

# Альфа-помощник: оператор



РО Елена Федосенко

2023

A

# Команда, которая делает "Альфа-помощник: оператор"



Елена Федосенко

PO

✉ EFedosenko@alfabank.ru



Павел Абизяев

Backend dev

✉ PAbizyaev@alfabank.ru



Тимур Закиров

Frontend dev

✉ TMZakirov@alfabank.ru



Андрей Абатуров

QA

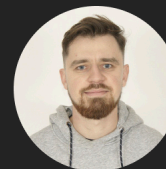
✉ ASAbaturov@alfabank.ru



Иван Гнусарев

SA

✉ IDGnusarev@alfabank.ru



Илья Кухаренко

BA

✉ ISKukharenko@alfabank.ru

# Кто такой “Альфа-помощник: оператор”



## Бот

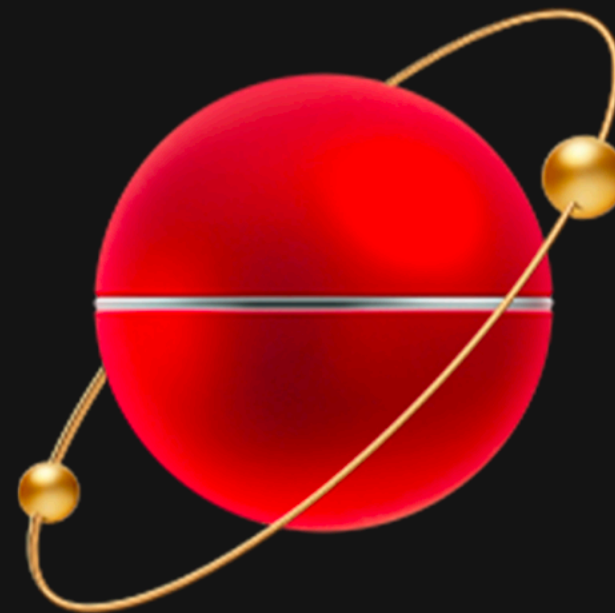
Заблаговременно подключается к диалогу клиента (ФЛ, ЮЛ) в УКД (чат, звонок)

Анализирует весь диалог клиента в УКД

В режиме онлайн выдает подсказки исходя из запроса клиента

Актуализирует подсказки в течении всего диалога оператор-клиент

Помогает продавать и отрабатывать возражения



рассмотрим Альфа-помощник: оператор для чат ФЛ

# Как работает "Альфа-помощник: оператор"



Клиент обращается в Банк через УКД

В облаке происходит два процесса: **поиск** сотрудника и бот-помощник **анализирует** диалог и **ищет** ответы по определенной модели

Сотрудник видит заготовленные ответы, выбирает ответ, отправляет его клиенту, закрывает диалог

Клиент

Помогите решить мой вопрос!?

Чат бот Альфа

Подождите, ищу сотрудника, который вам поможет

Сотрудник подключается

Чат бот Альфа

"Здравствуйте! Уже работаю над вашим вопросом, несколько минут пожалуйста"

