

APIFONICA

# Голосовой ИИ: между демонстрацией и пользой для бизнеса - пропасть

Кристапс Дрикис, Enterprise sales, Apifonica

Илья Островский, CPO, Apifonica

# Кто пользуется нашим AI каждый день

Лидеры своих индустрий — на проде, не в пилоте



# 40 000+

уведомлений водителям в месяц

*Лидер грузовиков Европы*

# Кто пользуется нашим AI каждый день

Лидеры своих индустрий — на проде, не в пилоте



# 8 из 10

B2B-платежей подтверждает AI

*Крупнейший DIY-ритейлер Европы*

# Кто пользуется нашим AI каждый день

Лидеры своих индустрий — на проде, не в пилоте



# 17 000

Звонков в день закрывает AI

*Топ-3 ISP Узбекистана*

# Кто пользуется нашим AI каждый день

Лидеры своих индустрий — на проде, не в пилоте



# 3 из 4

IT-тикетов без человека

*FMCG-лидер Центральной Европы*

# Кто пользуется нашим AI каждый день

Лидеры своих индустрий — на проде, не в пилоте

 randstad

**9 из 10**

типовых HR-запросов через AI

*HR-компания №1 в мире*

# Кто пользуется нашим AI каждый день

Лидеры своих индустрий — на проде, не в пилоте



# 1500+

лидов в неделю квалифицирует AI

*Топ-3 страховщик Европы*

# КТО МЫ?

# APIFONICA

## 100+

Счастливых  
клиентов

## 80

Человек в  
штате

## 6

Региональных  
офисов

## 200+

Успешных ИИ  
проектов

## 100+

Проваленных  
пилотов

## 4

Континента с  
Клиентами

# Что говорят данные о ИИ-проектах

Пять независимых исследований — одна картина

**85%** лидеров CX тестируют conversational AI в 2025 *Gartner, декабрь 2024*

**88%** AI-пилотов не доходят до продакшна *CIO Magazine, 2024*

**80%** корпоративных AI-проектов не приносят бизнес-ценности *RAND Corporation, 2024*

**95%** GenAI-пилотов не дают измеримого эффекта на P&L *MIT, август 2025*

**40%** agentic AI-проектов будут отменены к 2027 *Gartner, июнь 2025*

# Три мифа каждого заказчика

## МИФ

## РЕАЛЬНОСТЬ

AI заменит контакт-центр за квартал

Меньше 10% PoC выходят в прод

Главное - выбрать правильную AI модель

Несколько месяцев ждём пока клиент доработает своё API

Красивое демо = рабочий продакшн

9 из 10 демо ломаются на реальном трафике

# Klarna: –700 операторов после ИИ.

## 2024

AI заменил работу 700 операторов

75% чатов - 2,3 млн диалогов в первый месяц

CEO Klarna: «AI - это будущее»

## 2025

Качество клиентского сервиса упало

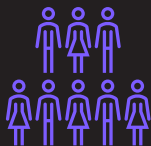
Начали возвращать людей-операторов

Гибрид: ИИ - рутина, люди - сложное

# Три типичные ловушки пилота



Влюблённый CEO. Бюджет одобрен сверху, KPI не назначены - успех неотличим от провала

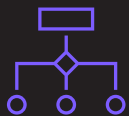


Бот рядом, а не вместо. ИИ работает параллельно с людьми - над одним процессом работают двое



Запустили и забыли. Никто не правит сценарии - через полгода бот деградирует молча

# Где пропасть на самом деле



Описание процесса. Что должен делать бот шаг за шагом - у клиента не написано.



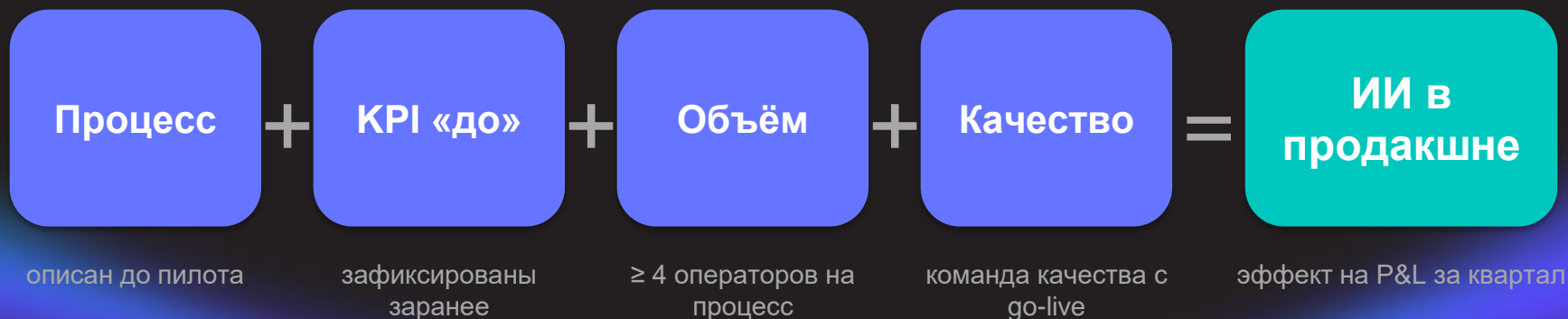
KPI «до» внедрения. 2–3 цифры, которые мы хотим сдвинуть - у клиента не зафиксированы.



Стоимость процесса сегодня. Сколько он стоит в деньгах - клиент не считал.

# Формула рабочего голосового ИИ

Что превращает красивый пилот в продакшн



*Минус одна составляющая -> пилот не выйдет в прод.*

# Саркор Телеком — результаты внедрения

100 000 B2C + 5 000 B2B клиентов · контакт-центр прежний — 40 человек, 3 смены

## 17 000

звонков в пиковый день  
без расширения команды  
(обычная нагрузка — 1 200)

## 85%

кейсов успешно  
покрывается ИИ

## 65%

первой линии поддержки  
полностью автоматизировано

## 40 000 мин

труда операторов  
освобождено каждый месяц

## 78% → 91%

удовлетворённость  
клиентов (CSAT)

## 15–20%

сокращение выездов  
техников

- Question
- AI question
- Audio file
- Text-to-speech
- Pre-load Text-to-speech
- SMS

### AI question

- end\_dialog
- Error
- Empty
- Incomplete

определение номера WEBHOOK Copy Copy Copy

- Success
- Error

# В понедельник: 4 действия

Без вендора, без бюджета - на стороне клиента

- 1 Выбрать процесс**  
Один процесс в контакт-центре с реальным объёмом —  $\geq 4$  операторов, повторяющиеся запросы
- 2 Зафиксировать KPI «до»**  
2–3 цифры на бумаге: AHT, FCR, CSAT. Без них «после» не с чем сравнивать
- 3 Описать сценарий**  
Шаг за шагом, на доске — 1–2 встречи аналитика и руководителя процесса
- 4 Позвать партнёра**  
С продовым кейсом на вашем языке, а не с красивым демо

*Это 1–2 недели работы на стороне клиента — до того, как пилот вообще стартует.*

Спасибо!