



I Клиентская конференция

2026



Олеся Орлова

Руководитель по оптимизации
бизнес-процессов



Как сдерживать рост затрат
на клиентский сервис
при растущей клиентской базе

Иви сегодня



16 лет

на рынке

1 000

профессионалов

>40 млн

пользователей
в месяц



Служба клиентского сервиса Иви 2019



4

канала
обслуживания

60

операторов

>83 тыс.

обращений
в месяц



Что нас привело в Pyrus?



- Объединить все точки входа клиентов в одной системе
- Организовать удобное рабочее место оператора
- Выстроить аналитику



Формула успеха



Объединить каналы обращений

+

Выстроить процессы

+

Собрать аналитику

+

Увеличить эффективность сотрудников

+

Автоматизация

=

Сдерживание роста затрат на клиентский сервис



Омниканальность в Pyrus



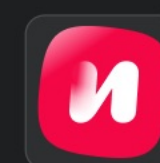
- **Работа в одном окне**
- Обогащение тикета информацией
- История обращений для операторов
- Сохранение статистики
- Запуск чата в мобильном приложении



Омниканальность в Pyrus



- Работа в одном окне
- **Обогащение тикета информацией**
- История обращений для операторов
- Сохранение статистики
- Запуск чата в мобильном приложении



Помощник Иви 15:40

изменено 3 поля

Классификация 1-го уровня: Продукт

Продукт: Шеринг подписки

ПРОД-3 Шеринг подписки: Как поделиться подпиской



Помощник Иви 15:40

изменено 1 поле

СМС от бота: Да

Омниканальность в Pyrus



- Работа в одном окне
- Обогащение тикета информацией
- **История обращений для операторов**
- Сохранение статистики
- Запуск чата в мобильном приложении

ПОХОЖИЕ ЗАДАЧИ

~~Чат; Финансовый вопрос; 17.12.2024 13:07 (UTC+3)~~

~~Чат; привет; 12.12.2024 19:04 (UTC+7)~~

~~Чат моб.; Привет!; 14.10.2024 18:25 (UTC+3)~~

~~Чат моб.; Привет; 26.08.2024 12:42 (UTC+3)~~

~~Чат; Привет!; 05.08.2024 20:31 (UTC+7)~~

~~Зв.; 20.04.2022 13:15 (UTC+0)~~

Заявка из формы

~~Изменение/удаление банковской карты в аккаунте; o~~

~~Финансовый вопрос (подписка/платежи); ofitterer@ivi~~

~~Финансовый вопрос (подписка/платежи); ofitterer@ivi~~

~~Финансовый вопрос (подписка/платежи); ofitterer@ivi~~

~~Финансовый вопрос (подписка/платежи); ofitterer@ivi~~

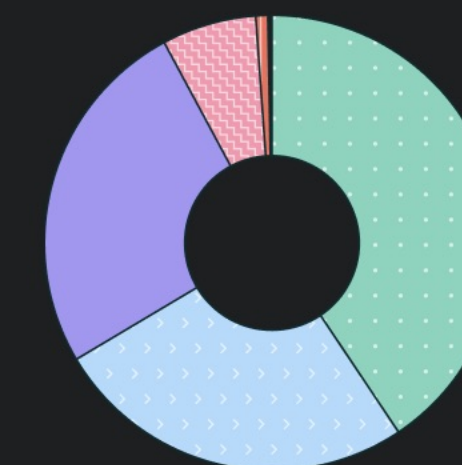
Омниканальность в Pyrus



- Работа в одном окне
- Обогащение тикета информацией
- История обращений для операторов
- **Сохранение статистики**
- Запуск чата в мобильном приложении

Источник

За период ▾



Чат моб.	158067
Зв.	100588
Чат	99971
Mail	26122
Tlg	3326

ТВ-3 Просмотр видео

За период ▾

Бесконечная загрузка	3167
Другое	2561
Чёрный экран	2416
Ошибка плеера	1114
Что-то пошло не так	853
Медленная загрузка фильмов	344
VSE 004	306
Нет поддержки DRM	49

Омниканальность в Pyrus



- Работа в одном окне
- Обогащение тикета информацией
- История обращений для операторов
- Сохранение статистики
- **Запуск чата в мобильном приложении**



Чат в мобильном приложении



Основная точка входа

- Популярность мобильных приложений
- Направляем зрителей из Smart TV по QR в чат для обращений