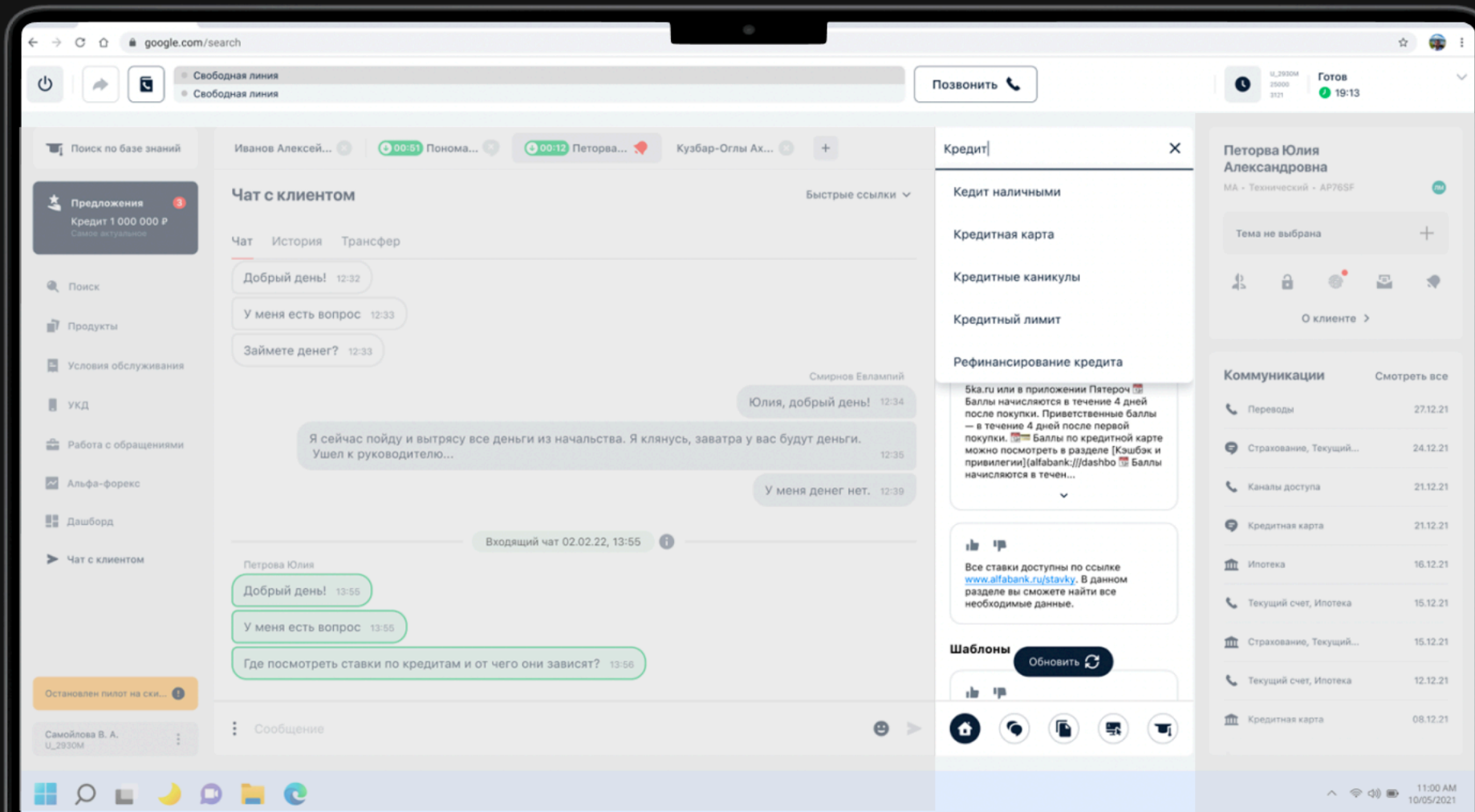
Клиент

Спасибо

Чат бот Альфа

Рад, что смог помочь! Спасибо, что обратились ;-)

# Как видит бота сотрудник



- ✓ доступен в едином рабочем месте оператора SFA Call
- ✓ 4 Модели-подсказок
- ✓ Автоматические подсказки онлайн
- ✓ Персонализированные быстрые ответы
- ✓ Мгновенный обмен сообщениями -копирование подсказки по одному клику
- ✓ Ручной поиск с автокомплитом
- ✓ Лайк/Дизлайк

