

## ВНЕДРЕНИЕ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ С ИСКУССТВЕННЫМ ИНТЕЛЛЕКТОМ И В «РОСТЕЛЕКОМ КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ» УСКОРИЛО ОБРАБОТКУ ОБРАЩЕНИЙ В 7 РАЗ

Отрасль: Телекоммуникации

AI-решение: Внедрение системы речевой аналитики 3i TouchPoint Analytics с LLM-функциями и AI-ассистентами 3i GPT-A Factory

### О КЛИЕНТЕ

«Ростелеком Контакт-центр» – один из крупнейших контакт-центров России, обслуживающий клиентов телекоммуникационного гиганта «Ростелеком»



Компания обрабатывает миллионы обращений ежегодно, стремясь к максимальной автоматизации и повышению качества сервиса.

### БИЗНЕС-ЗАДАЧА

Крупнейшему в России контакт-центру «Ростелеком» необходимо было повысить скорость и качество обработки клиентских обращений, снизить нагрузку на операторов, автоматизировать анализ диалогов для выявления лучших практик.

### ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ

- Выявление рабочих процессов операторов и контролеров контактного центра, требующих автоматизации и поддержки с помощью AI-асистентов.
- Интеграция новых LLM-функций и созданных AI-ассистентов 3i GPT-A Factory в систему речевой аналитики 3i TouchPoint Analytics.
- Обучение операторов работе с новыми инструментами.
- Мониторинг и оптимизация процессов на основе данных аналитики.

Сергей Шишмарев, генеральный директор «Ростелеком Контакт-центра», прокомментировал:



Мы всегда ставили на применение самых передовых решений в нашем контакт-центре, сегодня это LLM в сочетании с речевой аналитикой. Обслуживание наших клиентов вышло на новый уровень, мы видим это по таким показателям, как удовлетворенность клиентов, частота обращений, время обработки обращения. Мы повысили точность обработки обращений, не потеряв такой важный аспект, как человечность разговора. Наши заказчики получили возможность принимать бизнес-решения на основе мощной и самой современной аналитики.

## РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ

- Скорость обработки обращений выросла в 7 раз.
- Производительность операторов увеличилась на 21%.
- Обработано 38 млрд минут речи за год.
- 46% проектов контакт-центра теперь используют ИИ.

ПОДРОБНЕЕ О КЕЙСЕ НА ПОРТАЛЕ [CNEWS.RU](https://cnews.ru)