	Чат моб.	397413
	Чат	113864
	Зв.	47521
	Mail	875
	Tlg	164
	Заявка	44337
	Письмо	20862
	Исх.	3542

Увеличить эффективность операторов



Запуск потоковой обработки



[Выйти из обработки](#)

ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА

☐ Получение остановлено i

Активные	Чаты
Мария	4
Ирина	3
Алина	5
Валерия	3
Алёна	6
Александр	3
Алёна	5
Михаил	4

[✕ Закрыть аналитику](#)

39

Активных операторов

12

Операторов на паузе

3.67

7

Внедрение ботов

- Снизить количество обращений на сотрудника
- Сократить время решения задач, дошедших до сотрудников



Внедрение ботов



Запуск чат-бота



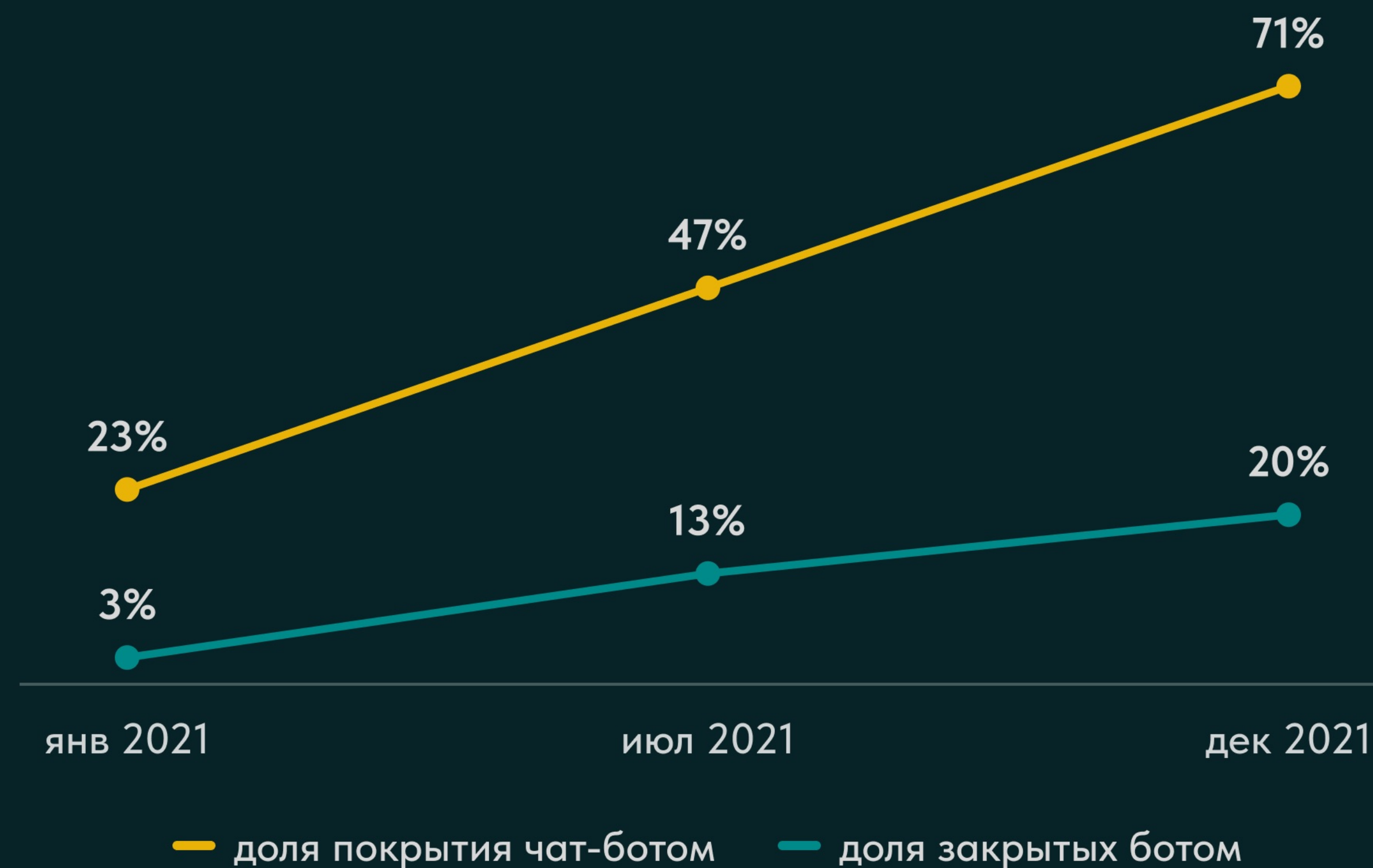
Автоматизировали самые
популярные сценарии

71%

доля покрытия чат-ботом

20%

закрытия обращений ботом



Быстрый WOW-эффект, а что дальше...