# Интерфейс "Альфа-помощник: оператор"



## Быстрые ответы

Сейчас типовые фразы

В будущем будут

- Адаптированы под диалог
- Персонализированы

## Домашняя страница

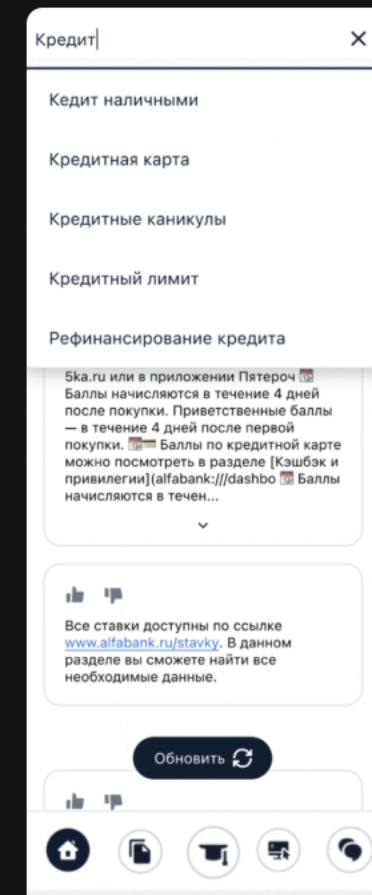
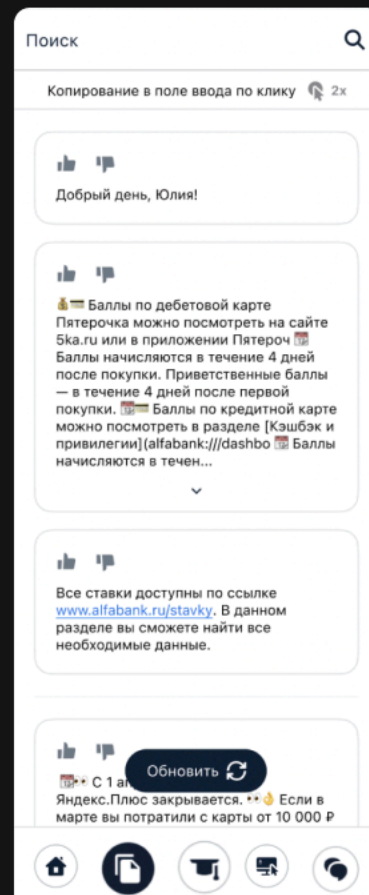
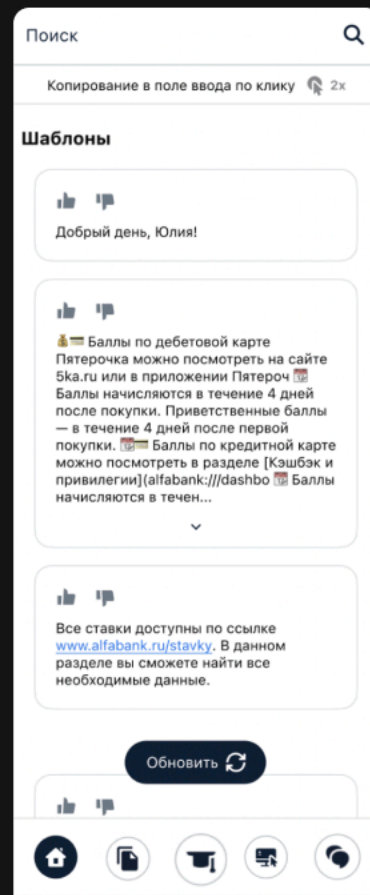
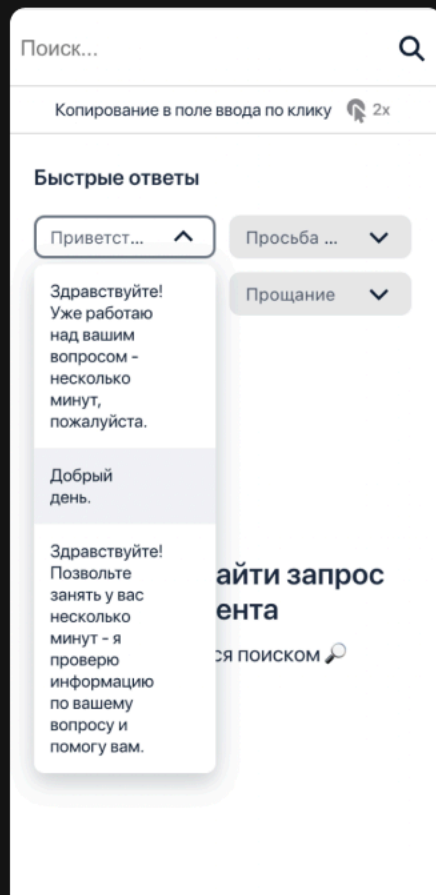
- Основная информация
- Топ 3 самых подсказок из каждой модели

## Подсказки из 4 моделей\*

- 5 вероятных подсказок
- История подсказок

\*какие модели, см.слайд №9

- Ручной поиск с автокомплитом
- Лайк/дизлайк



# Используемые в боте Модели подсказок



## ШАБЛОНЫ

- Дает подсказки, основанные на предыдущих успешных ответах операторов

прод

- краткий, но емкий ответ
- основаны на лучших практиках

Текущий статус:

