



**SL SOFT** SO  
FL



**ROBOVOICE**

**Селф-сервис на базе  
ГОЛОСОВЫХ роботов: улучшаем  
клиентскую поддержку с ИИ**



## Виктория Еремеева

Эксперт по запуску ИИ-ботов  
SL Soft AI

# О чем поговорим

1. Что важно для клиентов при обращении в компанию
3. В каких сферах используются роботы для клиентской поддержки

2. В чем секрет роботов, которые отвечают без ошибок
4. Демо: робот помогает решить проблемы со стиральной машиной и не только

# Что важно для потребителей при обращении в клиентскую поддержку

66%

ожидают получить ответ в течение первых минут \*

33%

считают ожидание на линии самым неприятным аспектом обслуживания клиентов \*

33%

испытывают наибольший негатив при объяснении одной и той же информации разным представителям компании \*

\* Данные исследования [HubSpot](#)

# Голосовые роботы в клиентской поддержке



В **1,5 раза** быстрее,  
чем специалист  
контакт-центра

В **2,5 раза** дешевле  
специалиста контакт-центра  
за минуту разговора

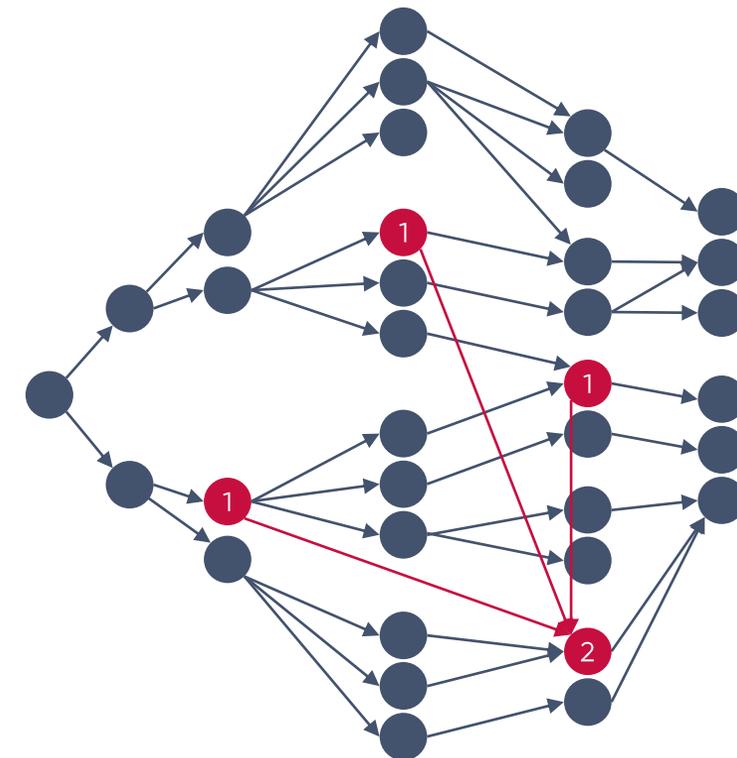
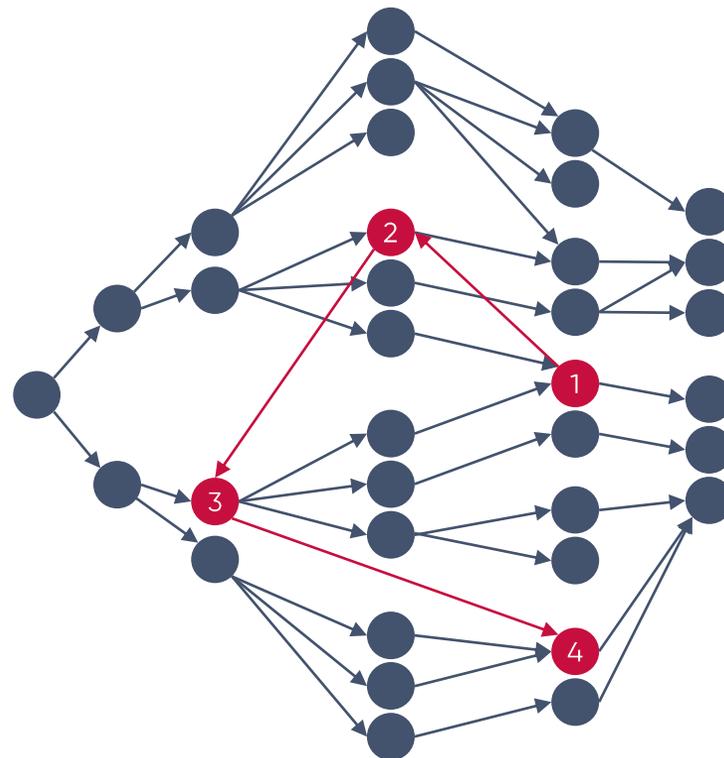
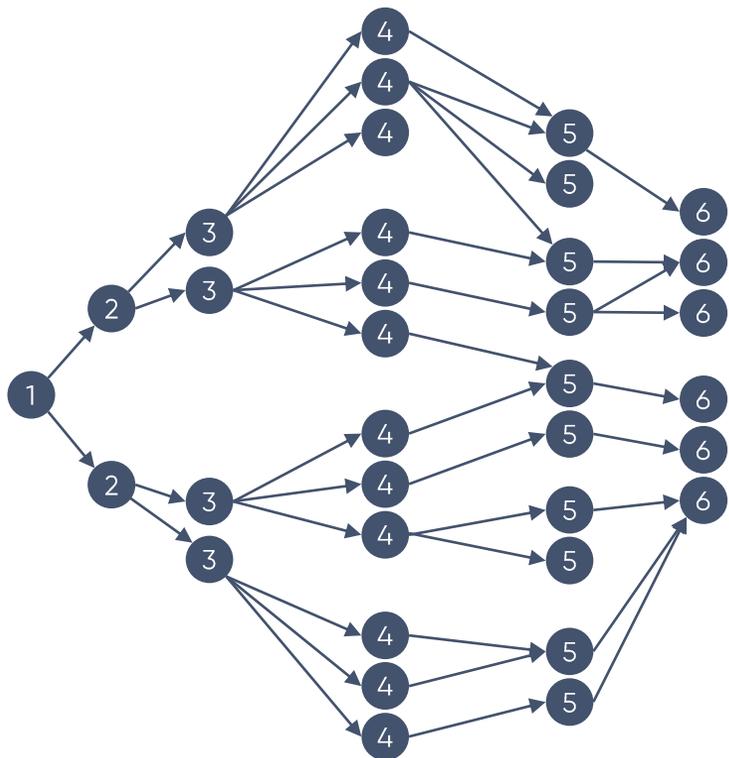
Обработывают одновременно  
**до 1 тыс. звонков** (сотни тыс. звонков  
в день), 1 оператор – до 20 входящих  
звонков в час

