

Ошибки при  
запуске  
голосового  
робота и как их  
избежать



# Ошибки на старте проекта

«Перегруженность»  
сценария

Задачи «в лоб»

Нет понимания об  
оценке результата

Непонимание  
экономического  
эффекта

# Робот и оператор

Основные  
отличия:

Сценарии диалога

Методики усиления  
(обращение 3 раза по имени)

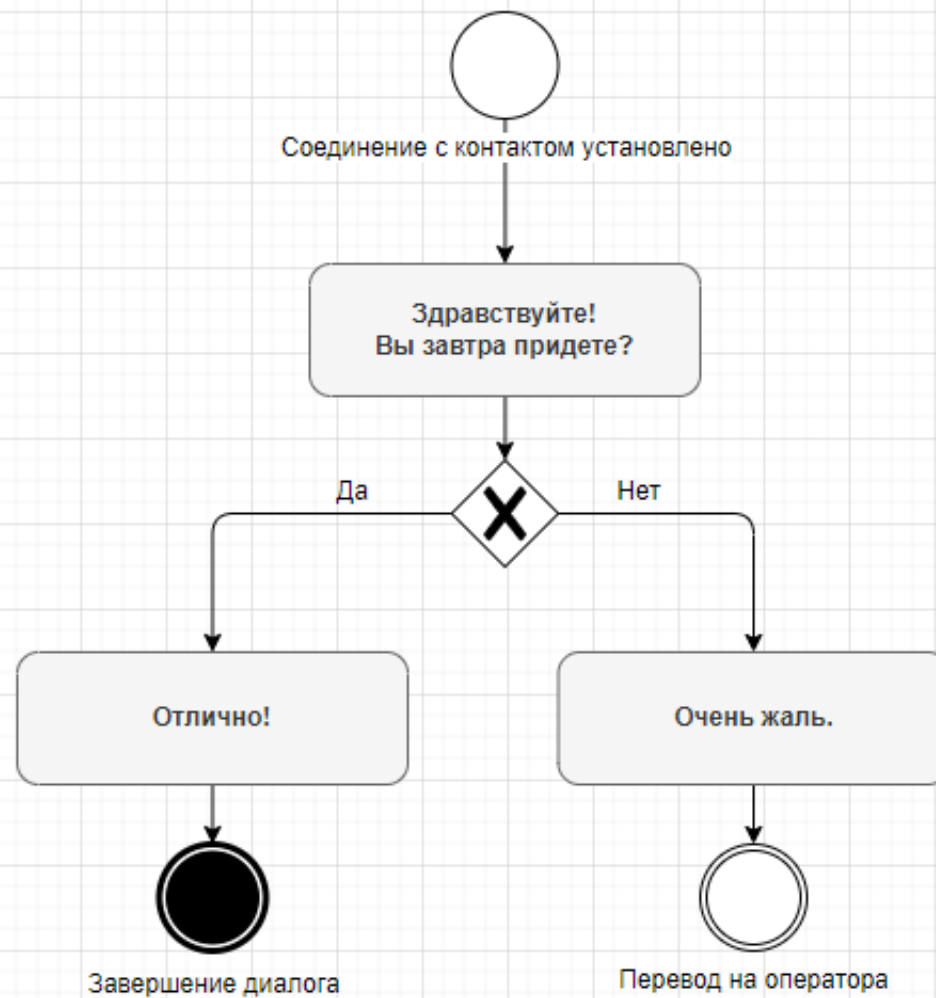
Схожие моменты:

