

Захарищев Михаил

Руководитель отдела развития бизнеса, KVINT

Тема:

Голосовые роботы
в современных реалиях.
Угроза или инструмент
выживания



Колл-центр
будущего

Колл-центр будущего

akvint | voice assistant
for business



Почему крупные
игроки рынка
давно используют
ГОЛОСОВЫХ
роботов?

✓ Звонок дешевле других каналов. **Сокращение операционных костов**

✓ Быстрая двусторонняя коммуникация даже при большой базе контактов

Средние показатели конверсий при использовании робота в банках

60-75%

Средний
уровень
дозвона

4 - 6.5%

Конверсия в согласие
оформить карту или
потребительский кредит

Снижение стоимости заявки

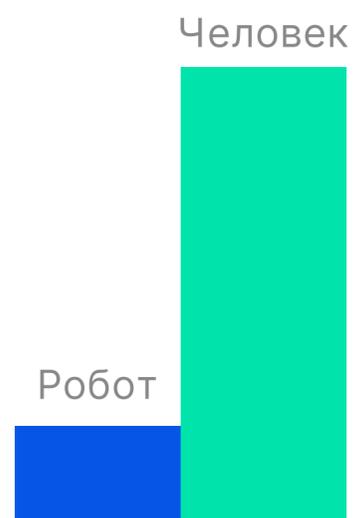
Увеличение охвата аудитории

NPS опросы в банках

NPS & CSI — качественный канал обратной связи по оказанным услугам и дополнительный канал продаж.

Стоимость контакта на опросе

**дешевле
в 6 раз**



01 Сбор обратной связи

02 Категоризация полученной информации

03 Предложение нескольких офферов на выбор

04 На выходе: оценка, структурированная обратная связь, релевантный оффер клиенту

Брошенные заказы в корзине

Решение

- ✓ Более широкий функционал
- ✓ Коммуникация двухсторонняя
- ✓ Классификация причины отказа
- ✓ Индивидуальные предложения
- ✓ Звонок дешевле других каналов

Брошенных
заказов
в корзине

**меньше
на 7%**



Пуши, СМС и emails надоели и могут быть навязчивыми и их часто пропускают

Новый вызов для бизнеса

Клиент сам выбирает,
как ему общаться с
компанией

Диалог с роботом в будущем. Внедрение генеративного AI

 | voice assistant
for business



Использование генеративных моделей при создании роботов

Клиентоцентричность в ГОЛОСОВЫХ роботах

Проблемы

- Навязчивость
- Нерелевантность предложений
- Высокие требования к разработке роботов

За чем нужно следить?

На что влияет?