- В проде
- Нарращивание данных
- Замеряем качество в июне

## БАЗА ЗНАНИЙ

- Автоматическая рекомендация статей из новой базы знаний и поиск соответствующего раздела

разработка

- подробный ответ
- поможет глубоко изучить материал

Текущий статус:

- Анализ
- Выкатка в прод 1Q2024

## ИНТЕРФЕЙСЫ

- Рекомендует один или более разделов в SFA Call

релиз в тест

- подскажет в каком разделе SFA Call можно посмотреть информацию
- поможет новым сотрудникам

Текущий статус:

- Разметка и сбор данных
- Выкатка в прод в июле
- Замер качества в июле

## ОТВЕТЫ

- Дает ответы оператору из библиотеки чат-бота
- Иной алгоритм поиска

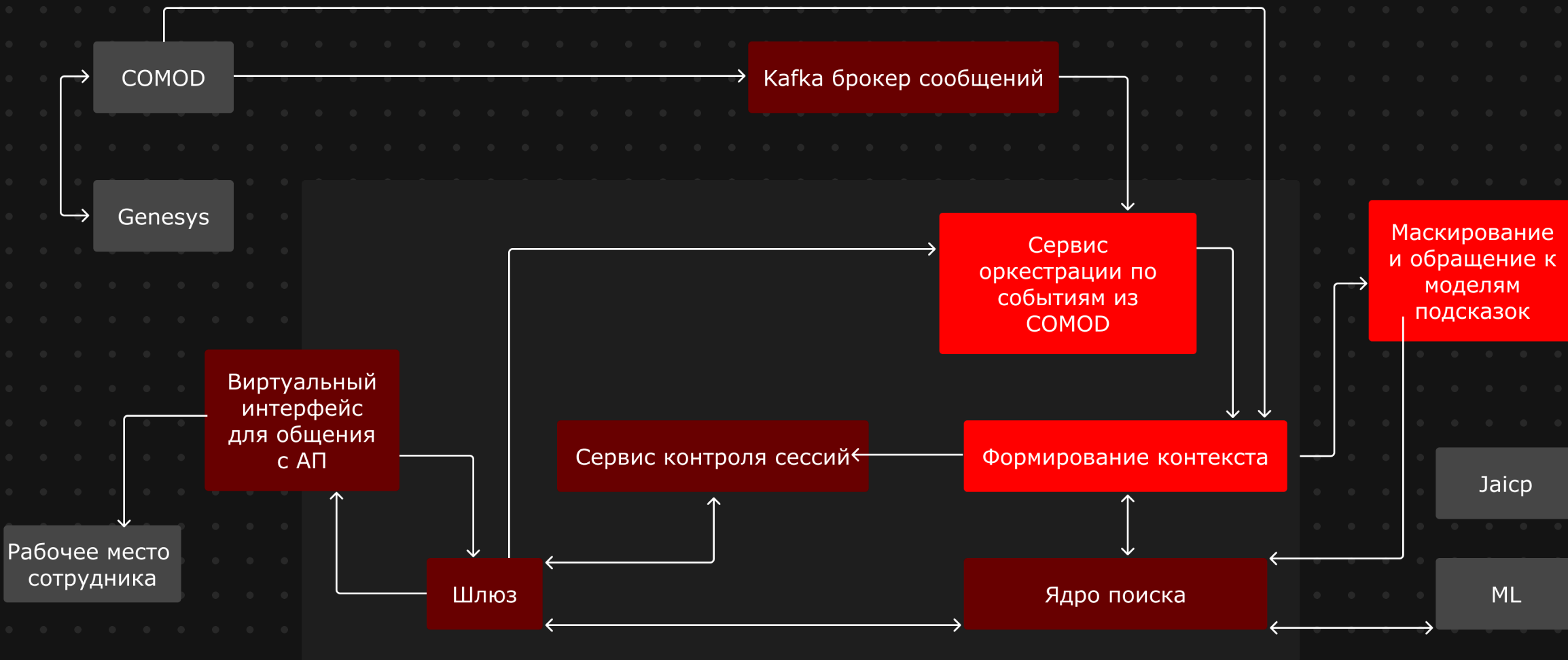
прод

- собираем диалог клиента, анализируем контекст
- запасной вариант

Текущий статус:

