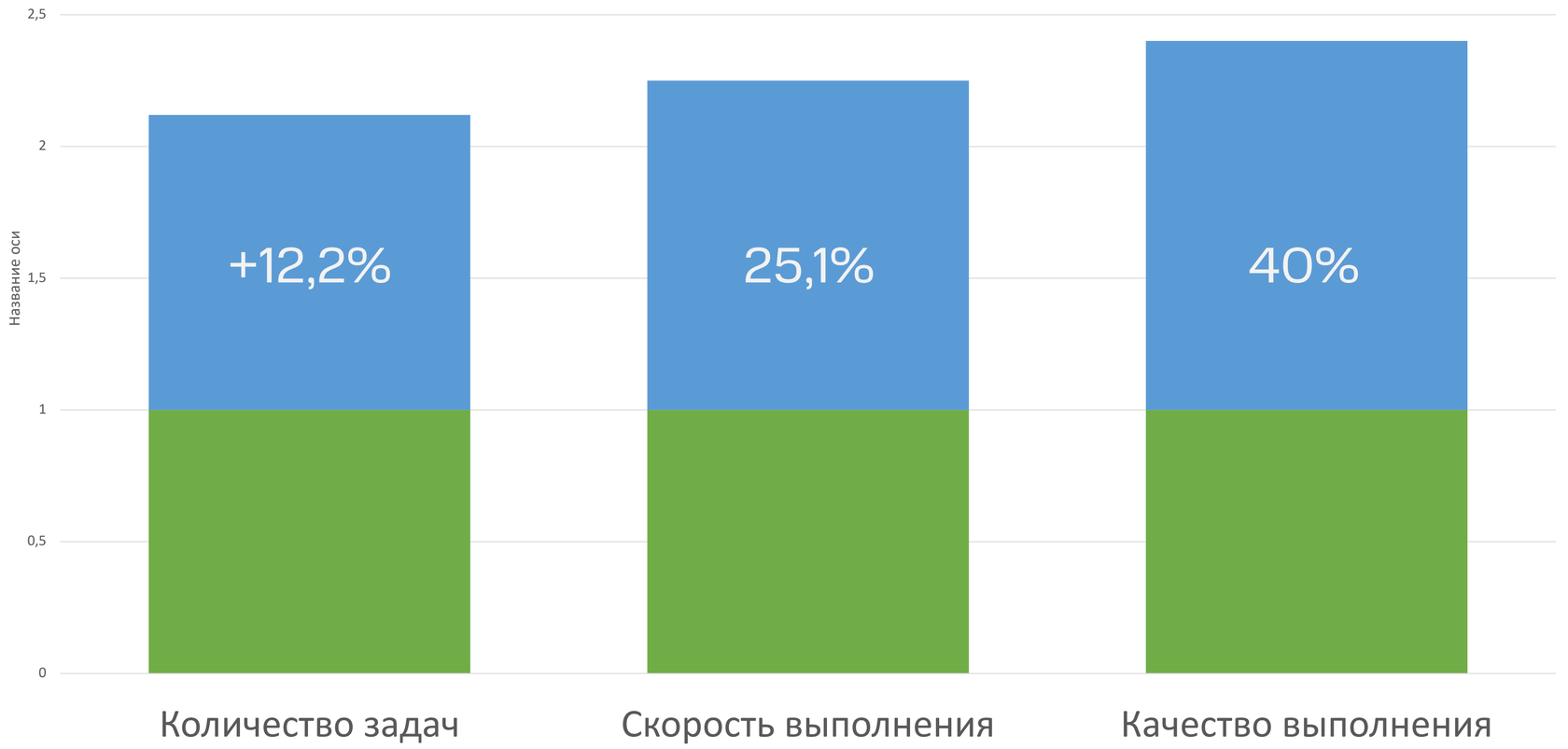
- Транскрибация звонков
- Генерация речи
- Распознавание спам-звонков
- Распознавание автоответчиков
- ИИ в консоли оператора, co-pilot

