



# ИНФ ИДЕАЛЬНО ВПИСАЛСЯ В КОМАНДУ ИНТЕРНЕТ- ПРОВАЙДЕРА

Виртуальный консультант Анна пришла на помощь контактному центру NETBYNET

## О КОМПАНИИ

NETBYNET (ООО «Нэт Бай Нэт Холдинг») — один из крупнейших операторов широкополосного доступа в Интернет и цифрового телевидения. Компания входит в группу «МегаФон» и занимает 4-е место на рынке фиксированного ШПД в Москве с рыночной долей более 10%. NETBYNET обслуживает более 700 тысяч абонентов в Московском регионе, Центральном и Поволжском Федеральных Округах, Ханты-Мансийском АО, Краснодарском крае.

Помимо широкополосного доступа в Интернет, NETBYNET предлагает пакеты цифрового телевидения (более 130 каналов), IP-телефонию, игровые порталы, услуги компьютерной помощи, обширную локальную сеть пользовательских ресурсов и дополнительные сервисные услуги.

## ЗАДАЧА

Абонентская база NETBYNET сегодня насчитывает более 700 тысяч абонентов и продолжает расти. Каждый месяц в контактный центр компании поступает 170—180 тысяч обращений, которые обрабатывают около 400 операторов.

Часть обращений в контактный центр, безусловно, требует участия человека — это вопросы, связанные с доступом к персональной информации (баланс, оплата, ошибки при проведении платежей, заморозка и разблокировка аккаунтов), удаленной настройкой оборудования и т. п. Однако более трети запросов касается общедоступных данных — стоимости оборудования, условий подключения, перехода с одного тарифа на другой и др. Ответы на подобные запросы могут и должны быть автоматизированы.

*За каждого подключенного друга мы зачислим на Ваш счет 500 рублей, которые Вы сможете потратить на оплату своего Интернета, Цифрового телевидения, а также на другие услуги NETBYNET! Подробнее об акции "Приведи друга" Вы можете прочитать [здесь](#).*

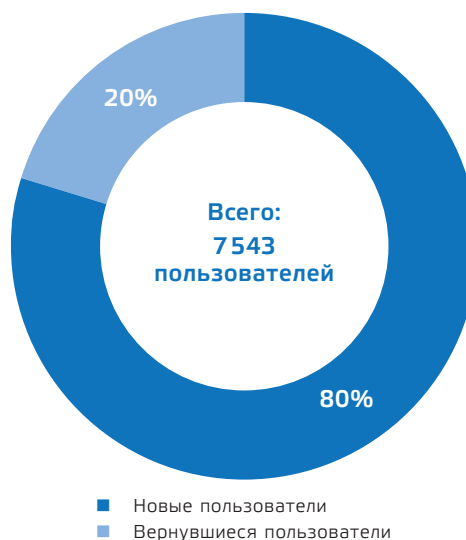


**Батанов Андрей Валерьевич, генеральный директор ООО «Нэт Бай Нэт Холдинг»:** «Инф был благоприятно воспринят посетителями нашего сайта, а главное — есть ощутимая польза от его работы! Уже в момент запуска база знаний инфа позволяла отвечать на большинство вопросов, а ее дополнение и обновление происходило оперативно и своевременно».

**Рисунок 1 — Распределение новых и повторных разговоров с инфом (на примере мая 2013)**



**Рисунок 2 — Распределение новых и вернувшихся к инфу пользователей (на примере мая 2013)**



## РЕШЕНИЕ

«Мы стремимся контактировать с нашими абонентами всеми возможными, а главное, удобными для них способами», — говорит Батанов Андрей Валерьевич, генеральный директор ООО «Нэт Бай Нэт Холдинг». На сайте [www.netbynet.ru](http://www.netbynet.ru), который является для компании одним из главных каналов взаимодействия с клиентами, таким удобным инструментом коммуникации и буквально «одним окном» для онлайн-помощи стал виртуальный консультант (инф).

«Для образа инфы мы выбрали персонажа, который был бы приятен посетителям как внешне, так и манерой общения. Также мы хотели, чтобы он одновременно пересекался с высокими технологиями и при этом был по максимуму очеловечен». Так в штате NETBYNET появился робот-консультант — космический волонтер Анна.

Для снижения нагрузки на операторов контактного центра на инфу сразу переложили ответы на часто задаваемые вопросы о компании, ее продуктах, услугах, а также обучили направлять пользователя на нужные ему разделы сайта. Кроме того, виртуального консультанта наделили функцией «геотаргетинг», которая автоматически определяет регион, откуда обращается к ней клиент, и инф корректирует свои ответы исходя из доступных в данном городе предложений NETBYNET. Это востребовано клиентами компании, которая, помимо Московского региона, также представлена в пяти субъектах Центрального федерального округа.

Виртуальный помощник может выступить гидом для пользователей и по интернет-магазину NETBYNET, где продается телевизионное и интернет-оборудование. Формат YML позволяет Анне постоянно взаимодействовать с базой товаров и сообщать покупателям о ценах, параметрах и наличии предлагаемого оборудования.

Виртуального консультанта установили на всех страницах сайта и ориентировали на обслуживание физических лиц. Реализация проекта заняла пять месяцев.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

Работа инфы позволила снизить нагрузку на контактный центр NETBYNET в среднем на 5%. Робот взял на себя те вопросы пользователей, ответы на которые можно автоматизировать (темы разговоров пользователей с инфом представлены на рисунке 3). Тем самым он избавил специалистов службы поддержки от рутинной работы, оставив людям решение конкретных проблем абонентов.

По отзывам сотрудников компании, благодаря Анне повысилась лояльность клиентов. Некоторые из них специально заходят на сайт для того, чтобы пообщаться с девушкой-роботом и получить заряд хорошего настроения. «Многие посетители сайта при беседе с Анной отмечают ее неординарную внешность и делают ей комплименты. Есть даже такие, кто в ходе беседы теряет суть разговора

**791** реплику от пользователя включал в себя один из разговоров с Анной

**1** минута 41 секунда средняя продолжительность разговора с инфом

**Рис. 3. Темы, с которыми пользователи обращаются к инфу**



**5%** инф снизил нагрузку на контактный центр

и забывает о первичной проблеме или своем вопросе, меняя тему на обсуждение ее внешности и умений».

Пользователи возвращаются на сайт, чтобы пообщаться с Анной: в среднем, повторные разговоры с инфом составляют почти треть (28%) от общего количества разговоров (см. рис. 1). Это свидетельствует о том, что пользователи верят в компетентность инфа. А статистика адресованных ему нетематических запросов подтверждает, что абоненты воспринимают Анну не только как консультанта, но и как приятного, доброжелательного собеседника, с которым можно обсудить самые разные житейские вопросы.

**2** часа 10 минут 13 секунд длился рекордный разговор с инфом

Для компании инф также стал важным источником информации о предпочтениях абонентов. Анализ разговоров позволил выявить как недостатки сайта (сложность навигации, чересчур разветвленная структура), так и недочеты в подаче информации. Основываясь, в том числе, на собранных инфом пожеланиях клиентов, NETBYNET качественно переработал и оптимизировал свой сайт.

Сегодня инф, будучи полноценным, хотя и виртуальным сотрудником, продолжает успешно справляться с поставленными задачами: помогает новым посетителям адаптироваться на сайте и осуществляет поддержку «здесь и сейчас», содержательно и профессионально отвечая на многочисленные вопросы.