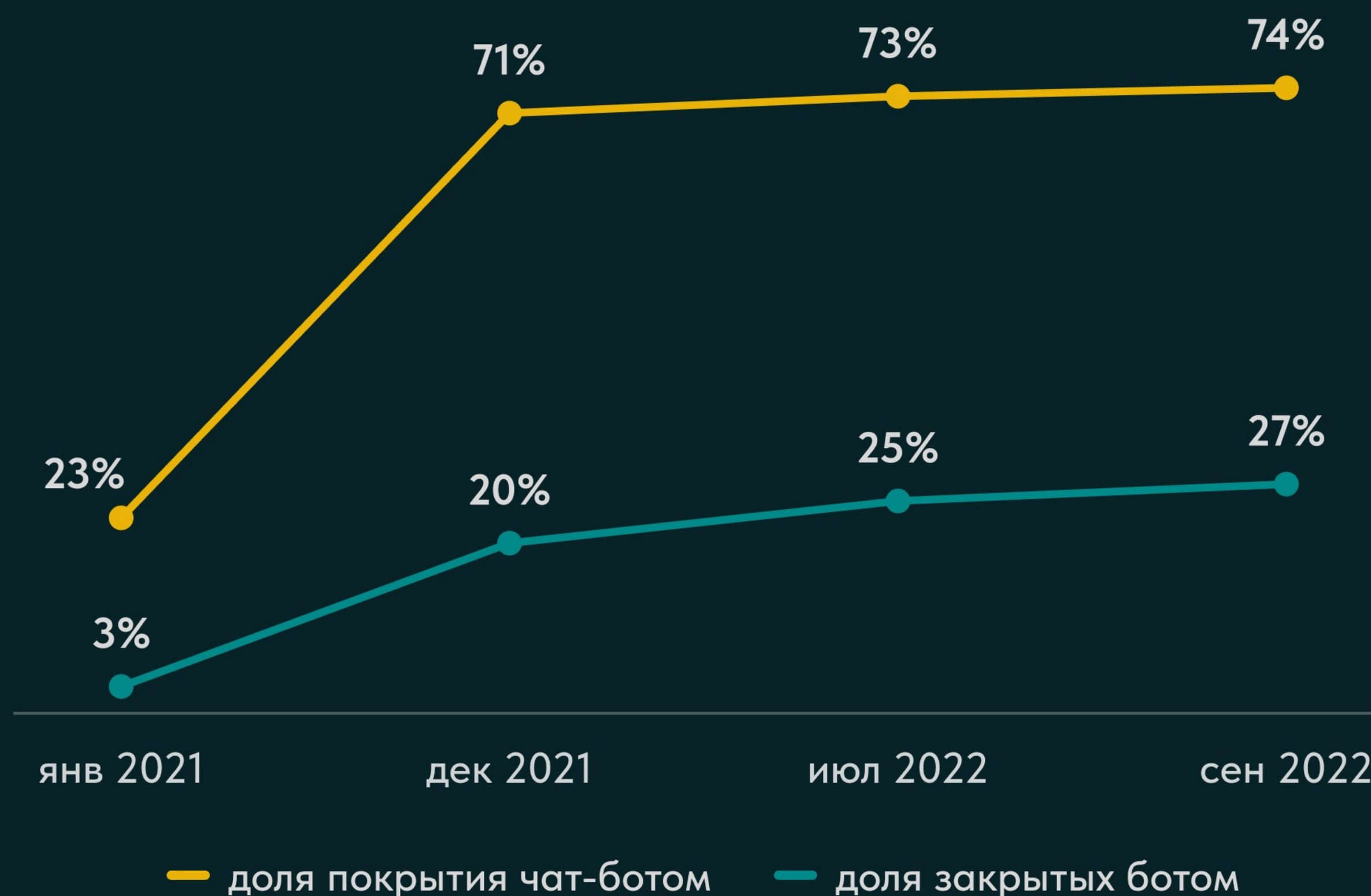
Рост остановился на плато

74%

доля покрытия чат-ботом, сентябрь 2022