- ✓ Продажи
- ✓ Удержание
- ✓ Лояльность

Большие языковые модели (LLM) и промпты

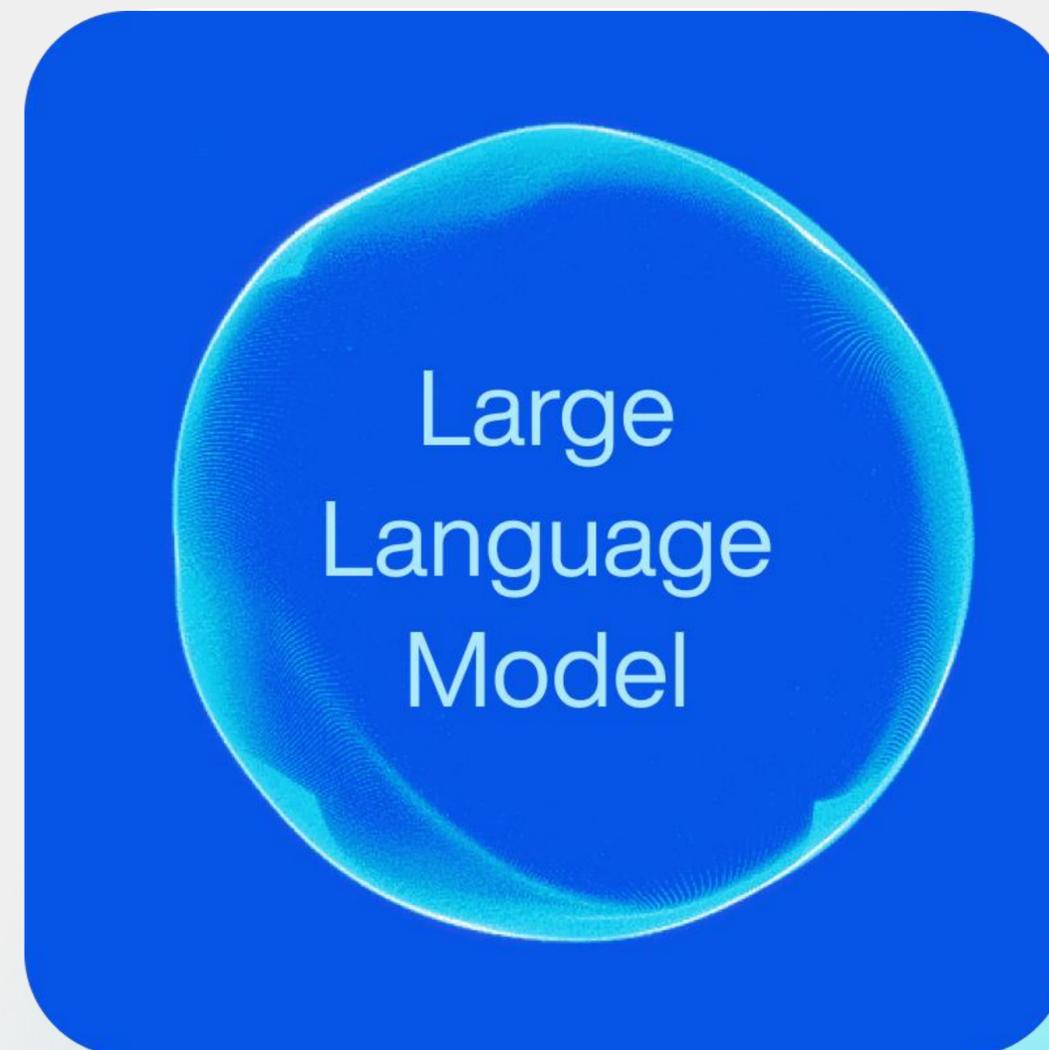
Как это работает:



LLM — модель, обученная на огромном массиве данных



Prompt — текстовый запрос, по которому LLM генерирует ответ

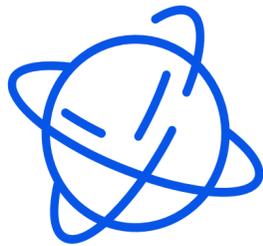


Генеративная модель и LLM.

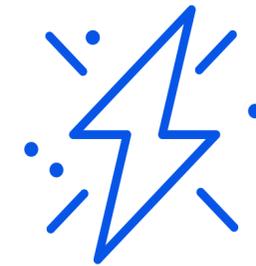
Преимущества



Ускоряет
создание робота



Загрузка своего
списка с FAQ
ссылкой или
документом



Выше точность:
находит ответ из
всего массива
данных

Будущее голосовых решений по данным Gartner:

60%

пользователей

в следующие 5 лет будут
использовать голос, как
предпочтительный канал
коммуникации

