

Использование ИИ в КЦ: Текущее состояние и перспективы.

Некоторые результаты исследования

Олег Зельдин **Апекс Берг**

Общая информация об исследовании

Скачать полный отчет исследования

<https://clck.ru/3BrbAc>



Организаторы исследования



Апекс Берг (Россия)



МАСТЕРТЕЛЕКОМ

МАСТЕРТЕЛЕКОМ
(Беларусь)



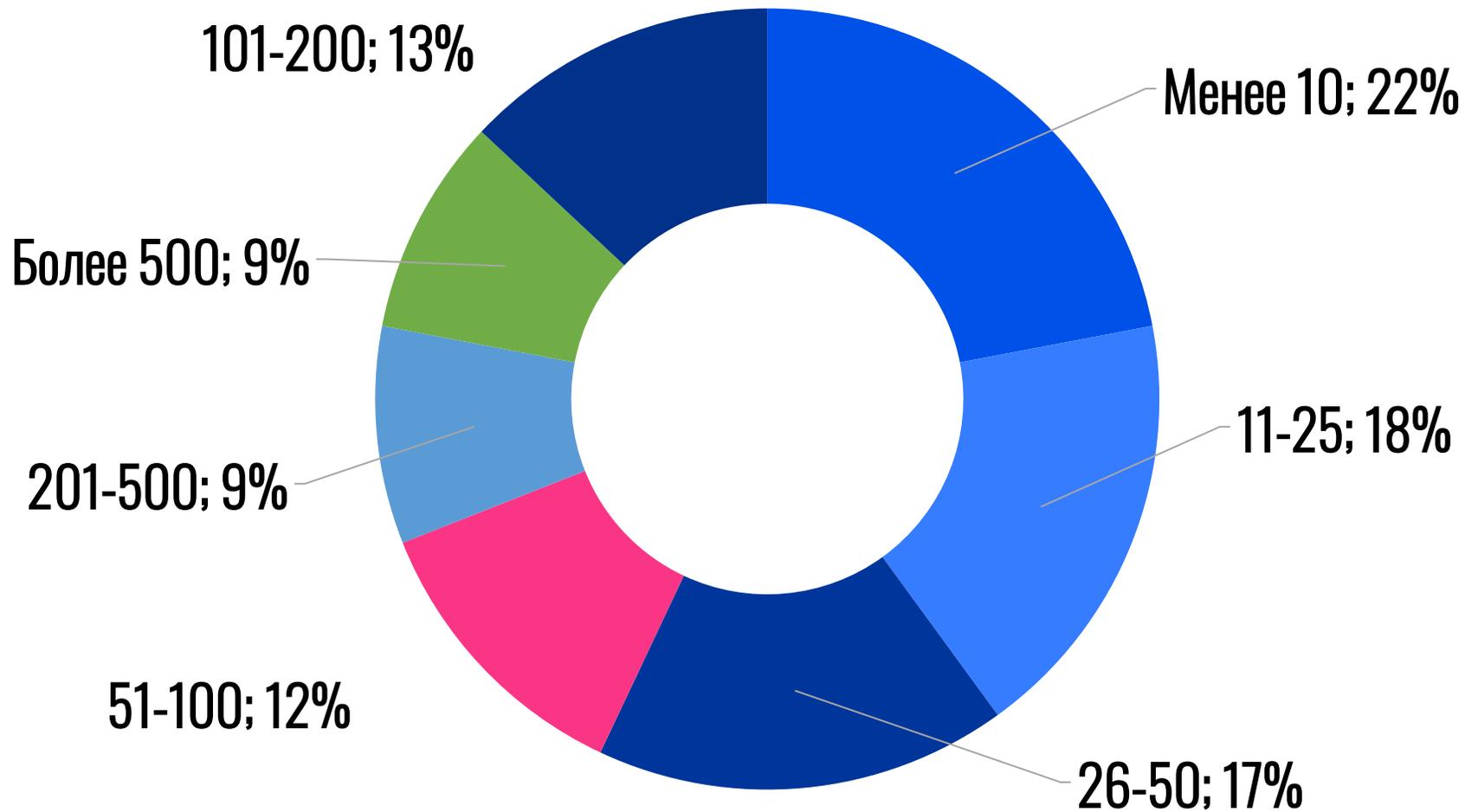
НАКЦ (Россия)

Исследование проводилось с января по май 2024 года.

Состав участников по отраслям и странам



Состав участников по количеству операторов КЦ



О чем пойдет речь?

1

Стратегии развития
ИИ в КЦ

2

Области
применения ИИ

3

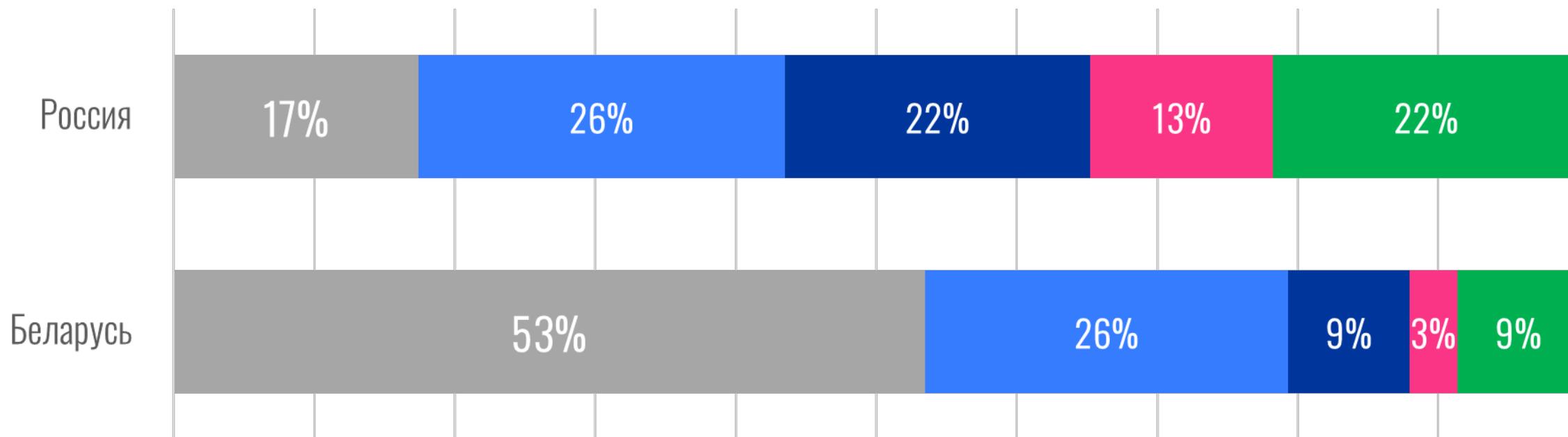
Использование
ботов и результаты

4

Измерение метрик
ботов

Стратегии развития ИИ в КЦ

Как обстоят дела с инвестициями в ИИ в вашем КЦ?

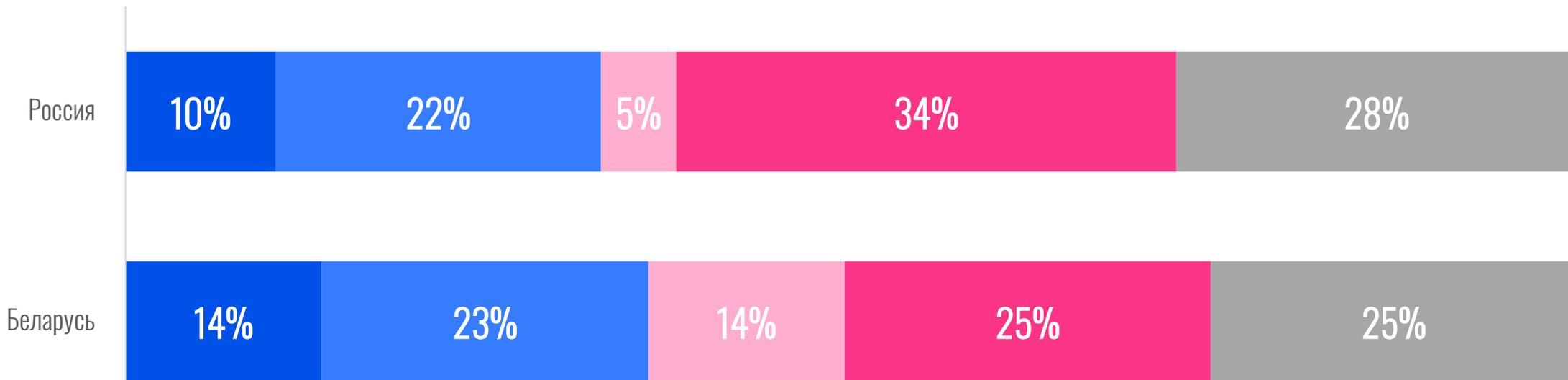


- Затрудняюсь ответить
- Значительных инвестиций не было и в текущем, 2024-м году их не будет
- Значительных инвестиций не было, в текущем, 2024-м году планируем инвестировать
- Инвестиции уже сделаны, в текущем, 2024-м году их будет меньше или не будет
- Инвестиции уже сделаны, но в текущем, 2024-м году их будет столько же или больше

ТОП 5 препятствий для выделения бюджета на ИИ



Есть ли у Вашей компании опасения, что сервис в КЦ станет хуже, чем у конкурентов из-за несвоевременного внедрения ИИ?