27%

доля закрытых ботом, сентябрь 2022



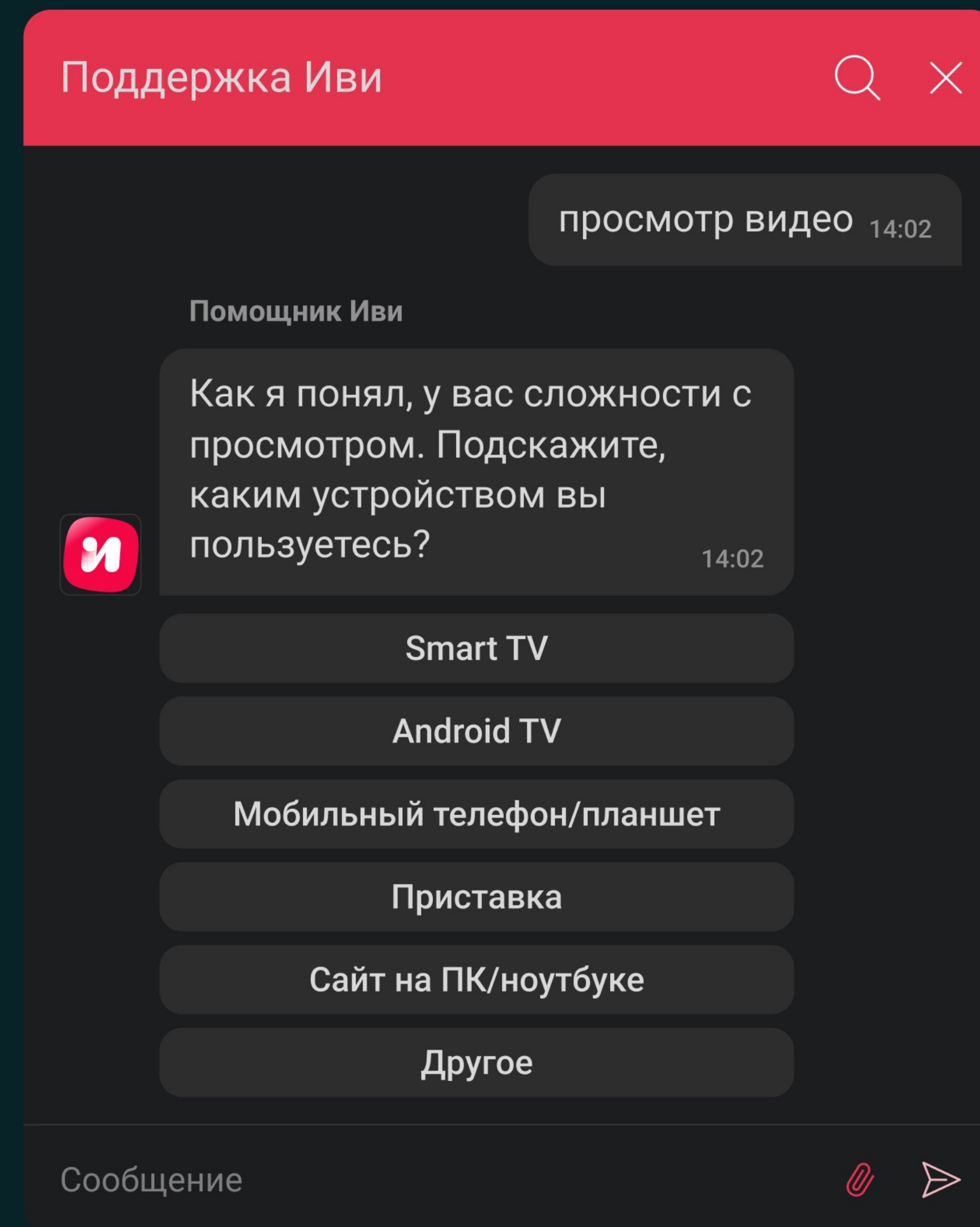
Как пробить потолок?



