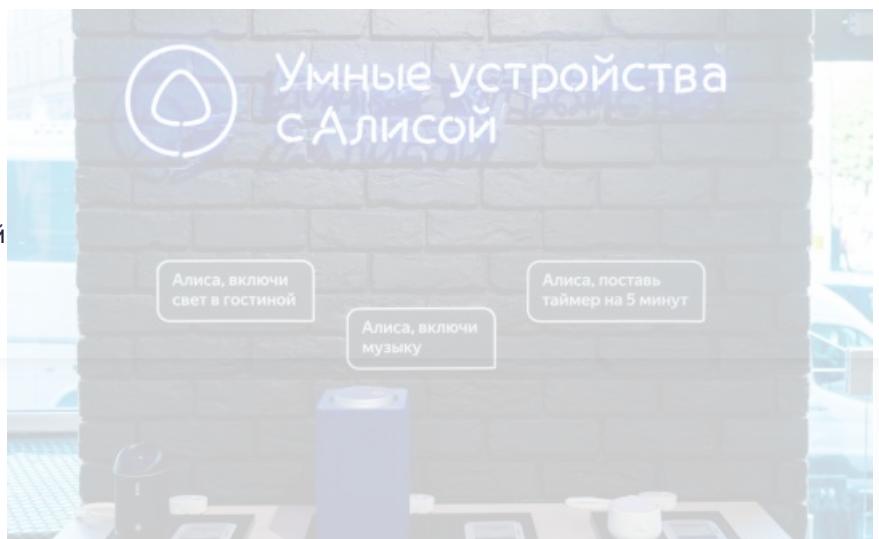


## Алиса теперь консультирует абонентов Tele2

Tele2 запустил еще один навык для Алисы – виртуального ассистента «Яндекса». Она по команде вызывает цифрового помощника Tele2, который ответит на популярные вопросы абонентов. Умный ассистент с помощью технологий машинного обучения может обсудить более 900 вопросов на 34 темы. Так компания расширяет каналы поддержки в онлайн-пространстве и отвечает на запрос «цифровой» аудитории, предпочитающей инновационные сервисы.

Tele2 «обучила» виртуального ассистента «Яндекса» новому навыку. Запуск виртуального помощника на основе технологий искусственного интеллекта – это новый этап в развитии цифрового обслуживания в компании, созданный в дополнение к чат-боту, мессенджерам и диалогам в соцсетях.



Прежде Алиса находила потерянный телефон по специальной команде, а теперь вызывает виртуального помощника: он отвечает на популярные вопросы пользователей и обучается по мере «общения» с собеседниками.

Работа на базе нейросети позволяет помощнику постоянно совершенствоваться. Уже на этапе тестирования он умеет отвечать на 900 вопросов. Виртуальный ассистент консультирует по таким темам, как параметры тарифа, проверка баланса, адрес ближайшего офиса, возможность делиться гигабайтами, проверка списка платных услуг, обслуживание в роуминге и многое другое.

Сервис запущен в тестовом режиме и уже сейчас доступен всем клиентам. К виртуальному помощнику могут обратиться даже абоненты других операторов – встроенный в Алису цифровой помощник ответит на вопросы о переходе в Tele2 по МНР. Навык работает на любом гаджете, где есть Алиса – на телефоне или планшете с приложениями «Яндекса», в навигаторе, умной колонке «Яндекс.Станция» или на компьютере с «Яндекс.Браузером». Чтобы вызвать помощника, достаточно произнести фразу: «Алиса, запусти личного помощника Tele2».

**Роман Кананыхин, директор по управлению продажами и клиентским сервисом:**

«Сегодня у Tele2 сегодня около 25 цифровых каналов поддержки клиентов. Мы являемся новаторами в сфере абонентского обслуживания: например, Tele2 первой среди операторов запустила поддержку в WhatsApp. Мы активно используем чат-ботов, и их преимущества в работе с клиентами очевидны: они разгружают контактные центры и обрабатывают более половины вопросов от пользователей сайта и приложения «Мой Tele2». Что касается голосового помощника, то в будущем он станет основным интерфейсом при взаимодействии клиента с цифровыми сервисами. В мире есть много успешных случаев адаптации

виртуальных помощников для различных сценариев использования. Tele2 как высокотехнологичная компания поддерживает этот тренд. Запуская цифрового помощника на базе технологий искусственного интеллекта, мы отвечаляем на запрос нашей аудитории, которая ждет нестандартных решений в сервисе Tele2».

В августе этого года Tele2 первой на российском рынке запустила уникальный навык для Алисы, позволяющий бесплатно найти потерянный телефон за считанные секунды. Виртуального ассистента можно активировать командой «Алиса, попроси Tele2 найти мой телефон». Этот инновационный сервис доступен всем пользователям. За время его работы на долю абонентов других операторов пришлось 10% просьб найти телефон через сеть Tele2.

Автор: Александр Макаров © Babr24.com ИНТЕРНЕТ И ИТ, РОССИЯ  7952 20.12.2019, 15:20  1710  
URL: <https://babr24.com/?ADE=195881> Bytes: 3338 / 3153 Версия для печати Скачать PDF

 Порекомендовать текст

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)
- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:

[newsbabr@gmail.com](mailto:newsbabr@gmail.com)

#### НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@bab24\\_link\\_bot](https://t.me/bab24_link_bot)

Эл.почта: [newsbabr@gmail.com](mailto:newsbabr@gmail.com)

#### ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

Эл.почта: [bratska.net.net@gmail.com](mailto:bratska.net.net@gmail.com)

#### КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь

Телеграм: [@bur24\\_link\\_bot](https://t.me/bur24_link_bot)

Эл.почта: [bur.babr@gmail.com](mailto:bur.babr@gmail.com)

Иркутск: Анастасия Суворова

Телеграм: [@irk24\\_link\\_bot](https://t.me/irk24_link_bot)

Эл.почта: [irkbabr24@gmail.com](mailto:irkbabr24@gmail.com)

Красноярск: Ирина Манская

Телеграм: [@kras24\\_link\\_bot](https://t.me/kras24_link_bot)

Эл.почта: [krasyar.babr@gmail.com](mailto:krasyar.babr@gmail.com)

Новосибирск: Алина Обская

Телеграм: [@nsk24\\_link\\_bot](https://t.me/nsk24_link_bot)

Эл.почта: [nsk.babr@gmail.com](mailto:nsk.babr@gmail.com)

Томск: Николай Ушайкин

Телеграм: [@tomsk24\\_link\\_bot](https://t.me/tomsk24_link_bot)

Эл.почта: [tomsk.babr@gmail.com](mailto:tomsk.babr@gmail.com)

Прислать свою новость

**ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:**

Рекламная группа "Экватор"

Телеграм: @babrobot\_bot

эл.почта: eqquatoria@gmail.com

**СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:**

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)