- Да, так как наши действия пока не приводят к улучшению нашего сервиса в КЦ
- Да, так как чувствуем, что уже отстаем с внедрением ИИ
- Нет, так как мы уже используем ИИ в сервисе КЦ и считаем, что находимся среди лидеров
- Нет, так как у нас и так отличный сервис в КЦ без ИИ, и мы не верим что ИИ может сделать его лучше
- Другое

Какие проблемы возникли при внедрении ИИ в КЦ?

Финансовые трудности

Технологические сложности и интеграция

Обучение и адаптация ИИ-систем

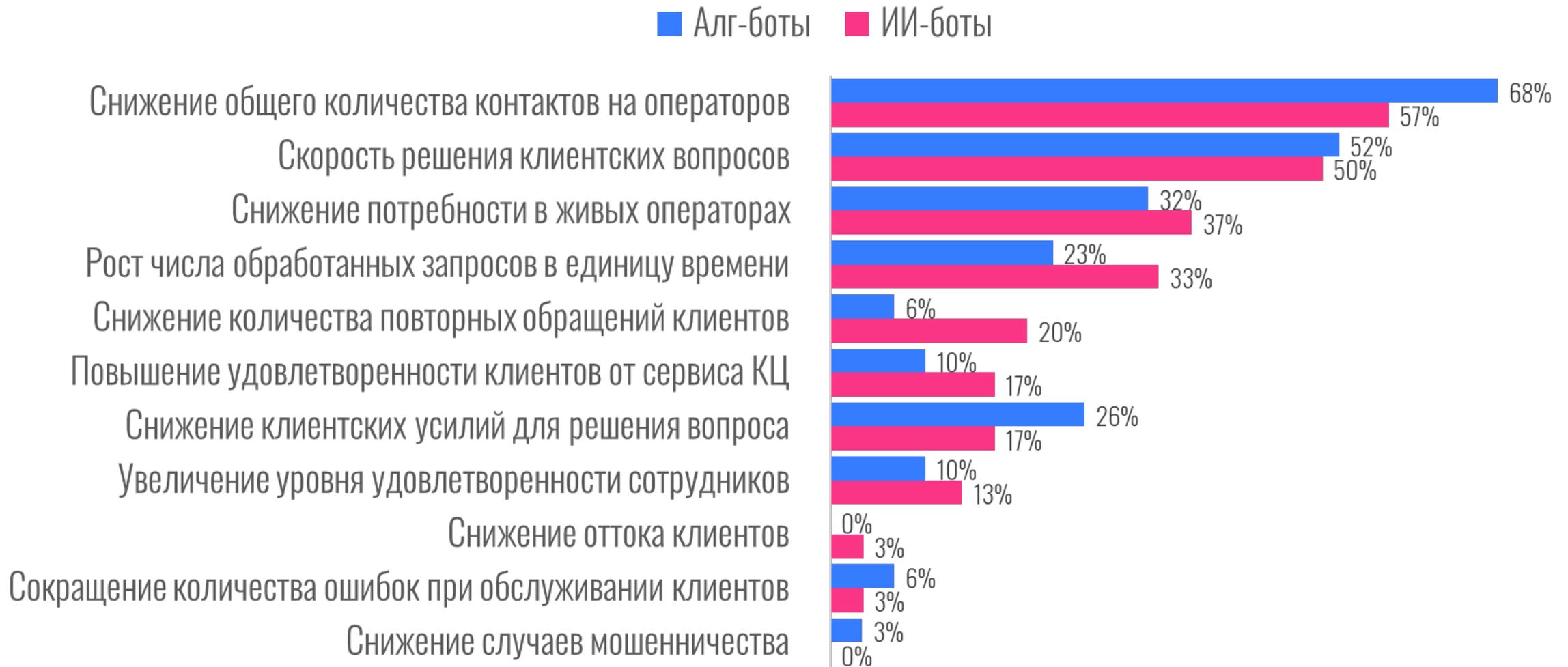
Проблемы автоматизации бизнес-процессов

Риски и безопасность

Эффективность и восприятие клиентами

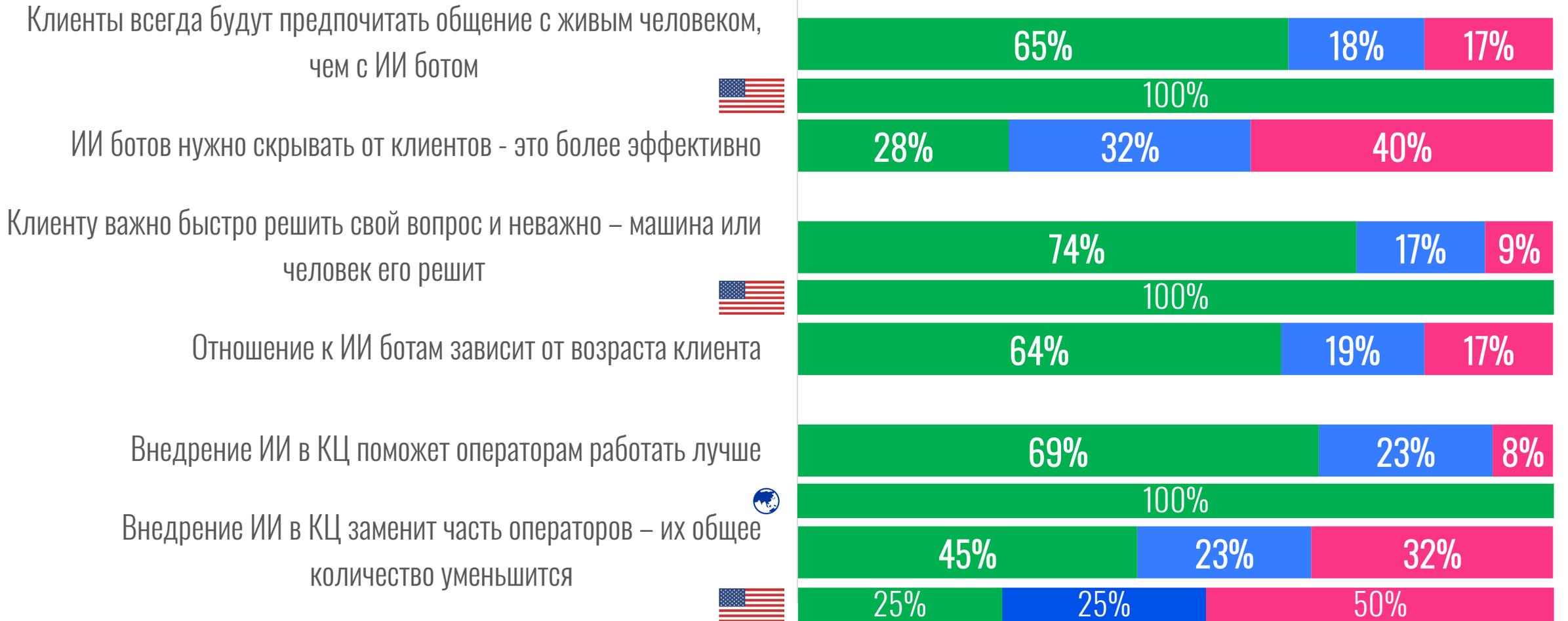
Риски взаимодействия с ИИ

Какие подтвержденные выгоды или улучшения Вы получили от использования голосового или текстового бота?