- В проде
- Сбор данных
- Замер качества в июле
- Решение об использовании

# Что за фрукт «Альфа-помощник: оператор»





# На что повлияет “Альфа-помощник: оператор”

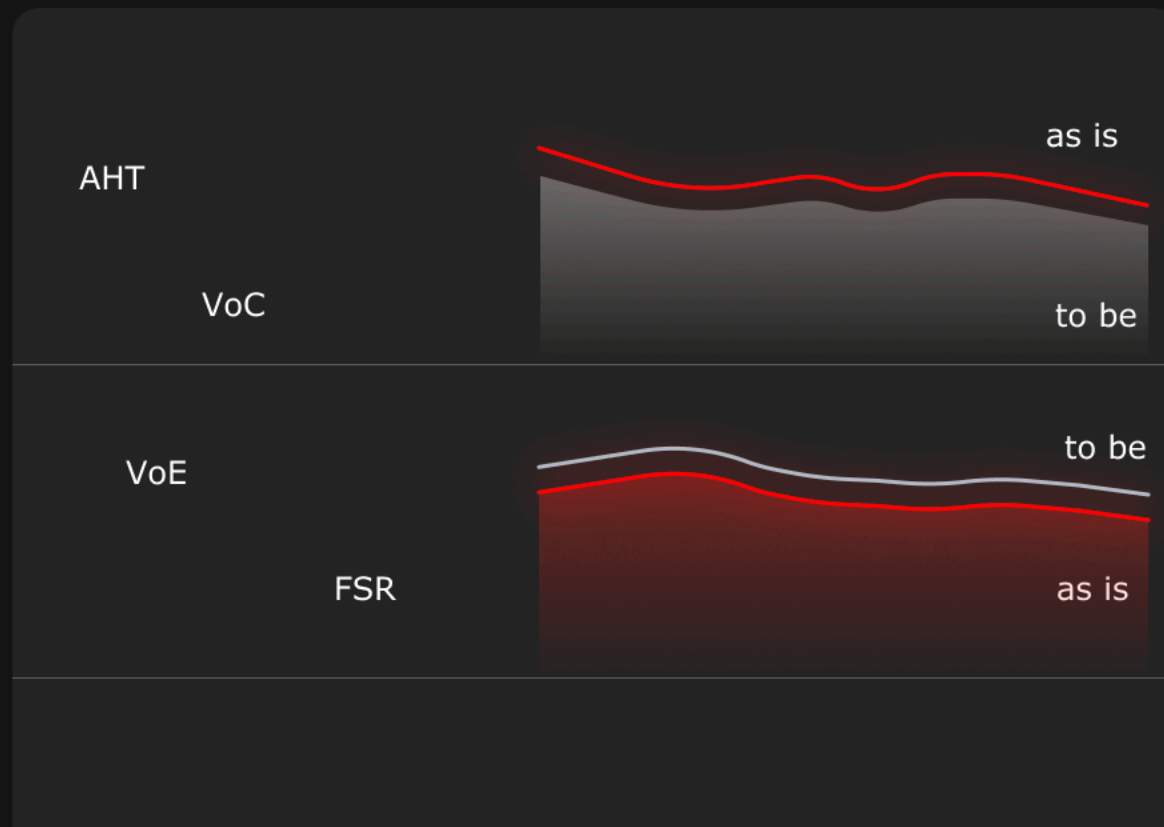


Быстрые консультации, АНТ  
Удовлетворенность клиента, VoC  
Закрытие вопроса с первого раза, FCR

улучшить на 5%\*

За счет чего:

- поиск подсказок в одном окне
- оператор не набирает текст самостоятельно
- навигация в нужный раздел внутри SFA Call



\*-оценка предварительная,  
после вывода полного функционала и получении  
статистических данных будет пересмотрена

# Кому полезен “Альфа-помощник: оператор”



1

Сотрудникам осуществляющим поддержку внутренних и внешних клиентов

2

Сотруднику ответственным за продажи и отработку возражений

“ ”

Легкое дело - тяжело писать и говорить,  
но легко писать и говорить - тяжёлое дело

Василий Осипович Ключевский - великий мастер русского языка и историк