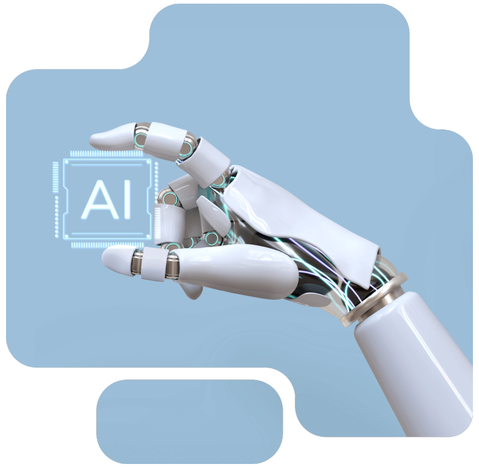


EXOLVE

ВНЕДРЕНИЕ ИИ В КОНСОЛЬ ОПЕРАТОРА

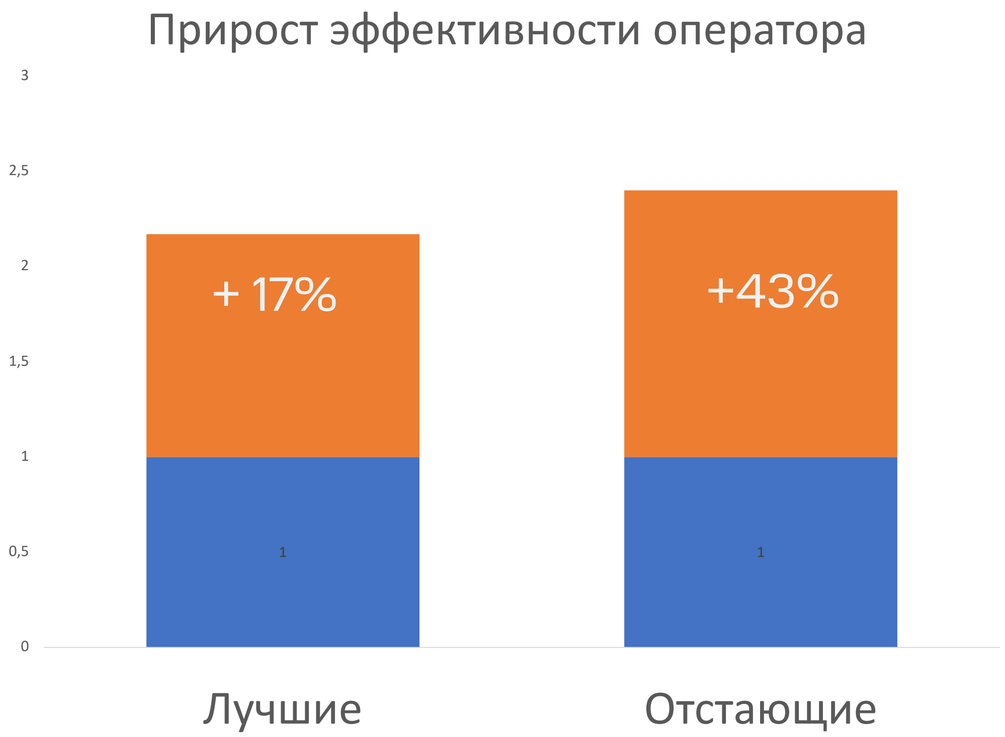
- Консультанты, использующие ИИ, в среднем выполнили на 12,2% больше задач, завершили задания на 25,1% быстрее и показали на 40% более высокое качество результатов по сравнению с теми, кто не использовал ИИ.
- ИИ — великий уравнитель. Лучшие из лучших получили в среднем 17% прироста эффективности работы, а когорта «отстающих» аж целых 43%. В итоге их score task (оценка рабочих задач) почти сравнялся.