Менеджеры КЦ про общение клиентов с ботами на ИИ

■ ДА ■ Трудно сказать ■ НЕТ



Области применения ИИ.
Осведомленность и
использование на практике

20 идей для применения ИИ в КЦ

Классификация:
Содержание

Классификация:
Эмоции

Классификация:
Контекст

Контроль качества
роботов

Контроль качества
операторов

Суфлер-копилот

Помощь при найме
операторов

Помощь при WFM

Оценка CX

Проактивные
рассылки

Оценка выгорания
операторов

Полный отчет о
деятельности КЦ

Определение
повторов

Маршрутизация

Обучение
операторов

Генерация
стандартных
документов

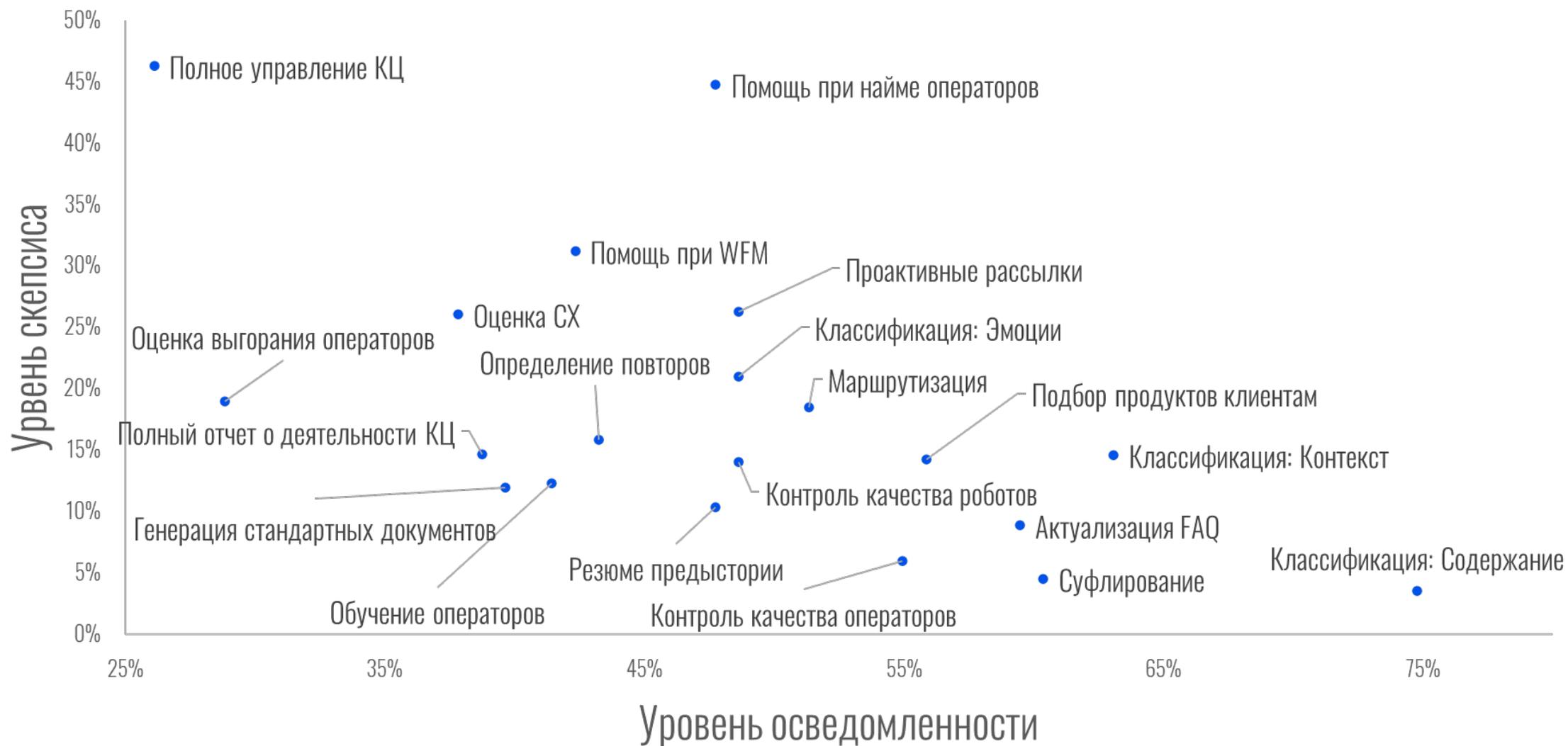
Подбор продуктов
клиентам

Резюме
предыстории

Актуализация FAQ

Полное управление
КЦ

Области применения ИИ в КЦ – осведомленность и скепсис

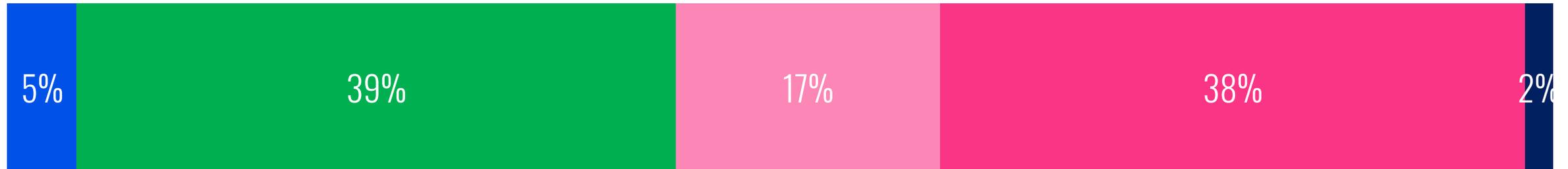


Резюме предыстории диалога с клиентом после перевода чат-сессии



- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

Использование ИИ в качестве суфлера для оператора



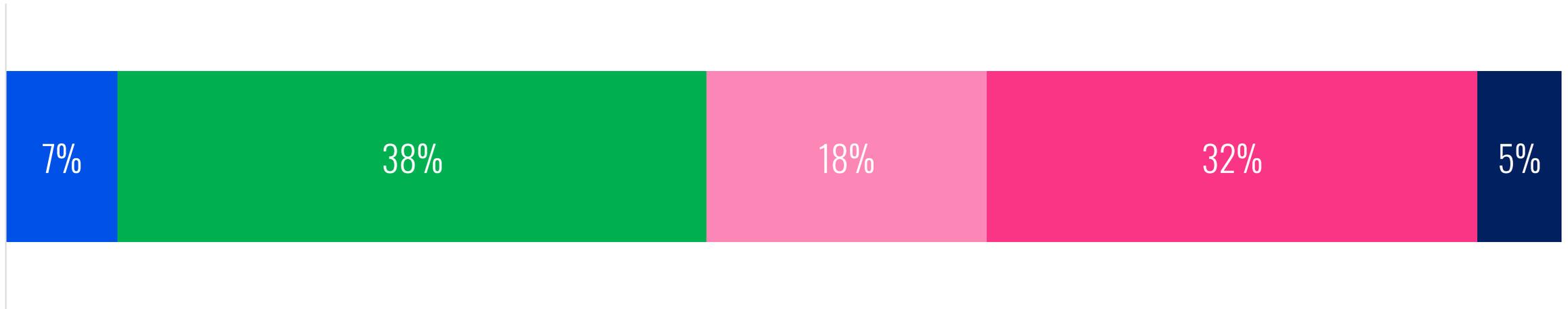
- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

Классификация и маркировка обращений клиентов по содержанию



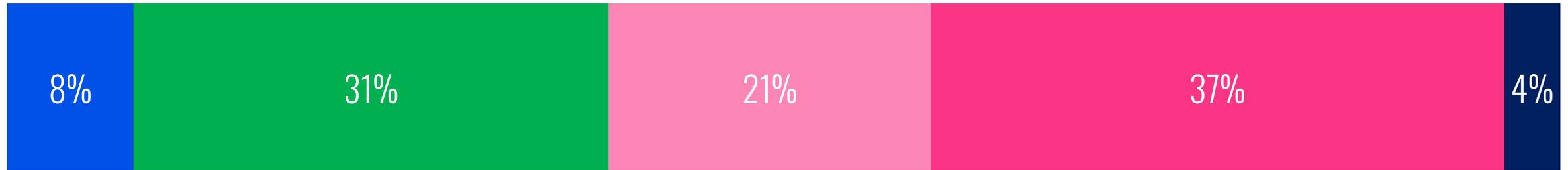
- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

Классификация обращений по контексту (клиентский путь, ситуация, в которой находится клиент и т.п.)



