

## Итоги главной конференции об автоматизации коммуникаций INTERCOM'19

В Цифровом деловом пространстве прошла крупнейшая в России конференция об автоматизации коммуникаций **INTERCOM**: более 1000 участников, 2 потока докладов, 24 спикера из компаний Google, Voximplant, IBM, Microsoft, Logitech, IDC, Яндекс, Мегафон, Тинькофф и др. Эксперты поделились прогнозами, как технологии помогут улучшить клиентский опыт в ближайшем будущем, и представили результаты кейсов автоматизации внешних и внутренних коммуникаций.

### Новые продукты на рынке

Компания Voximplant анонсировала продукт Voximplant Kit — омниканальный облачный контакт-центр нового поколения с расширенными возможностями автоматизированного обслуживания. Его особенностью является доступ ко всем инструментам коммуникационной облачной платформы в графическом редакторе, не требующим знания программирования.

С помощью Voximplant Kit менеджер без технического образования сможет настроить сценарии обработки как входящих, так и исходящих звонков любой сложности, подключить к телефонии интеллектуального бота, создать рабочее место оператора с управлением всеми каналами в режиме одного окна.

Официальный релиз запланирован на март 2020 года, зимой компания представит бета-версию решения.

### Визионерские доклады от лидеров IT-индустрии

В рамках Keynote 2019 Алексей Айларов, CEO Voximplant, рассказал про текущий уровень развития основных решений в сфере автоматизации коммуникаций — синтеза речи, распознавания речи и обработки естественного языка. По словам спикера, современные технологии позволяют автоматизировать до 60% запросов в контакт-центр. Наиболее востребованной в ближайшее время будет комбинация, при которой первая роботизированная линия обрабатывает запрос клиента и далее переводит общение на живого оператора, если того требует ситуация.

Марк Винтер, вице-президент IDC по направлению телекоммуникаций, рассказал про эволюцию CPaaS (коммуникационная платформа как сервис). Согласно оценкам аналитического агентства, к 2023 году рост рынка составит 39% по сравнению с текущим состоянием, и его объемы достигнут 17,23 млрд долларов. Главной тенденцией сегодня становится не внедрение новых каналов коммуникации, а управление существующими каналами в режиме одного окна и упрощение работы с ними. Это позволяют делать такие технологии как визуальные редакторы для настройки автоматизированного общения с клиентами и универсальные платформы, объединяющие в себе все инструменты коммуникаций для бесшовного переключения между каналами, аналитики, интеграции с любыми облачными сервисами.

Ацо Видович, архитектор IT-решений и руководитель департамента развития экосистемы IBM в Центральной и Восточной Европе, продемонстрировал практические примеры применения чат-ботов и поделился актуальной статистикой. Согласно исследованиям Gartner, к 2020 году 80% покупок будет осуществляться без общения с продавцом и 40% взаимодействий с использованием мобильных устройств будет происходить при участии виртуальных ассистентов. По мнению эксперта, три наиболее распространенных сферы применения чат-ботов: клиентская поддержка (автоматизированные ответы на вопросы), онлайн-шоппинг (оформление заказа через чат) и повышение продуктивности сотрудников (виртуальные ассистенты, помогающие операторам находить нужную информацию, подсказывающие ответы и т.д.).

Контакт для прессы:

Дарья Савон, PR manager | INTERCOM

+7 915 15 706 76

Константин Анкилов, генеральный директор «ТМТ Консалтинг», представил результаты свежего исследования российского рынка коммуникационного API. Объем рынка на 2019 год составляет 4 млрд рублей. По прогнозам агентства, за ближайшие пять лет ожидается 70% прирост в деньгах, совокупный среднегодовой темп роста — 29%. Число пользователей растет сопоставимыми темпами (CAGR = 27%): чуть менее активный рост относительно выручки объясняется тем, что со временем увеличивается средний чек на пользователя, то есть, одни и те же компании начинают запрашивать больше сервисов. Кроме того, клиенты начинают укрупняться: изначально это были решения для малого и среднего бизнеса, сейчас же коммуникационные API начинают использовать и корпорации.

## Кейсы и цифры

Олег Извольский, владелец продуктов Сбербанка, рассказал, как корпорация оптимизировала работу контакт-центра, полностью обновив рабочее место оператора. В рамках проекта, помимо прочего, 20 различных баз знаний были объединены в одну для быстрого поиска информации, создана единая история обращений клиента, внедрен интеллектуальный помощник, подбирающий для оператора релевантные статьи в режиме реального времени. Основными результатами стали уменьшение удержания клиента на линии в два раза и сокращение времени обслуживания на 19%.