ВНЕДРЕНИЕ ИИ В КОНСОЛЬ ОПЕРАТОРА

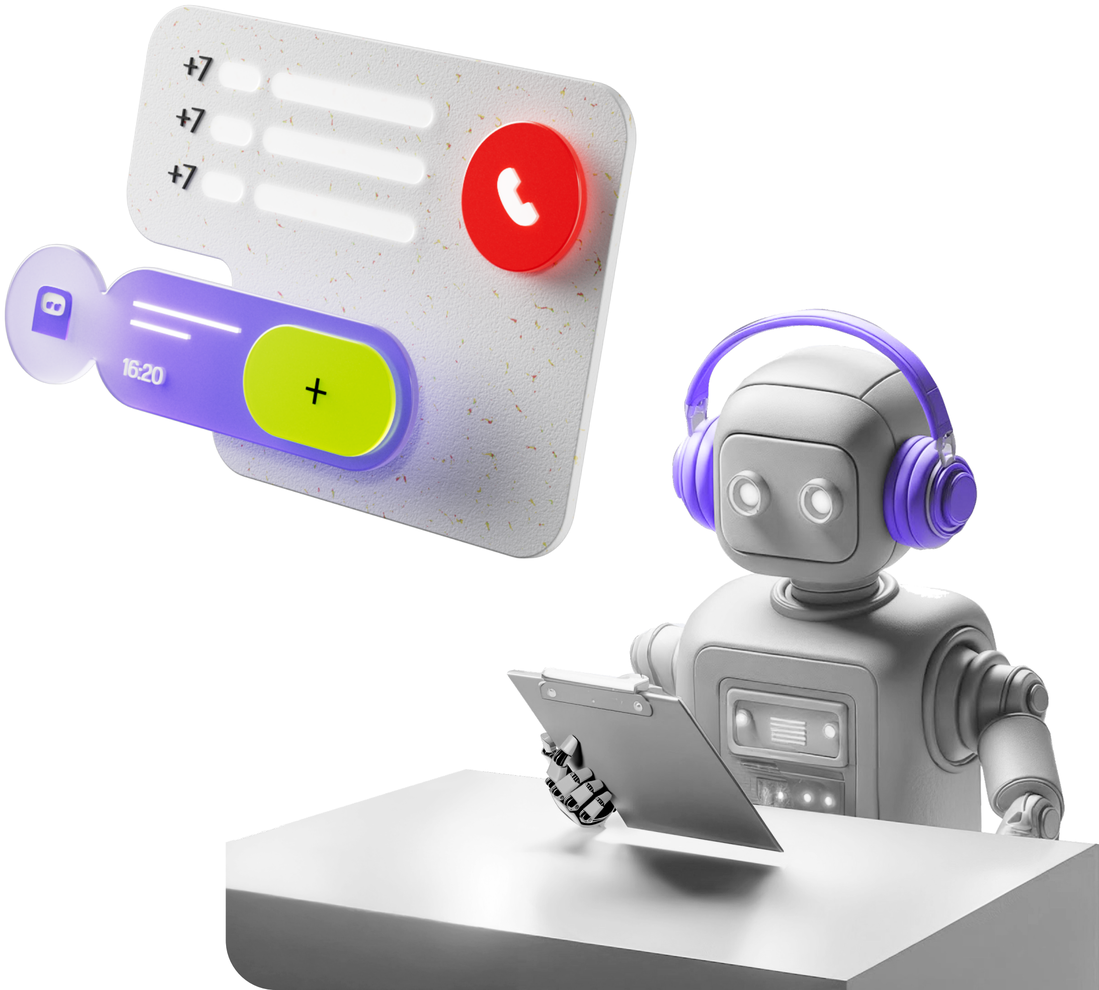
- ИИ — великий уравнитель. Лучшие из лучших получили в среднем 17% прироста эффективности работы, а когорта «отстающих» аж целых 43%.
- В итоге их score task (оценка рабочих задач) почти сравнялся.