70%

коммуникаций

к 2025 будут
поддерживаться AI
с помощью генеративных
моделей

Сейчас мы здесь



Комбинированный подход. Совмещение скриптовой и генеративной модели

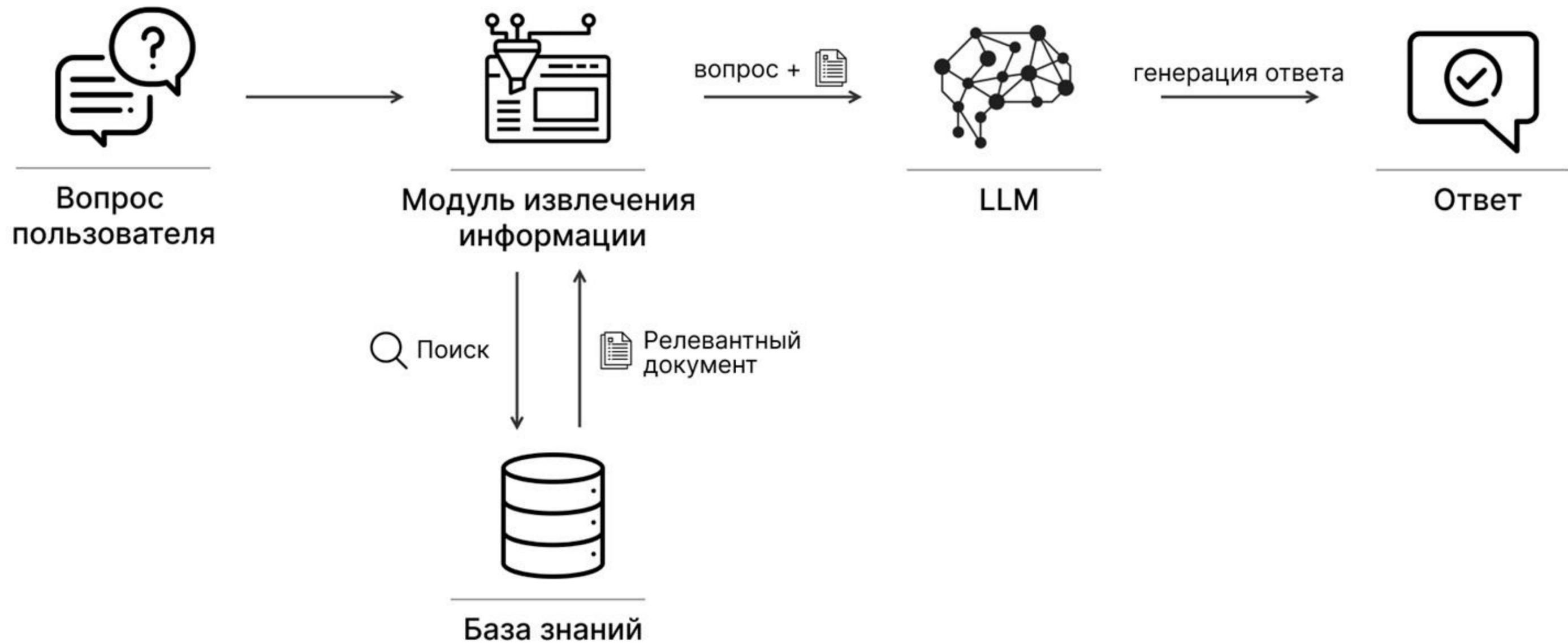
Скрипт:

- ✓ Проверенный способ достичь целевых конверсий
- ✓ Простота масштабирования

Подключение LLM:

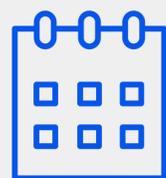
- ✓ Неожиданные вопросы
- ✓ Возможность использования больших баз знаний

Как реализовано сейчас?



Назначение встречи

Новые возможности:



Синхронизация с календарем и помощь с подбором слота



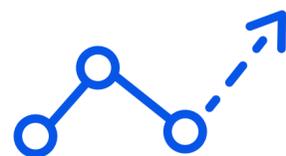
Обучение робота на основе FAQ. Диалог может пойти по разным сценариям



Назначение встречи



Больше кейсов,
которые робот
может закрыть
самостоятельно



Увеличение
целевых
показателей
конверсии



Ускорение цикла
создания робота
и снижение
стоимости
разработки

Обучение на большой базе знаний

HR-помощник

- ✓ Быстрые ответы на узкоспециализированные вопросы
- ✓ Выдача результатов в удобной форме

Ответы на FAQ

- ✓ Обучение на огромном объеме данных
- ✓ Мгновенное предоставление персонализированного ответа

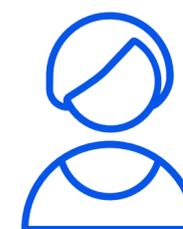
Обучение на большой базе знаний



Снижение
нагрузки на HR
специалистов при
общении с
соискателями



Экономия
времени
специалистов
контакт центра



Улучшение
пользовательского
опыта

Куда мы идем?



Создание робота **для маленьких и средних компаний** (бизнес-ассистент в кармане)



Полный цикл коммуникации
множественность задач внутри
робота



Не только внешние коммуникации,
но и **оптимизация внутренних процессов** (HR-помощник,
онбординг)

Создадим будущее вместе?

СПИКЕР:

Захарищев Михаил

Руководитель направления развития бизнеса

+7 922 931 1888

m.zak@kvint.io

www.kvint.io