Наталья Сорокина, директор по обслуживанию клиентов проекта «Совесть» QIWI Банка, показала, как компания автоматизировала общение с клиентами карты рассрочки. Проект включает два направления: Smart IVR и исходящий обзвон по клиентским исследованиям. Первый кейс подразумевает роботизированную обработку входящих обращений и перевод запроса на оператора при наличии у клиента нетипичных вопросов. Максимальная эффективность достигается в сервисных сценариях – до 90% потока клиентов в рамках автоматизируемой тематики ушли на самообслуживание. Благодаря же роботизации исходящих звонков компания смогла охватить большую аудиторию для исследований, при этом сохранив процент дозвона на уровне показателей операторов колл-центра (максимальный результат составил 60%).

Андрей Коньшин, руководитель проектов по ИИ МегаФона, поделился инсайдами о голосовой биометрии и ее применении при идентификации клиентов в банковской сфере. Вероятность ошибок технологии сегодня составляет 5% для показателя «ложная тревога» (не предоставление доступа клиенту) и 1% для показателя «пропуск цели» (предоставление доступа злоумышленнику), поэтому для безопасности стоит применять как минимум двухфакторную идентификацию. При этом, по опросам МегаФон Банка, 74% клиентов готовы проходить идентификацию по голосу.

## Также в программе

Сергей Плотель, руководитель направления Google Cloud в России, описал принципы работы решения Contact Center AI, позволяющего анализировать общение операторов с клиентами и обучать машину в режиме реального времени. Главная задача технологии: верно услышать клиента, проанализировать его запрос и найти решение, а затем донести его до человека в максимально естественном и привычном для него формате. Три базовых направления работы Contact Center AI: виртуальный помощник, общающийся с клиентом исходя из контекста запроса; живой оператор, которому технология помогает отвечать на сложные вопросы; аналитика эффективности обслуживания клиентов.

Никита Ткачев, менеджер по развитию сервисов машинного обучения Яндекс.Облака, помог аудитории разобраться с основными ошибками, совершаемыми компаниями в погоне за автоматизацией процессов. Среди них: полный отказ от операторов; стремление перевести все общение в чаты, тогда как 60-80% сегодня трафика все еще идет из телефонного канала; недонесение до пользователя информации, что он общается с роботом и др.

Контакт для прессы:

Дарья Савон, PR manager | INTERCOM

+7 915 15 706 76

Сергей Громов, менеджер направления видеорешений Logitech, рассказал про новые реалии, стимулирующие развитие видеотехнологий. Сегодня в компаниях 80% рабочего времени используется в совместной работе с коллегами, при этом виртуальных команд стало в два раза больше по сравнению с 2014 годом. По оценкам IDC, 72% сотрудников смогут работать удаленно к концу 2020 года. И уже сейчас 56% встреч проходит с удаленным подключением хотя бы одного участника. Спикер рассказал, какой формат оборудования переговорных комнат предлагает Logitech и что позволяют делать современные решения на базе ИИ.

Роб Кервер, управляющий партнер White Rabbit, и Николас Калдерон, технический евангелист Voximplant, представили обзоры рынков коммуникационного API в Европе и Латинской Америке. А Зинаида Кудрина, директор по продвижению решений бизнес-продуктивности Microsoft, рассказала про самый быстрорастущий продукт за всю историю корпорации Microsoft Teams.

## **О конференции**

Записи докладов и презентации будут доступны в начале декабря на официальном [YouTube-канале](#) организатора конференции, а также на сайте конференции и в [социальных сетях](#).

Конференция INTERCOM, проходящая каждую осень с 2016 года, стала значимым событием в области автоматизации коммуникаций. Ежегодно площадка объединяет представителей крупного бизнеса и ведущие IT-компании для обсуждения успешных кейсов использования коммуникационных сервисов: голосовые ассистенты, омниканальные чаты, интеллектуальный IVR, управление вызовами, видеоконференции, месседжинг – основные темы, выбранные в этом году для обсуждения.

Спонсорами конференции стали: Voximplant, IBM, Яндекс.Облако, Logitech, TrueConf, RightConf, Zoom, Zingaya.

Партнеры конференции: Red Bull, Хлеб Насущный, Кисловодская целебная, Кофемашина.Онлайн, ФРИИ, Сколково, the Untitled, Threads, Neovox, JivoSite, Voxlink, Speech Analytics, PBX, Модуль Банк.

Контакт для прессы:

Дарья Савон, PR manager | INTERCOM

+7 915 15 706 76