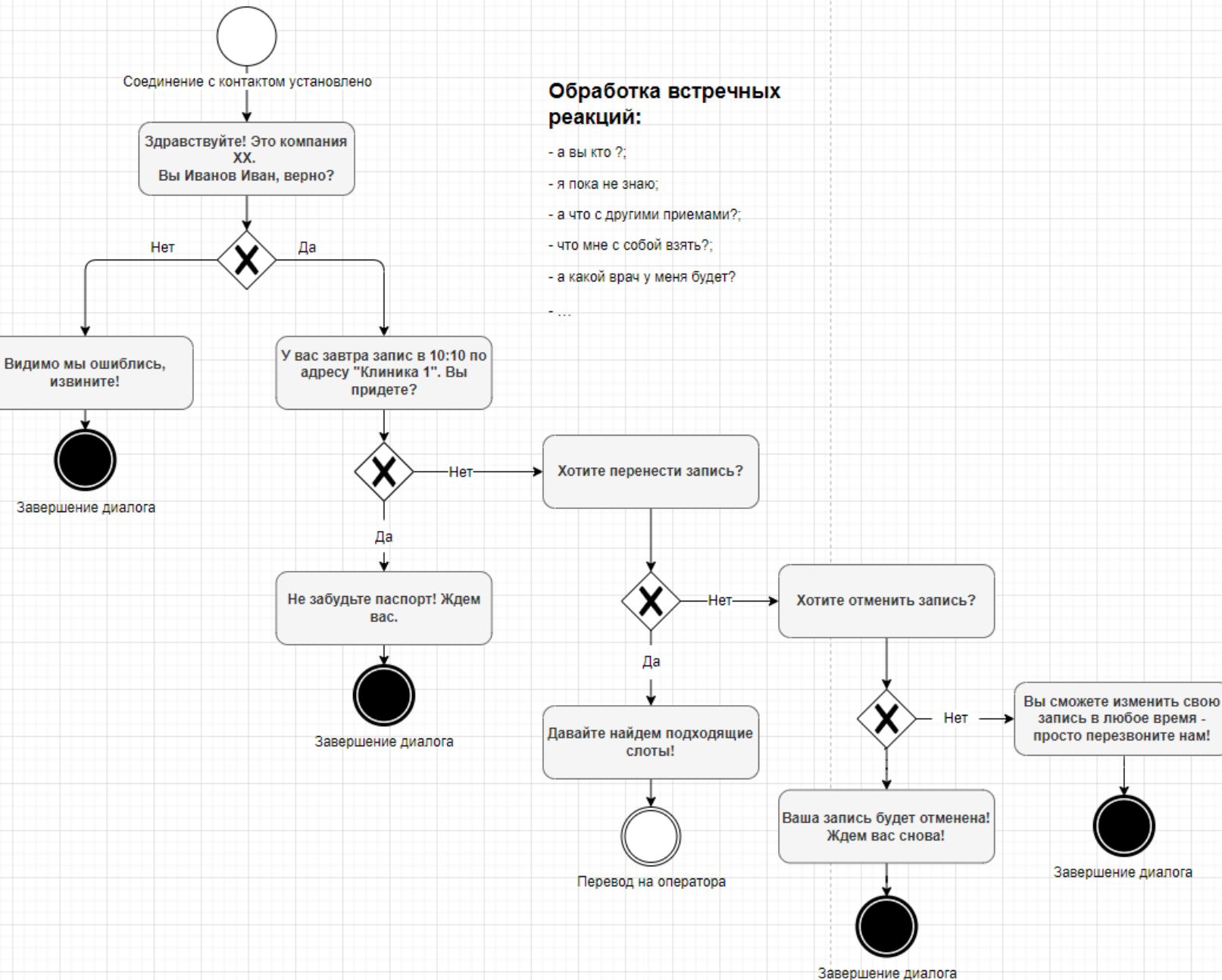
Работа с  
возражениями,  
ветвления в ходе  
диалога

Правила  
построения  
реплик и  
проактивность

# Задача «в лоб»

As-IS





## To Be

- Учтены встречные реакции;
- Продумана логика диалога и его ветвления

# Нет понимания об оценке результата

## Метрики должны быть:

- Легко измеримы «здесь и сейчас»;
- Не субъективны;
- Реалистичны.



# Непонимание экономического эффекта

Показатели для измерения:

- Разница текущих и потенциальных затрат;
- Срок окупаемости инвестиции ROI .

# Ошибки при запуске и отладке проекта



Запуск на всю базу



Разрыв во времени



# Проблемы при разработке и внедрении проекта



Разрастание проекта по  
длительности



Непонимание сроков работ

Проекты	2 неделя					3 неделя				
	13.ноя	14.ноя	15.ноя	16.ноя	17.ноя	20.ноя	21.ноя	22.ноя	23.ноя	24.ноя
Проект 1	<p><b>Этап:</b> Реализация сценария в дизайнера системы без интеграционных точек</p> <p><b>Результат:</b> Сценарий полностью настроен в дизайнера системы, готов к добавлению точек интеграции</p> <p><b>Ответственный:</b> Подрядчик, Иванова Мария</p>					<p><b>Этап:</b> Добавление точек интеграции в сценарий, его отладка</p> <p><b>Результат:</b> Обращение к методу "Method" настроено из сценария, проведено регрессионное тестирование</p> <p><b>Ответственный:</b> Подрядчик, Иванова Мария</p>				
	<p><b>Этап:</b> Разработка метода "Method" в API</p> <p><b>Результат:</b> Метод "Method" разработан с учетом полученного ТЗ</p> <p><b>Ответственный:</b> Заказчик, Иванов Иван</p>									