# Опрос для участников



Роботы,  
которые отвечают  
без ошибок

# Недостатки сценарного подхода



# Пример сценария без LLM



The screenshot displays the ROBOVOICE interface for editing a scenario. The main area is filled with a dense flowchart of nodes and connections, representing a complex scenario. The interface includes a sidebar with navigation options, a top navigation bar with action buttons, and a search bar.

**Navigation Sidebar:**

- Адресная книга
- Сценарии**
- Медиа
- Интенды
- Разметка
- Справочники
- Кампании
- Интеграция (API)
- Настройки

**Top Navigation Bar:**

- ← запись к врачу - Вложенный Опубликован
- Настройки
- Опубликовать
- Сохранить**
- ...
- 99+
- 👤

**Scenario Editor Tools:**

- 🔍 Поиск по сценарию
- 🔗 Фоновый сценарий

**Scenario Flowchart:**

The flowchart consists of numerous nodes, each containing a small icon and text, connected by lines. The nodes are arranged in a complex, branching structure, representing a detailed scenario flow. The nodes are color-coded (white, yellow, green, blue, red) and contain small icons representing different actions or states.

**Mini-map:**

Миникарта

11%

Тестирование сценария





**SL SOFT** SO  
FL



**ROBOVOICE**

# **Пользовательский конструктор для создания ГОЛОСОВЫХ и ТЕКСТОВЫХ роботов**

# Где ИСПОЛЬЗУЮТСЯ роботы

# Прием заявок

## Клиентское обслуживание

### Кейс

### ● Поставщик оборудования для вендинга

Отрасль: любая

#### Проблемы:

- Пиковые нагрузки
- Стоимость работы оператора
- Пропущенные звонки

#### Задача:

- Прием входящих звонков в поддержку
- Уточнение данных: город, причина обращения, номер вендингового автомата (опционно)
- Фиксация заявки в CRM и назначение ответственных

#### Результат:

Снижены расходы  
на прием обращений **в 3 раза**

# Ответы

## на часто задаваемые вопросы

Кейс

Сеть медицинских лабораторий

Отрасль: любая

### Проблемы:

- Пиковые нагрузки (очередь звонков)
- Стоимость работы оператора

### Задача:

- Уточнение статуса заказа
- Подтверждение записи на выезд специалистов
- Выяснение причины низкой оценки на горячей линии

### Результат:

Бот оптимизировал трудозатраты контакт-центра по профильным задачам на **40%**

# Запись на прием

Напоминание, подтверждение, перенос, отмена записи

Кейс

Сеть клиник

## Проблемы:

- Пиковые нагрузки (очередь звонков)
- Стоимость работы оператора

## Задача:

Запись на прием к специалисту

## Результат:

Исключено время ожидания

Отрасль: медицина, сфера услуг



- ✓ **Верификация пациента по**
  - Номеру телефона
  - Имени и фамилии
  - Дате рождения
- ✓ **Выбор клиники по**
  - Метро
  - Району города
  - Улице
  - Неформальному названию
- ✓ **Выбор специализации врача**
- ✓ **Бронирование времени специалиста на**
  - Ближайшее свободное «окно»
  - Произвольно на выбранную дату
- ✓ **Интеграция с календарем**

# Прием заявок

в сервисную службу

Кейс

Производитель бытовой техники

Отрасль: любая

## Проблемы:

- Пиковые нагрузки (очередь звонков)
- Стоимость работы оператора

## Задача:

- Робот уточняет детали возникшей проблемы
- Инструктирует, как решить проблему
- Принимает заявку на выезд мастера

# Демонстрация



**SL** SOFT 

S	O
F	L

**Спасибо  
за внимание**



**Команда  
SL Soft**

slsoft.ru  
Info@slsoft.ru



**Телеграм-  
канал  
SL Soft**

@sl\_soft