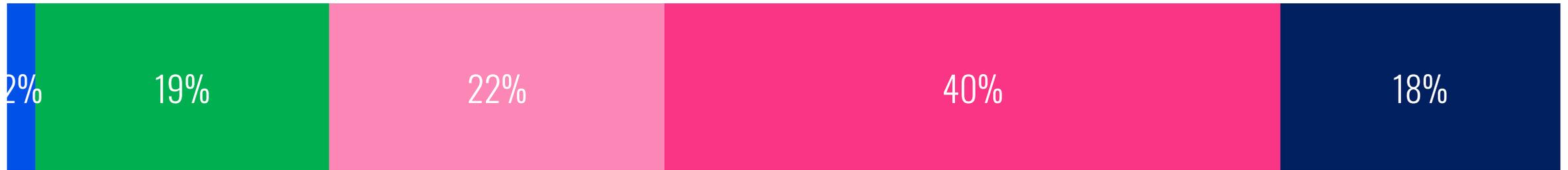
- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

Формирование и актуализация ответов на часто задаваемые вопросы клиентов (FAQ)



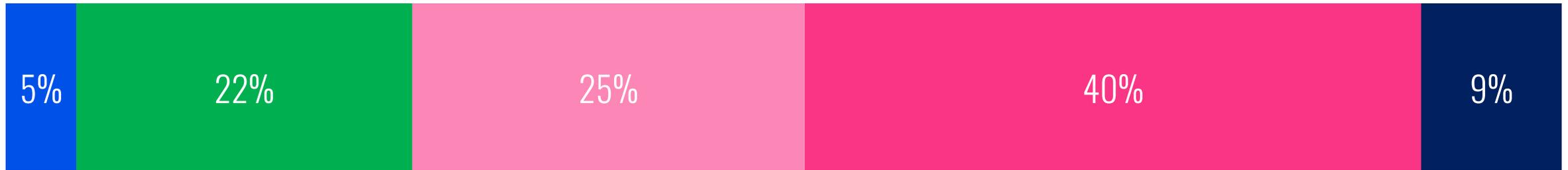
- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

WFM. Прогноз, расчет и планирование с помощью ИИ



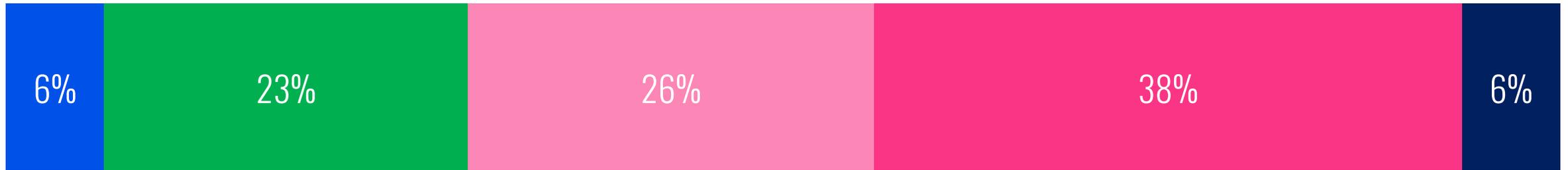
- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

Маршрутизация на основе анализа предыдущих коммуникаций клиента и операторов



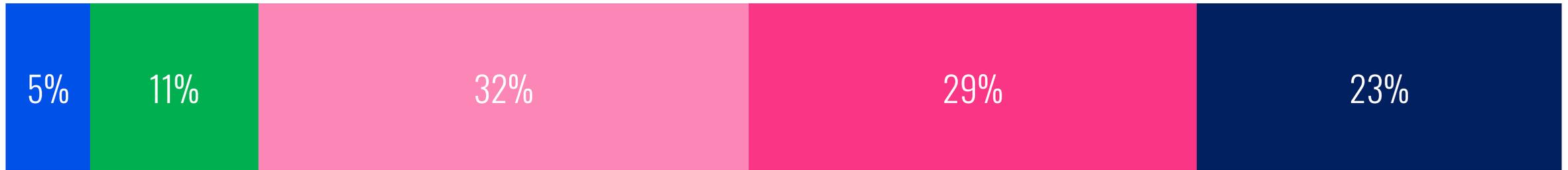
- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

Подбор продуктов и услуг компании, наиболее подходящих конкретным клиентам



- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

Найм операторов. Интервьюирование с последующей оценкой для принятия решения о найме



- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

Обучение операторов. Например, генерация диалога с клиентом и оценка действий оператора



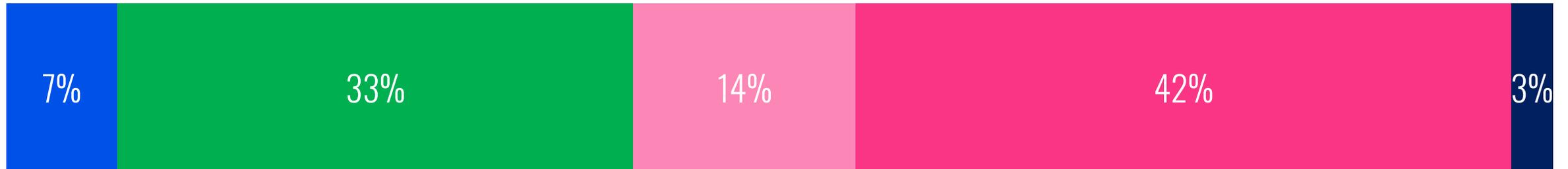
- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

Оценка степени выгорания оператора на основании содержания коммуникаций с его участием



- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

Поиск ошибок в звонках/чат-сессиях операторов. Помощь контролерам качества



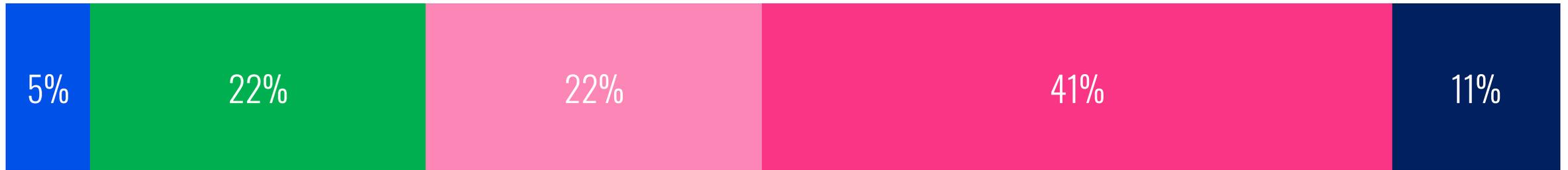
- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

Поиск ошибок в звонках/чат-сессиях роботов. Помощь контролерам качества



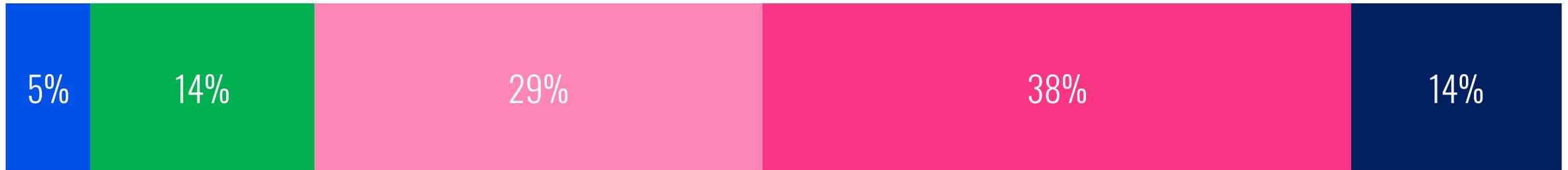
- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

Классификация обращений по эмоциональному окрасу и по динамике изменений этого окраса



- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

Генерация и рассылка сообщений клиентам на основании анализа профиля и коммуникаций с ними



- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

Подготовка текстов стандартных документов (заявки, жалобы и т.п.) на основании содержания диалога



- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

Оценка уровня клиентского опыта в каждом обращении для расчета CX-метрик



- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

Определение «повторности» обращения и маркировка цепочек повторных обращений



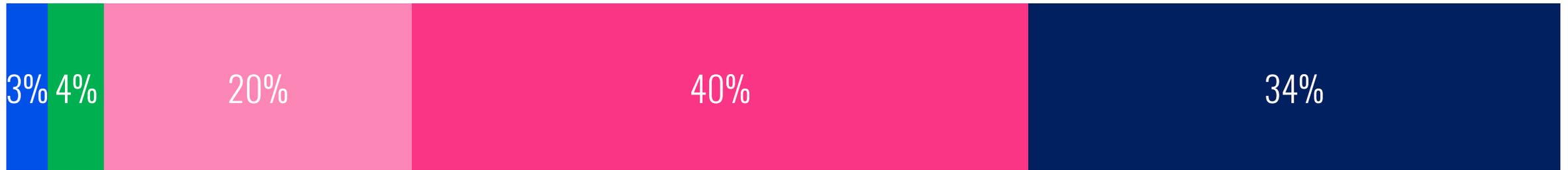
- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

Составление сводного структурированного отчета с визуализацией о деятельности КЦ за период



- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

ИИ осуществляет полное управление всеми системами и процессами КЦ

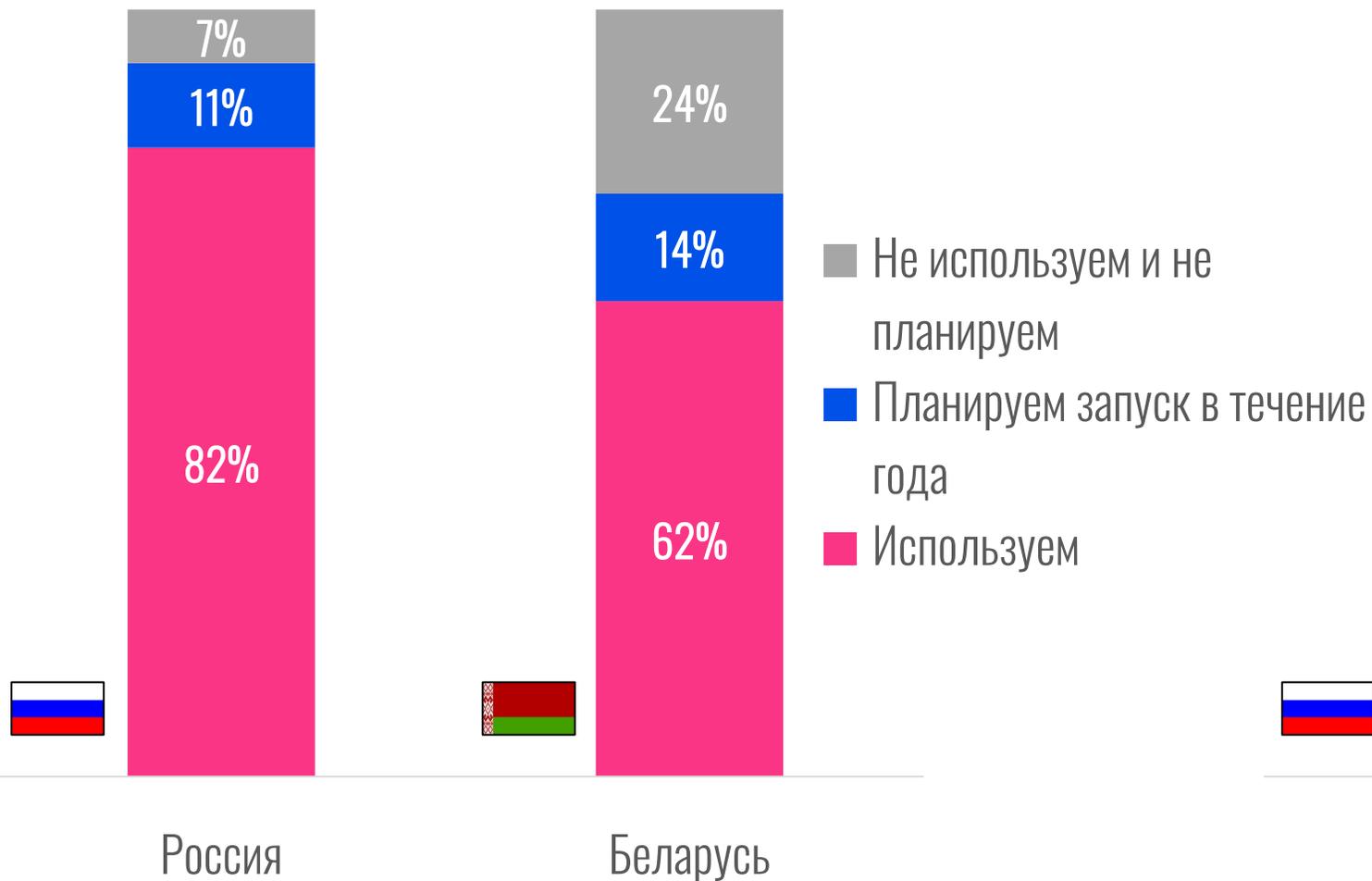


- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

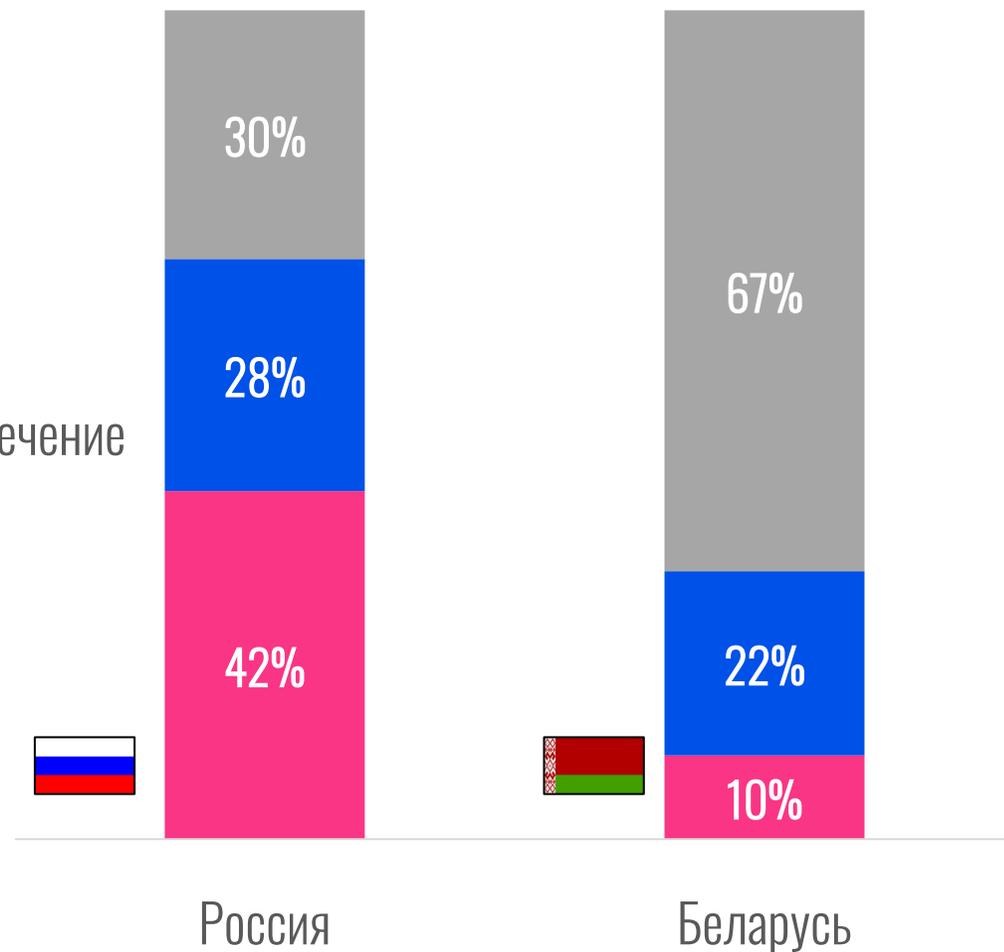
Использование ботов для взаимодействия с клиентами

Использование ботов по странам (голос и текст)

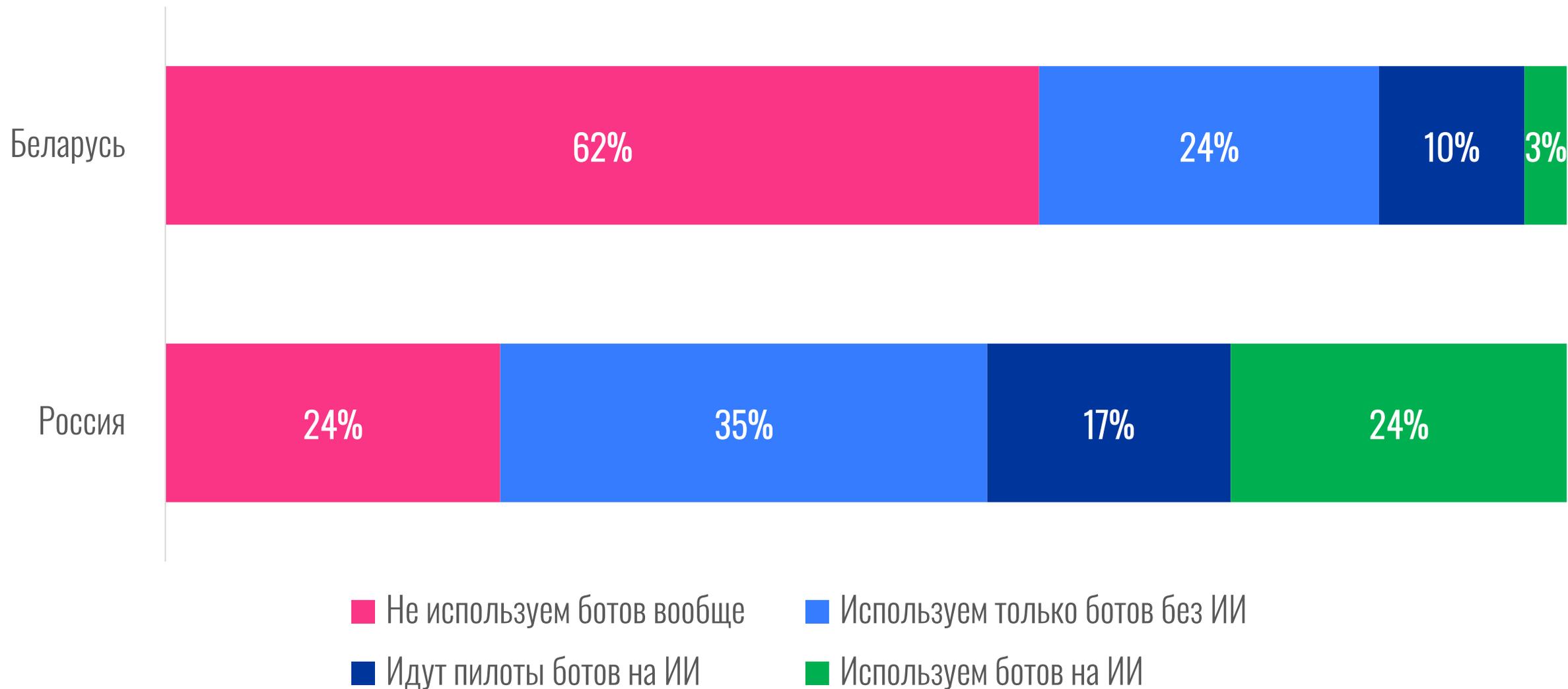
Использование **ТЕКСТОВЫХ** ботов



Использование **ГОЛОСОВЫХ** ботов



Использование ботов в КЦ по типам (с ИИ и без ИИ)



