

«ТРИКОЛОР ТВ» СТАЛ БЛИЖЕ К ЗРИТЕЛЮ

Виртуальный помощник усилил Службу поддержки крупнейшего оператора спутникового телевидения

О КОМПАНИИ

«Триколор ТВ» — крупнейший российский оператор спутникового телевидения, с декабря 2005 года он вещает почти на всей территории страны. По количеству подписчиков — более 12 миллионов — компания входит в тройку мировых лидеров спутникового ТВ, а по темпам роста абонентской базы занимает первое место в мире. Аудитория «Триколор ТВ» достигла 30 миллионов зрителей и продолжает расти.

В пакетах, которые предлагает «Триколор ТВ», доступны более 100 телеканалов самой разнообразной тематики: информационные, познавательные, развлекательные, музыкальные, спортивные и др.

ЗАДАЧА

«Триколор ТВ» дорожит своей растущей аудиторией и работает над повышением качества обслуживания абонентов. При таком числе подписчиков и многообразии предлагаемых компанией тарифов и услуг на первый план выходит эффективность работы Службы поддержки абонентов. «Триколор ТВ» стремится, чтобы каждому абоненту, даже потенциальному, была доступна консультация «здесь и сейчас». Компания старается оперативно помогать клиентам в любом вопросе, от выбора пакета телеканалов до решения мелких технических проблем.

Сначала на сайте «Триколор ТВ» пользователям стала доступна связь со специалистом поддержки по скайпу и в чате. Однако число абонентов росло, запросов становилось все больше, и наступил момент, когда этих каналов связи оказалось недостаточно. Возникла необходимость в дополнительном канале, который помог бы службе поддержки не снижать активности круглые сутки, независимо от числа обращений.

Наталья Кислова, руководитель группы информационной поддержки и абонентского обслуживания, «Триколор ТВ»: *«Мы выбрали для нашего инфа образ робота, чтобы посетители сайта с первых минут понимали, что общаются с виртуальным консультантом, а не с живым человеком. Но инф так хорошо вписался в коллектив, что сегодня мы воспринимаем его как одного из сотрудников компании. Нам уже трудно представить сайт без нашего симпатичного помощника. Инф помогает пользователям, отвечая на несложные, но популярные вопросы, и упрощает навигацию по сайту».*

РЕШЕНИЕ

Для создания дополнительного канала связи «Триколор ТВ» решил воспользоваться предложением компании «Наносемантика». Оно заключалось во внедрении на сайт виртуального помощника (инфа), который позволил бы автоматизировать обработку обращений, сделать работу службы поддержки более эффективной и снизить нагрузку на контактный центр.



«Наносемантика» была призвана разработать для «Триколор ТВ» виртуального консультанта, который умел бы мгновенно отвечать на вопросы абонентов, помогал ориентироваться на сайте и был доступен для клиентов в любое время суток.

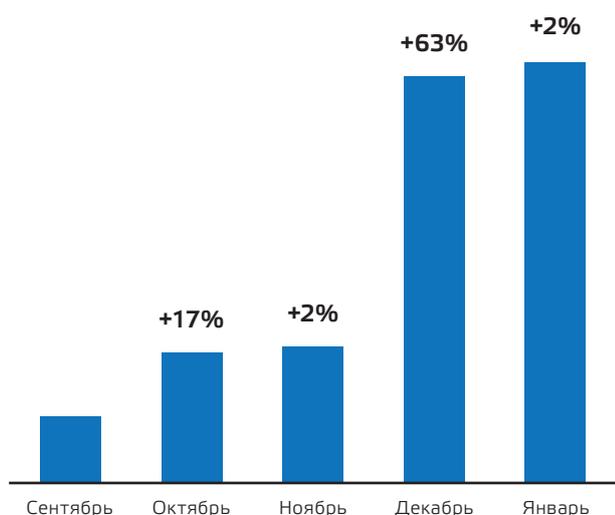
По просьбе «Триколор ТВ» инфу придали некоторые черты робота Евы — персонажа популярного мультфильма «ВАЛЛ-И». Этим подчеркивались современность и эффективность виртуального помощника. Изюминкой созданного образа стал кубик Рубика, окрашенный в фирменные цвета «Триколор ТВ» — белый, красный и синий. Во время разговора с пользователем инф периодически вынимает кубик из груди и мгновенно его собирает.