ИИ В ТЕЛЕКОМЕ

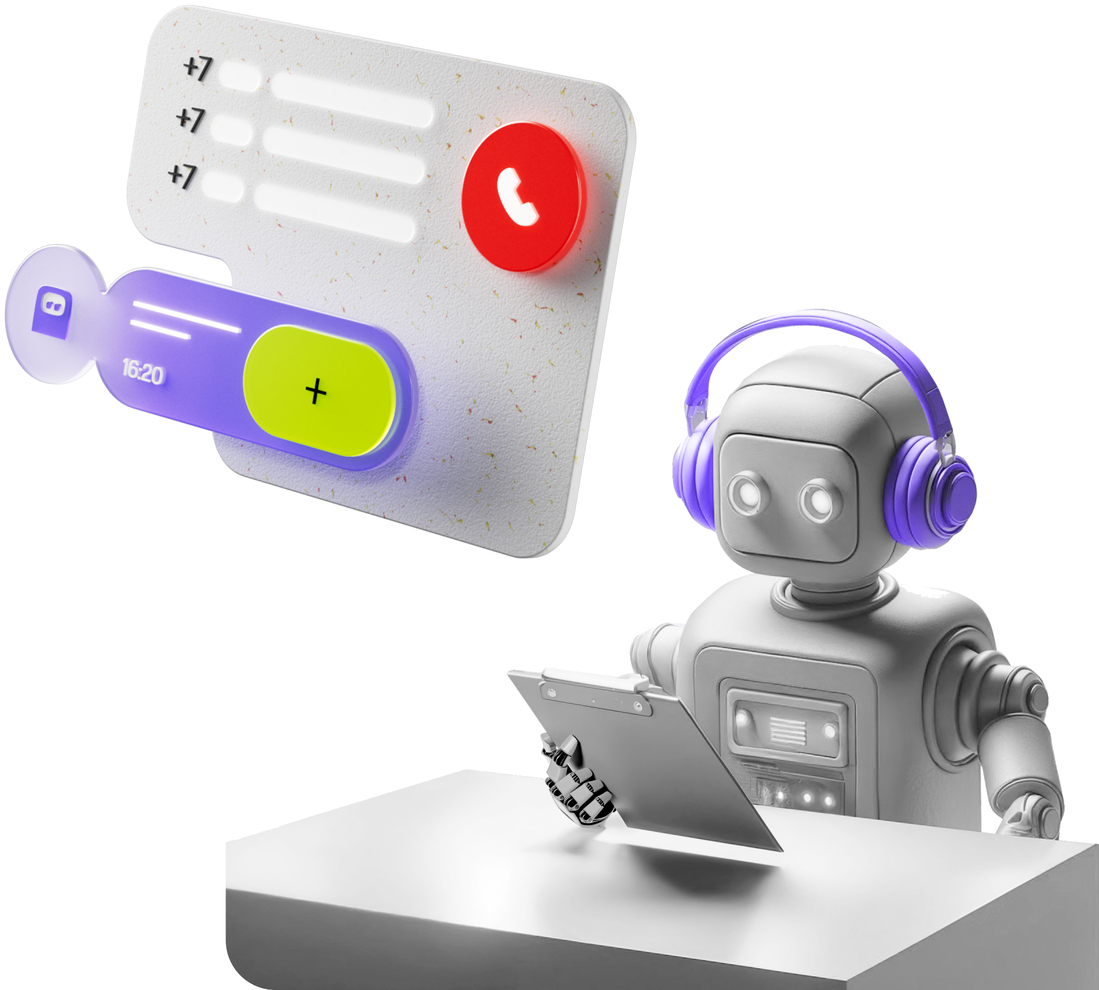
- Транскрибация звонков
- Генерация речи
- Распознавание спам-звонков
- Распознавание автоответчиков
- ИИ в консоли оператора, co-pilot



EXOLVE

ИИ В ТЕЛЕКОМЕ

- Транскрибация звонков
- Генерация речи
- Распознавание спам-звонков
- Распознавание автоответчиков
- ИИ в консоли оператора, co-pilot
- «сложная» аналитика, принятие решений