Направили пользователя туда,
куда нужно нам

+13%

к производительности бота



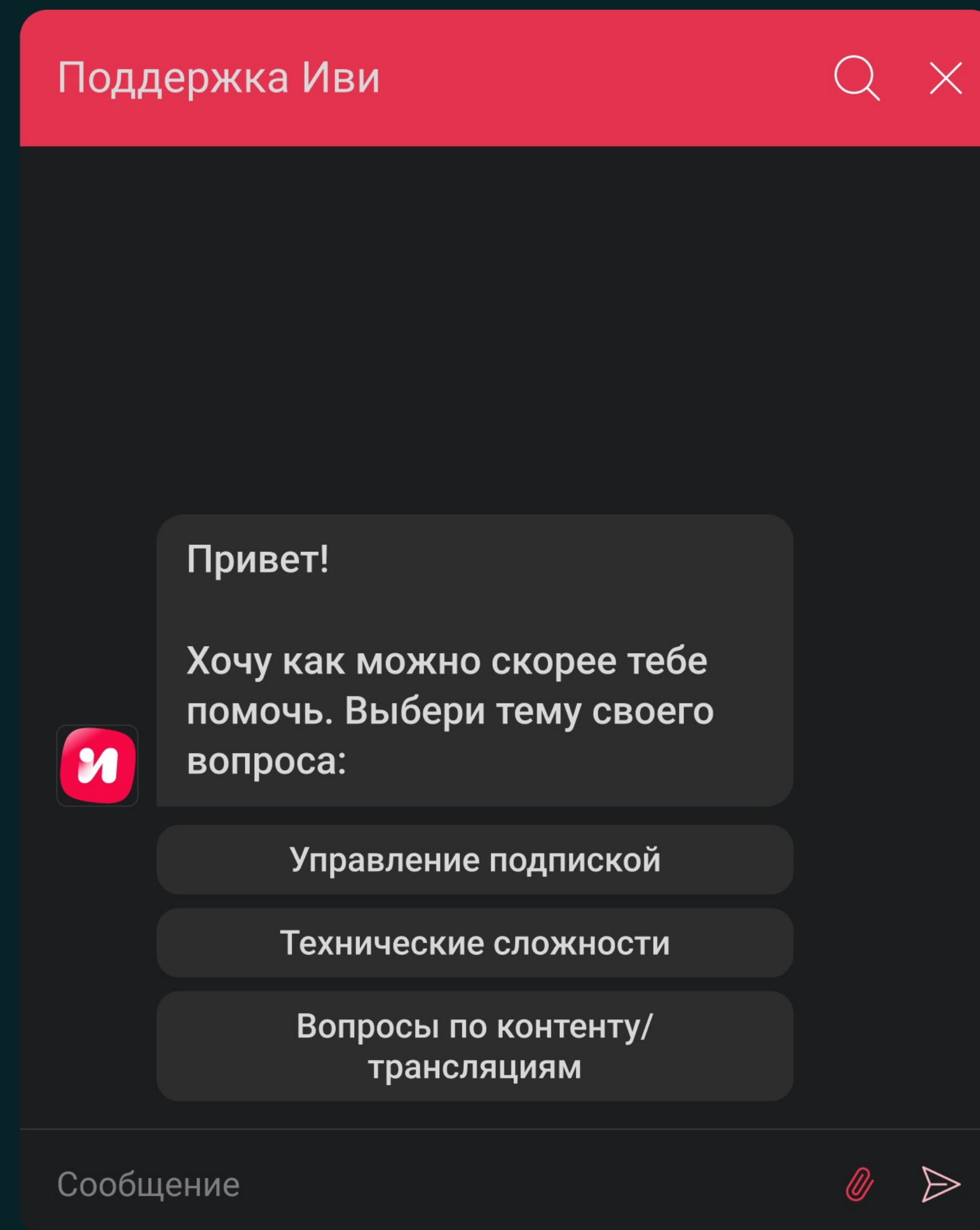
Как пробить потолок?