4800

ответов содержится в базе знаний инфы «Триколор ТВ»

Создание виртуального помощника заняло около пяти месяцев. После заключительного этапа работы — тестирования — инф стал частью единого центра помощи посетителям сайта, наряду с консультантами в чате и по скайпу. Теперь абонент сам решает, к кому обратиться за помощью по тому или иному вопросу.

Рост среднего числа разговоров с инфом в сутки с сентября 2012 по январь 2013



РЕЗУЛЬТАТЫ

Среднее количество разговоров с инфом в сутки увеличивается с каждым месяцем, что свидетельствует о востребованности этого канала связи и реальной помощи, которую получают клиенты от консультаций с роботом. Убеждает в этом и постоянный рост количества повторных разговоров с виртуальным помощником.

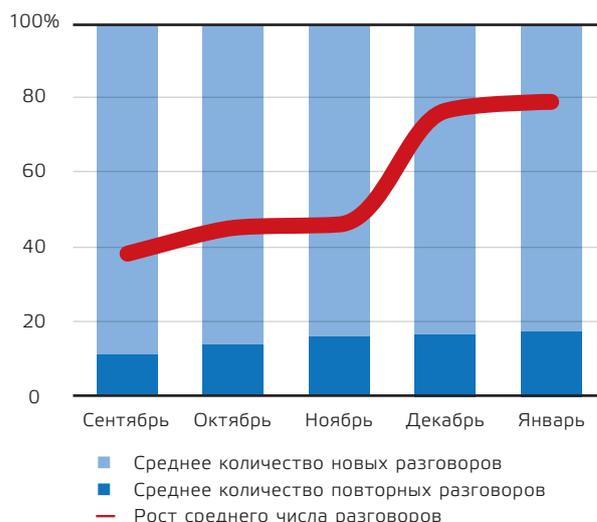
Инф «Триколор ТВ» приветлив, общителен, не чужд иронии, сдержанно и интеллигентно отвечает даже на грубые реплики — и потому пользуется популярностью у аудитории сайта.

База знаний электронного консультанта включает в себя множество шаблонов, которые позволяют распознавать огромное число по-разному сформулированных вопросов и давать исчерпывающие ответы на них.

Лингвисты «Наносемантики» постоянно пополняют базу знаний инфы на основе изучения диалогов с пользователями. Кроме того, они оперативно добавляют в базу знаний сведения о каждом новом специальном пред-

14 операторов потребовалось бы, чтобы ответить на то количество вопросов, с которым справляется один инф «Триколор ТВ»

Рост числа повторных разговоров с инфом в сутки с сентября 2012 по январь 2013



ложении или акции «Триколор ТВ». Для компании это особенно важно, потому что акции и предложения — ключевой инструмент ее маркетинговой политики.

ПЛАНЫ ПО РАЗВИТИЮ ИНФА

В ближайшие планы «Триколор ТВ» и «Наносемантики» входит интеграция инфы в скайп. Уже сейчас есть возможность позвонить в контактный центр через скайп и поговорить с оператором. После интеграции пользователь сможет добавить инфу в свои контакты и общаться с ним напрямую из скайп-интерфейса.

Параллельно с этим специалисты компании разрабатывают инструментарий, который позволит анализировать тематику обращений пользователей к инфу «Триколор ТВ», следить за тем, как протекает общение и как реагируют собеседники на ту или иную реплику виртуального помощника. Это поможет оператору цифрового телевидения лучше понимать запросы, ожидания и интересы своей аудитории.

Евгений Кузнецов, коммерческий директор, «Наносемантика»: «Сотрудничая с «Триколор ТВ», мы видим, насколько грамотно и правильно работает эта компания с инфом. Наши партнеры полноценно используют его возможности. Они постоянно отслеживают и анализируют диалоги пользователей с виртуальным помощником, при необходимости предоставляют новую, актуальную информацию, которую мы добавляем в базу знаний инфы. Такой подход позволяет «Триколору» быть ближе к своим клиентам, быстро реагировать на их вопросы и благодаря этому повышать качество обслуживания».



Наносемантика

тел.: +7 495 258 2810
www.nanosemantics.ru
hello@nanosemantics.ru