Индекс использования. Net Usage Score (NUS)

Участники отвечают на вопрос: «**Какое состояние использования ИИ в вашем КЦ?**»

Есть 6 вариантов ответа:

- Используем сейчас, нет планов по замене (%M1)
- Используем, но ищем возможности замены (%M2)
- Не используем, планируем внедрение в течение года (%M3)
- Не используем, планируем внедрение в течение 1-2 лет (%M4)
- Не используем, нет планов по внедрению (%M5)
- Неизвестно(%M6)

Формула расчета NUS

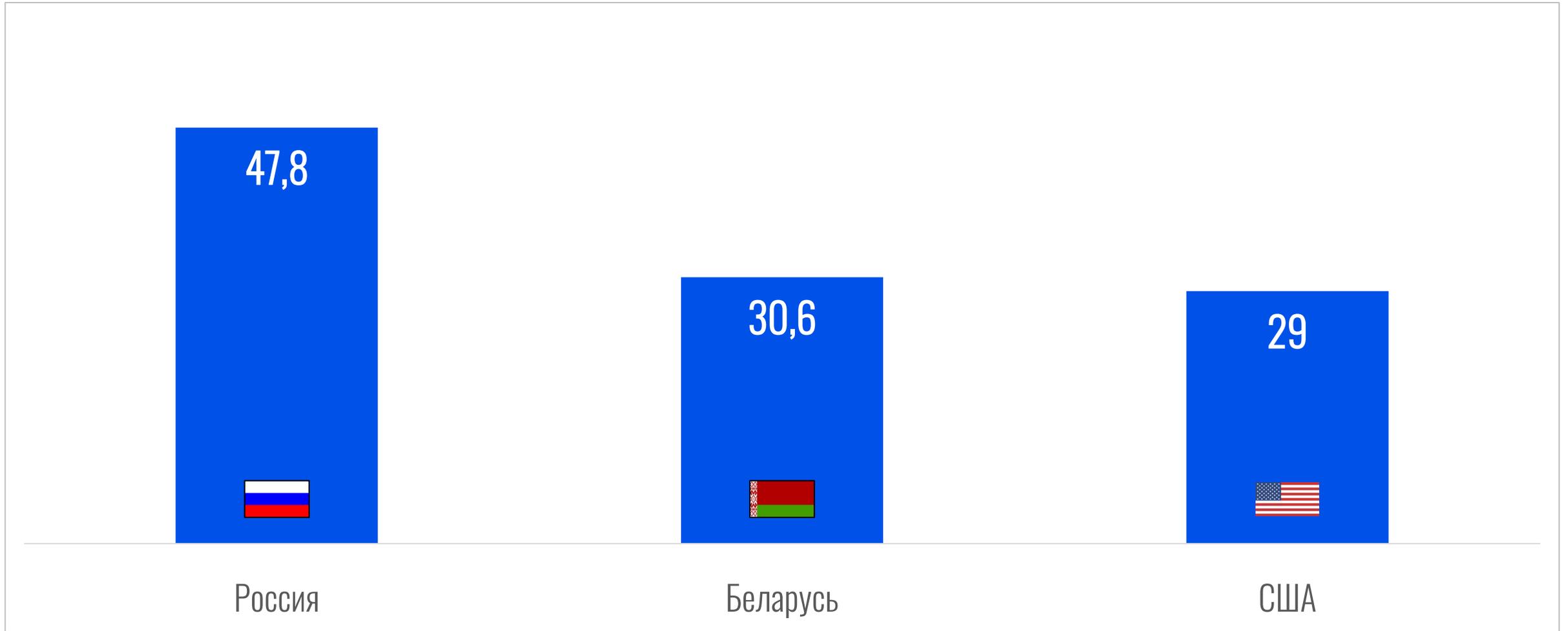
$$NUS = \%M1 + 0,9 * \%M2 + 0,8 * \%M3 + 0,7 * \%M4 - \%M5$$

NQS отражает соотношение долей участников с разной степенью состояния использования и планов использования ИИ в КЦ

Макс NQS = 100 (все участники используют ИИ и не планируют ничего менять)

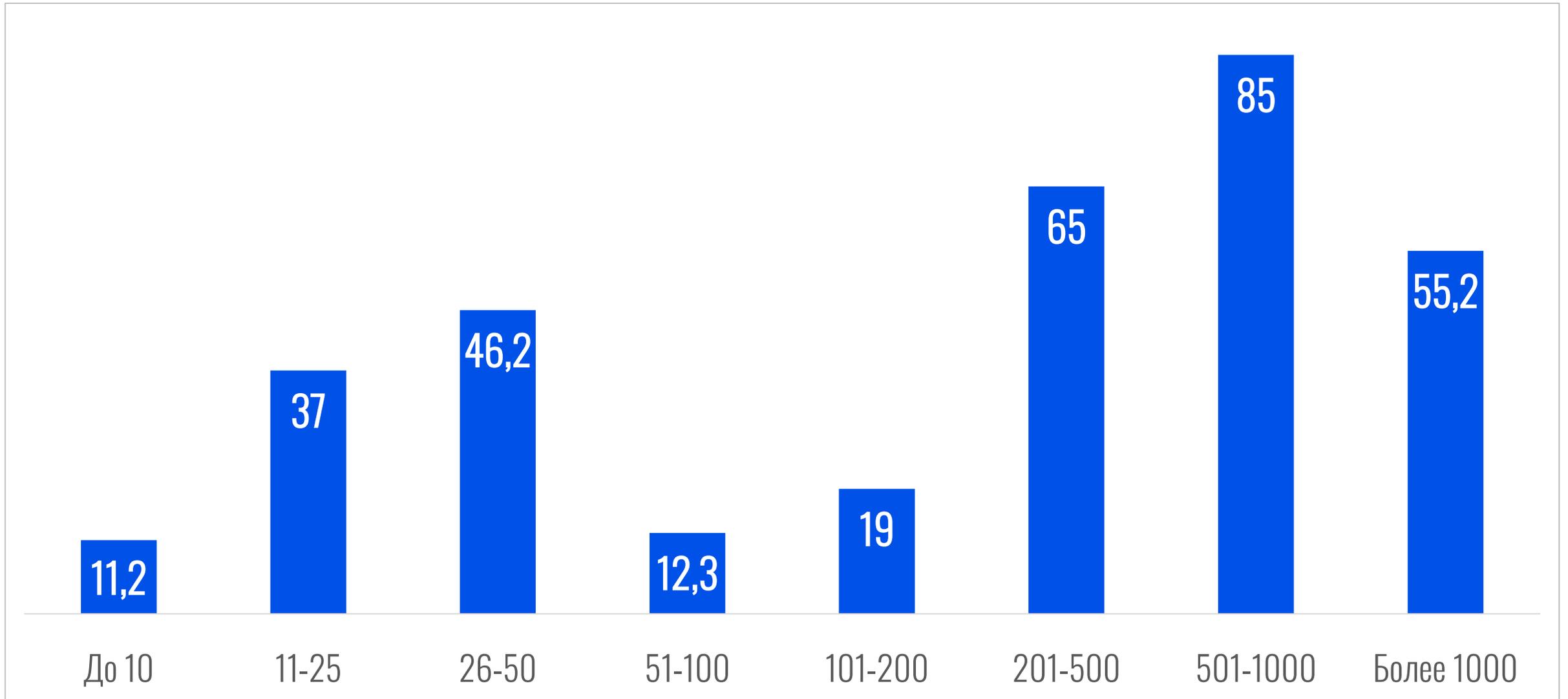
Мин NQS = -100 (никто не планирует использовать ИИ)

Net Usage Score ИИ по странам*



* - данные по США взяты из отчета «AI Its Place in the Contact Center. Contact Babel, 2023»

NUS ИИ в зависимости от размера КЦ (Россия и Беларусь)



Влияние ботов на взаимодействие с клиентами

Индекс качества обслуживания. Net Quality Score

Участники отвечают на вопрос:
«Насколько изменилось качество обслуживания в канале «X»?»