На старте чата предлагаем выбор темы обращения, приглашая к диалогу с ботом

+6%

к производительности бота



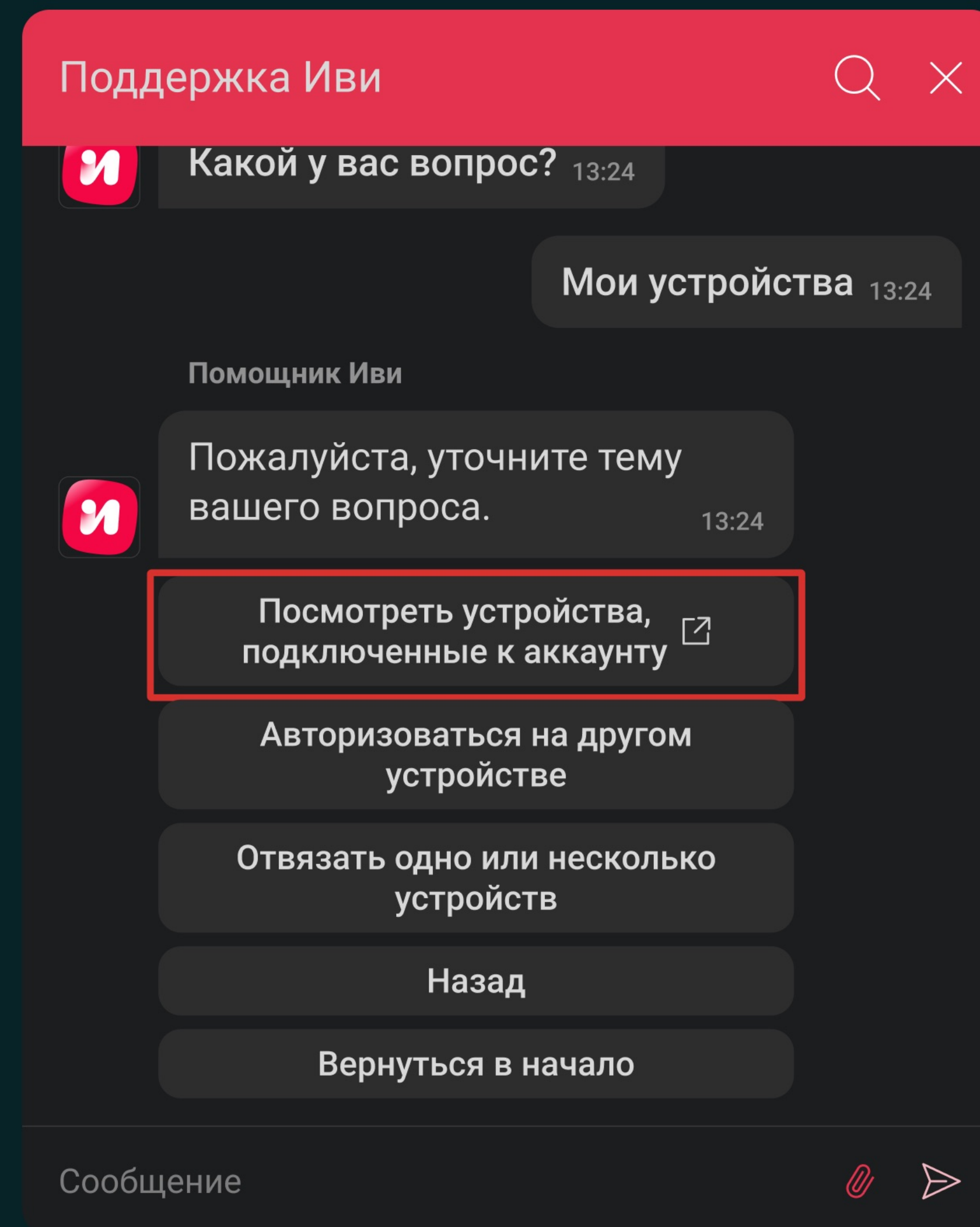
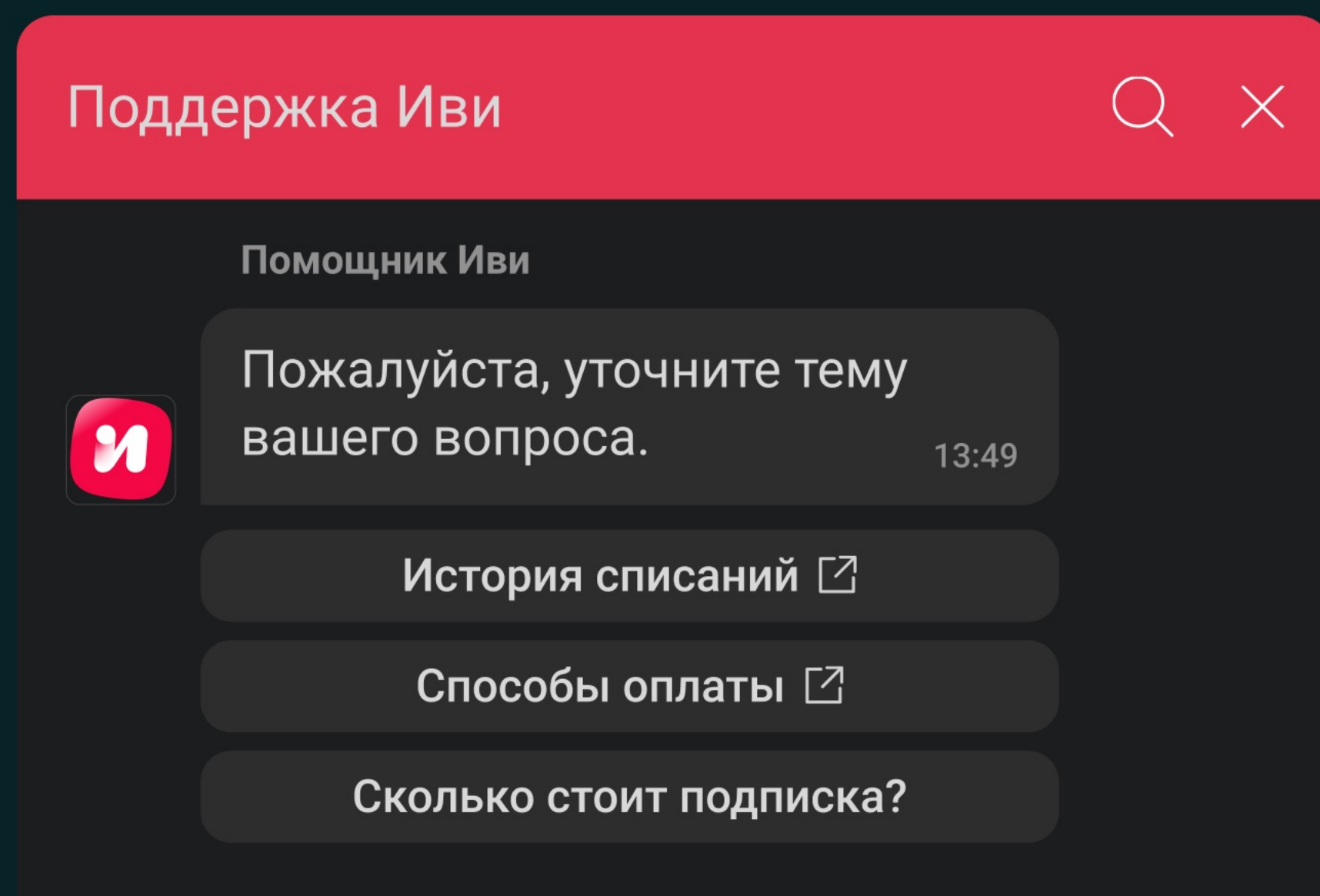
Как пробить потолок?