## Дорожная карта

Страхи перед  
переходом на  
роботизированные  
решения

С роботом не будут разговаривать

Робот не человек, результат будет  
плохой

Страх потратить деньги впустую

Непонятно, как что-то настраивать и  
администрировать

# Люди ГОТОВЫ общаться с роботами

Контакты привыкли к роботам

Умные роботы умеют отвечать на отвлеченные вопросы и реагировать на различные пользовательские ответы

Контакты быстрее решают свои вопросы

Результат  
робота  
сопоставим с  
результатом  
человека



Поэтапное  
внедрение

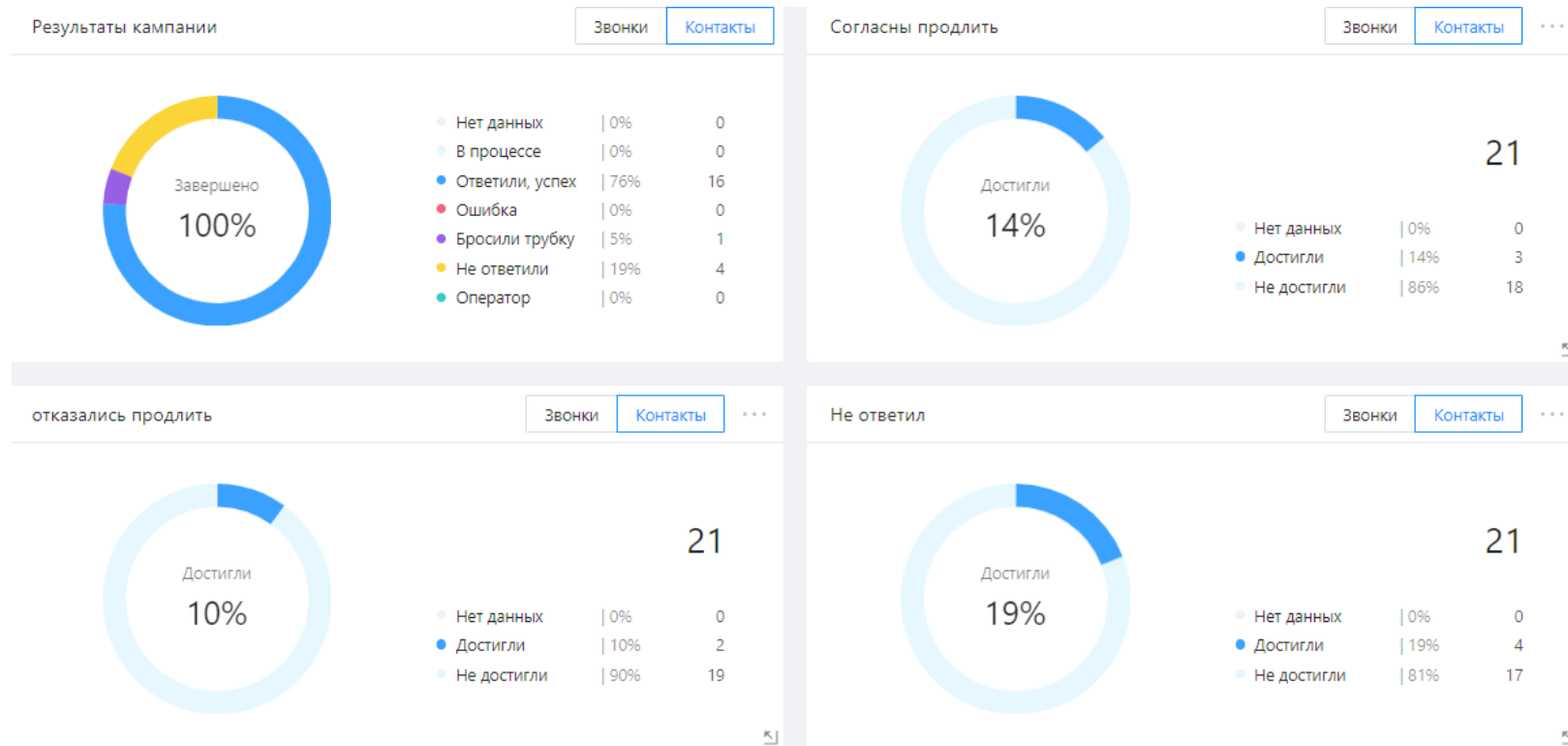
Проекты без интеграции

Самые частые вопросы

Настройка и администрирование сценария

Платформа робота должна быть понятной и не требовать узких знаний для запуска и корректировок сценария

Результаты обзвонov должны быть наглядными и легко настраиваемыми



Ждем Вас в Robovoice!