Есть 5 вариантов ответа:

- Существенно выросло (%M1)
- Выросло (%M2)
- Не изменилось (%M3)
- Снизилось (%M4)
- Существенно снизилось (%M5)

Формула расчета NQS

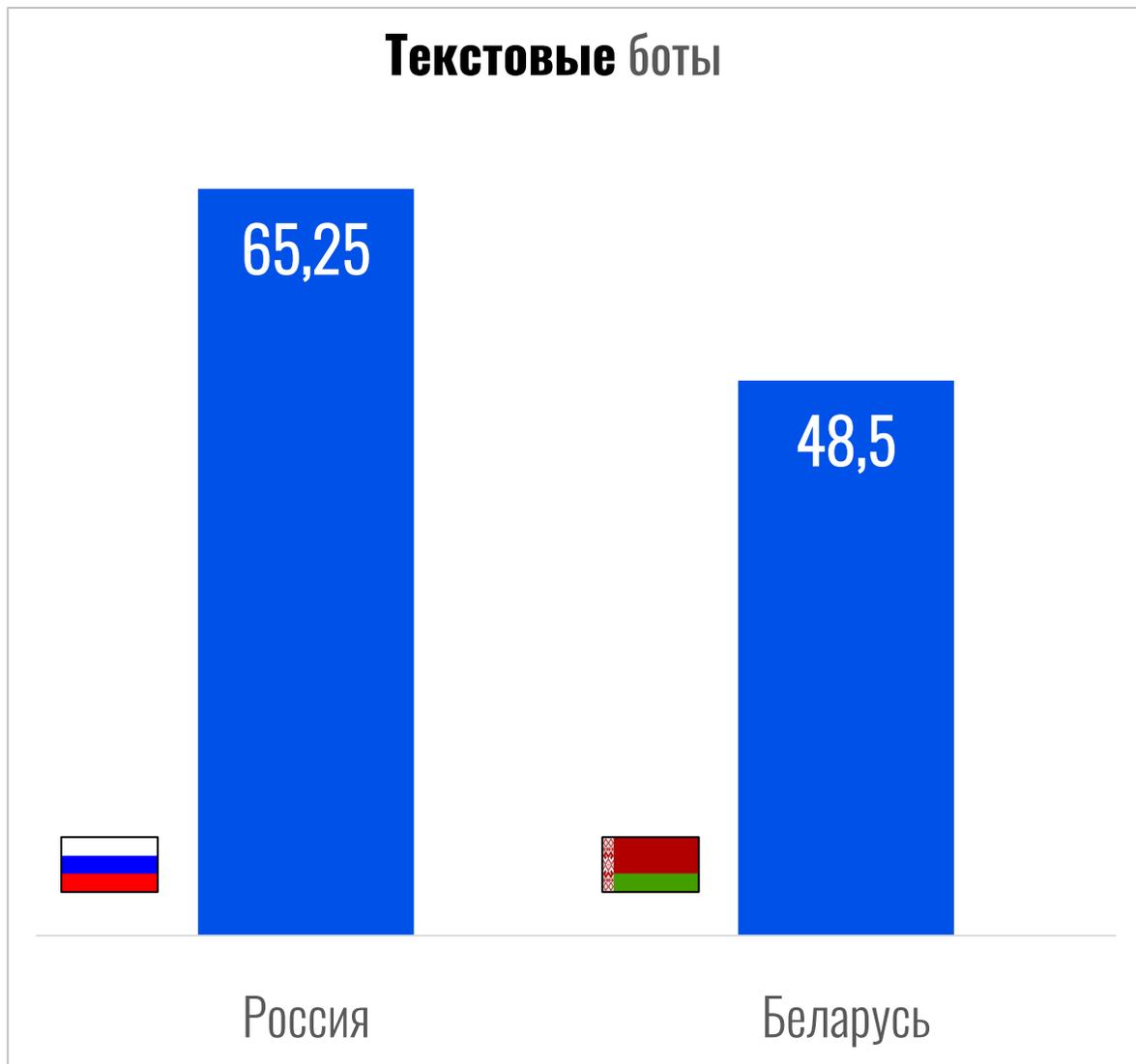
$$NQS = \%M1 + 0,75 * \%M2 - 0,75 * \%M4 - \%M5$$

NQS отражает соотношение доли участников с улучшениями и ухудшениями с учетом существенности изменений

Макс NQS = 100 (у всех участников качество существенно выросло)

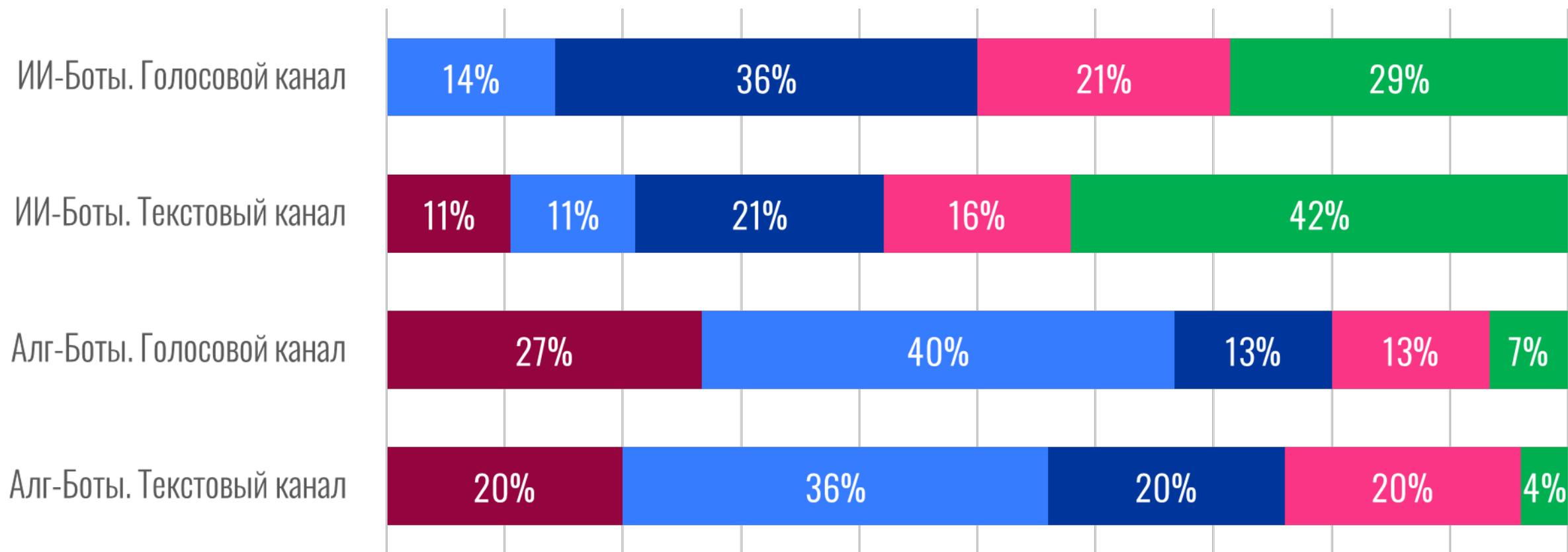
Мин NQS = -100 (у всех участников качество существенно снизилось)

