



Асем Дуйсенбаева

## SPEECH IVR на практике. Кейс «Кселл»

# SPEECH IVR



# Описание SPEECH IVR

**Информационная  
часть**

Вопрос - Ответ

**Операционная  
часть**

Подключение или отключение сервисов

**Перевод к  
оператору**

Соединение с оператором

# Основные показатели работы SPEECH IVR за 2019

Процент  
использования

**56%**

Процент звонков,  
обслуженных ботом и  
не перешедших к  
оператору

Решение с  
первого звонка

**57%**

Процент тех, кто  
позвонив 1 раз, не  
повторил звонок в  
следующие 7 дней

Показатели  
продаж

**68K**

Количество  
моментальных  
подключений  
тарифных планов

# Командообразование. Наш кейс.

## Команда интеграторов

- ✓ Анализ требований заказчика (колл-центр);
- ✓ Создание плана действий;
- ✓ Создание базы знаний;
- ✓ Анализ тестового периода.

## Команда хэндлеров

- ✓ Анализ эксплуатационного периода;
- ✓ Сбор отзывов клиентов;
- ✓ Создание плана действий;
- ✓ Де-баггинг;
- ✓ Репортинг.

**Вопросы**