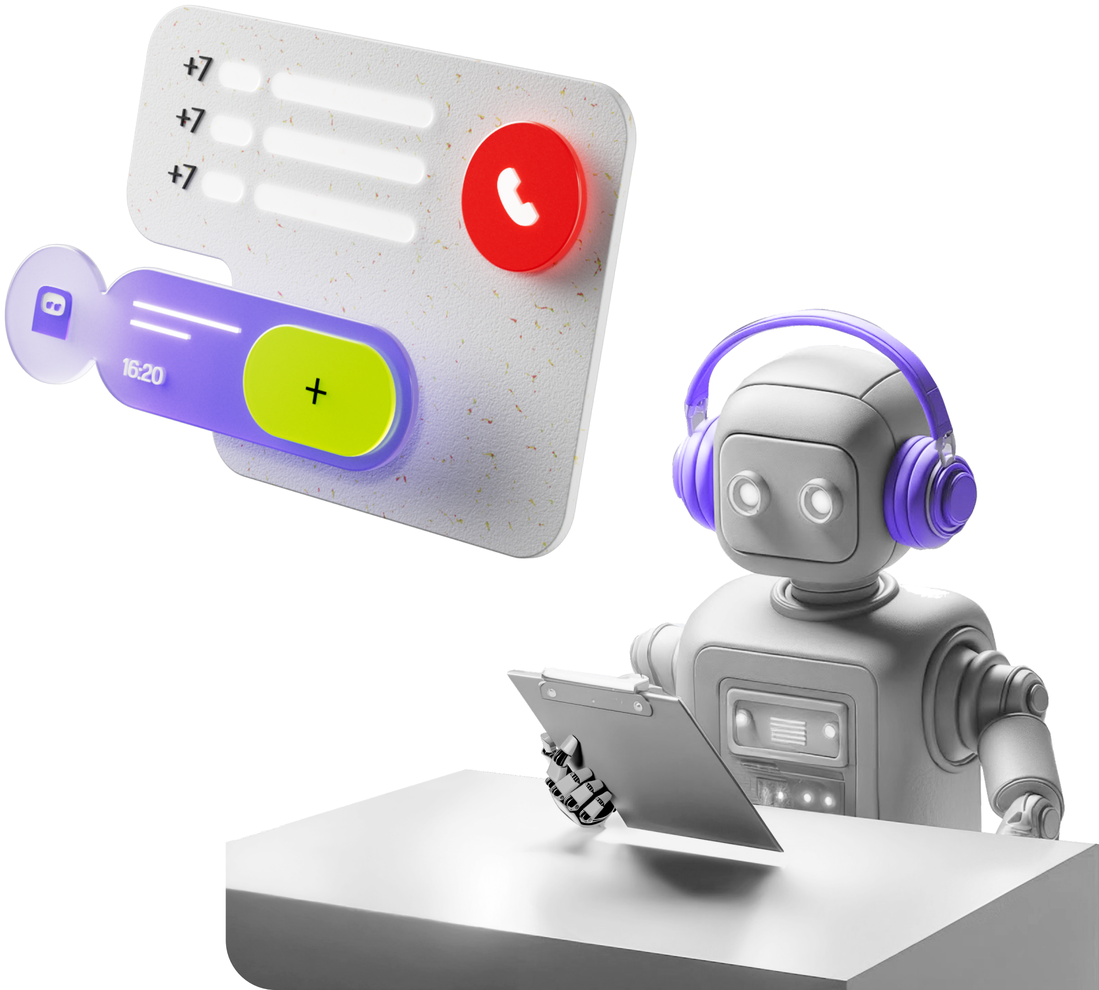
EXOLVE

Сложная аналитика, помощь в принятии решений, прогнозирование



ИИ В ТЕЛЕКОМЕ

- Транскрибация звонков
- Генерация речи
- Распознавание спам-звонков
- Распознавание автоответчиков
- ИИ в консоли оператора, co-pilot
- «сложная» аналитика, принятие решений



EXOLVE

ПРОГНОЗ НА 2024 ГОД

Прогнозируемый объем рынка в 2024 году

₽7,5 млрд

Ожидаемый темп роста в 2024 году

25%

Эксперты Naumen ожидают, что темпы роста рынка в 2024 году замедлятся относительно 2023 года, когда прирост составил 28%. Это продолжит тренд на снижение динамики роста, наметившийся еще в 2022 году. По нашим оценкам, рост рынка в 2024 году составит около 25%, что на 3 процентных пункта меньше, чем в 2023 году.
В этом случае объем рынка диалогового ИИ для бизнеса превысит 7,45 млрд рублей. Ожидается, что ускорение роста некоторых продуктовых сегментов компенсируется замедлением роста других.

Например, сегменты голосовых ботов для входящих и исходящих звонков росли быстрее остальных, однако нет внешних факторов, которые указывают на повторение такой же волны роста. Ожидаемое «торможение» в части голосовых ботов может быть отчасти скомпенсировано ускорением роста сегментов речевой аналитики, а также синтеза и распознавания речи. Толчок роста этим сегментам способны дать интеграция в продукты LLM-инструментов и вывод новой функциональности на рынок.

ПОДБЕРЁМ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ВАШИХ ЗАДАЧ

Михаил Гордеев

Руководитель направления МТС Exolve

+7 985 968 11 16

MGordeev@exolve.ru

exolve.ru



EXOLVE