«Железная леди» телекома ответила на миллион вопросов

С начала года виртуальный консультант Елена, работающий в МегаФоне, ответил почти на миллион вопросов уральцев. Клиентам оператора особенно нравится именно разговаривать с железной леди – ей в 6 раз чаще звонят, чем пишут в онлайн-чате.

Елена – это Роботывозможность получить помощь без ожидания на линии. Благодаря технологии компьютерной обработки речи она понимает задаваемые вопросы, помогает получить нужную информацию и управлять услугами.

Она достаточно самостоятельный робот-консультант. Около 2/3 от всех обращений Елена решает лично, и только треть сложных вопросов, требующих помощи человека, переводит на сотрудников контактного центра.

Звонят виртуальному консультанту чаще всего в среду с 15:00 до 16:00. В этот период на линию поступает свыше 25 вопросов в минуту. Активнее всего пишут в чате в четверг вечером – наибольше число сообщений приходится на период с 19:00 до 20:00. А вот отдыхает электронная девушка в воскресенье, это самый спокойный день для Елены.

Виртуальная помощница постоянно развивается, обучается новым речевым модулям для распознавания запросов клиентов. Она обращается к людям по имени, подбирает персональные предложения лично для каждого, знает всё о тарифе, трафике, списании абонентской платы, а также других нюансах в обслуживании номера клиента.

«Зачастую люди обращаются к нам с однотипными вопросами. Ответить на них как раз может Елена, при этом разгрузив наших консультантов и оставив им решение более индивидуальных запросов. У нее железные нервы, она никогда не устает – это несомненный плюс. В ближайшее время мы поработаем над ее скоростью и расширим пул вопросов, на которые она сможет дать ответ», – отмечает директор по продажам на массовом рынке МегаФона на Урале Александр Малов.

Задать вопрос виртуальному консультанту можно в разделе поддержка личного кабинета, на сайте компании, а также при звонке на номер 0500.