Кнопки-ссылки — навигация в продукте

+3%

к эффективности бота



Результаты внедрения чат-бота



24+

тем знает бот

87%

чатов с участием бота

64%

обращений закрывает бот



Требования к интеграции с телефонией



- Трёхсторонняя связность
- Сохранение контекста и омниканальности
- Работа со статистикой звонков



Voice-бот



Чуда не произошло...

- Бот для входящих — задача со звёздочкой
- Переложить сценарии из чата не получилось

ОЖИДАНИЕ



РЕАЛЬНОСТЬ



Voice-бот

- Бот не может ответить в звонке на все вопросы: долго и дорого
- Спасение — в подключении СМС
- Инструкции + заявки = инструмент бота

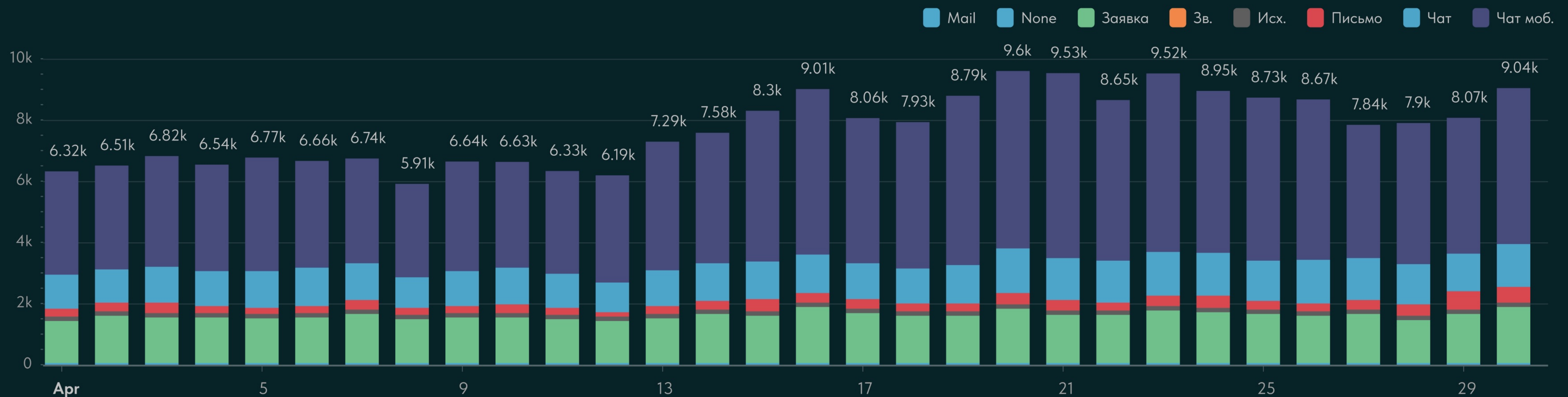


Аналитика

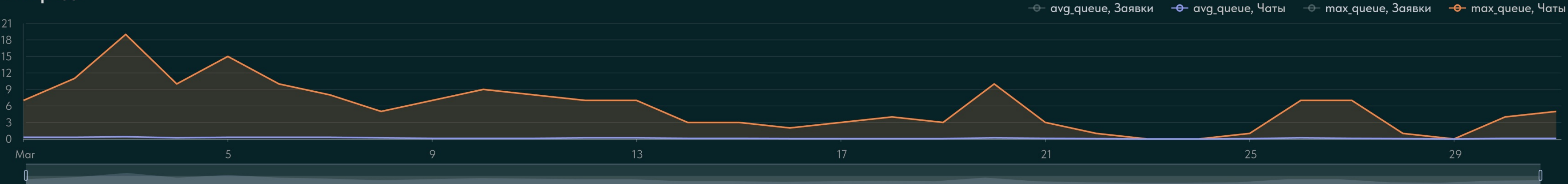


- Забираем все данные из Pyrus
- Аккумулируем в ClickHouse
- Строим отчёты от потока обращений до эффективности каждого оператора

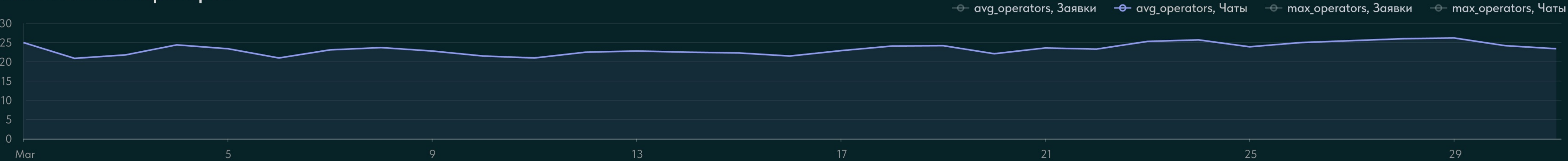
Нагрузка на операторов



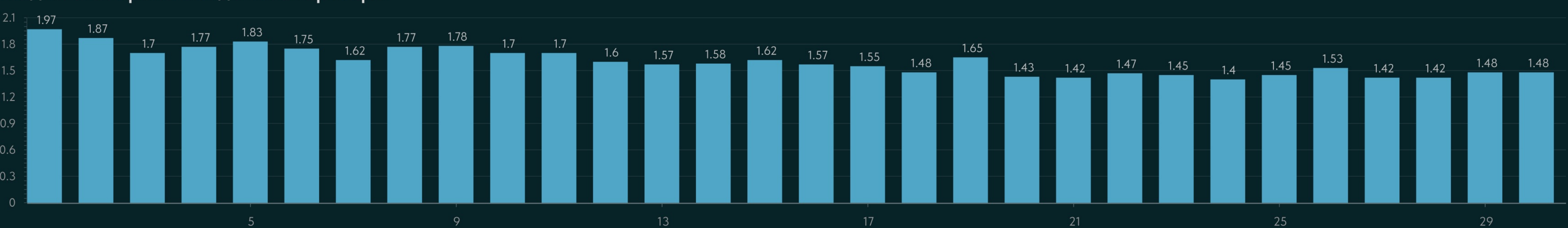
Очередь



Количество операторов



Медианное время ожидания оператора



Какой результат?



Количество обращений в месяц

> x8

Количество операторов

> x3

Расходы на клиентский сервис без ФОТ

> x2



Ваши вопросы



Олеся Орлова

Руководитель по оптимизации бизнес-процессов