Net Quality Score ботов по странам



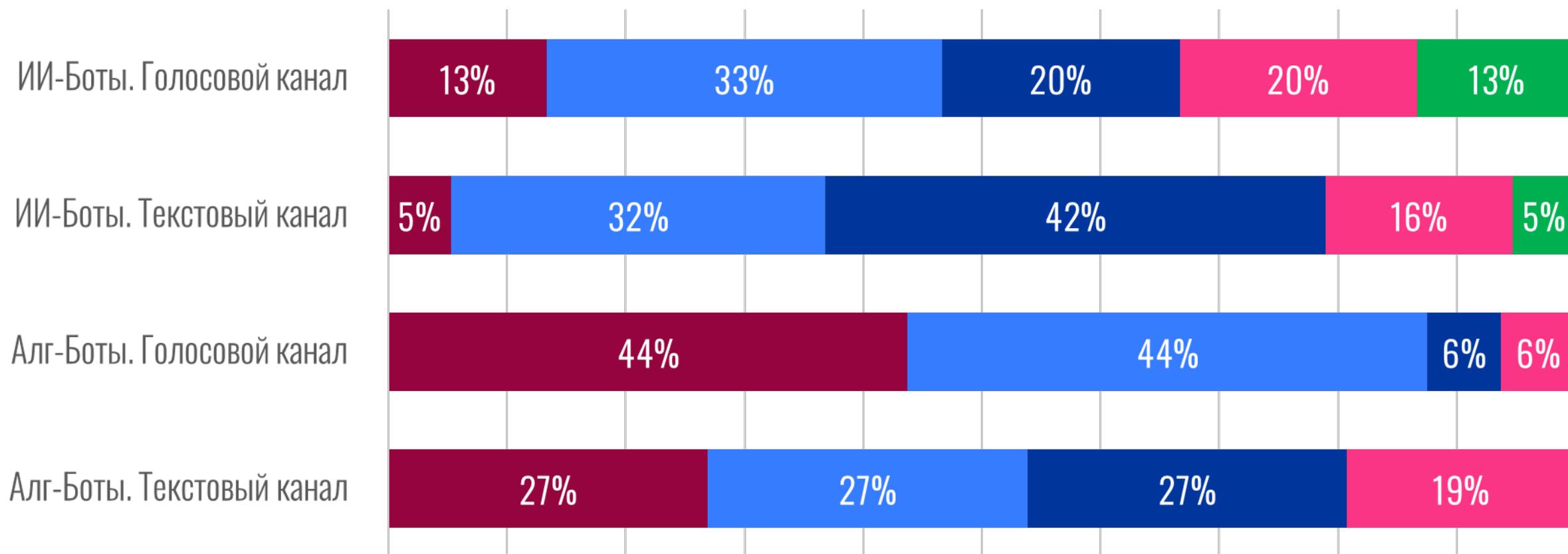
Какая доля клиентов доверяет боту? (не просят сразу соединить с живым оператором)

■ Менее 10% ■ 10%-25% ■ 26%-50% ■ 51%-75% ■ Более 75%

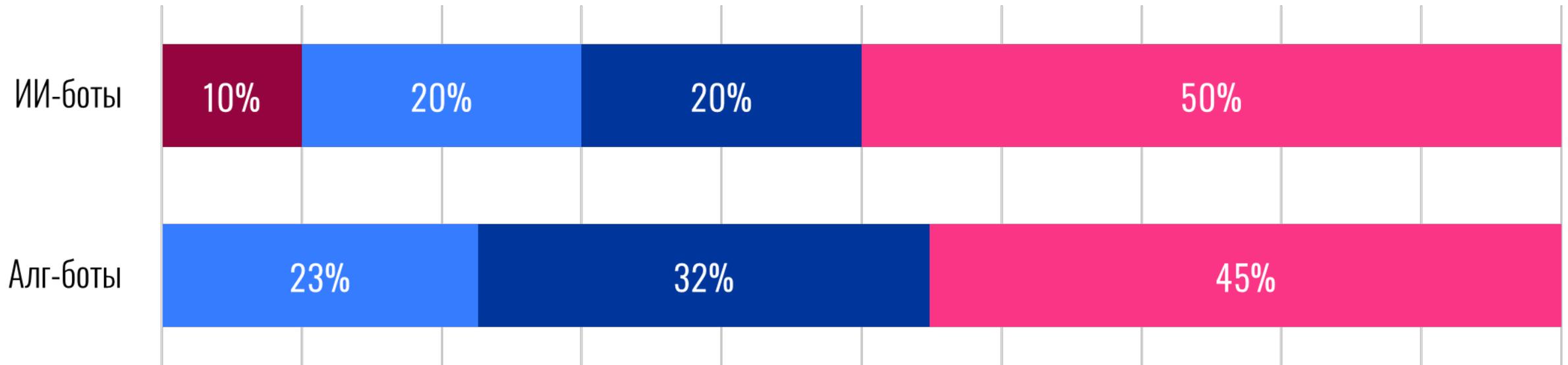


Какая доля клиентов получает обслуживание в боте? (не переходят на живого оператора?)

■ Менее 10% ■ 10%-25% ■ 26%-50% ■ 51%-75% ■ Более 75%

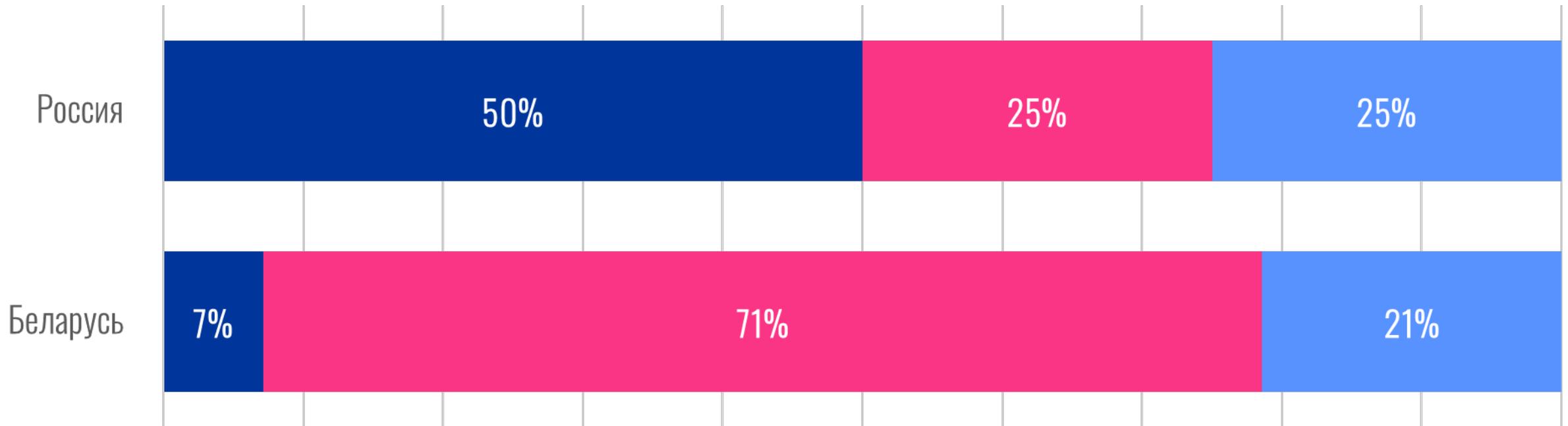


Как повлияло внедрение голосового или текстового бота на клиентский опыт в вашем КЦ?



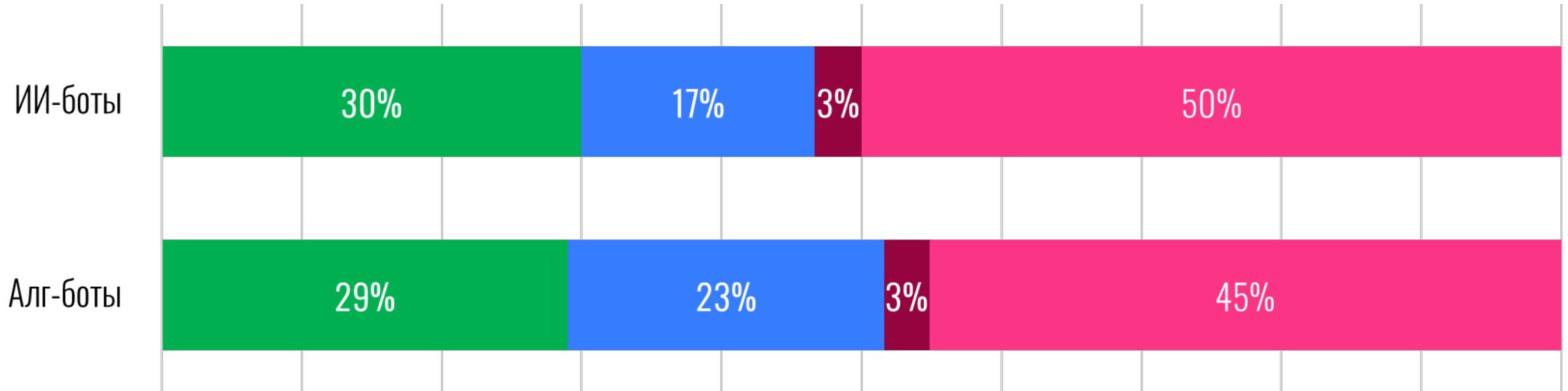
- Клиентский опыт ухудшился и это подтверждается динамикой метрик
- Существенных изменений клиентского опыта из-за внедрения систем ИИ не произошло
- Клиентский опыт улучшился и это подтверждается динамикой метрик
- Пока трудно сказать о влиянии ИИ – мало фактов

Как повлияло внедрение голосового или текстового бота на клиентский опыт в вашем КЦ? (по странам)



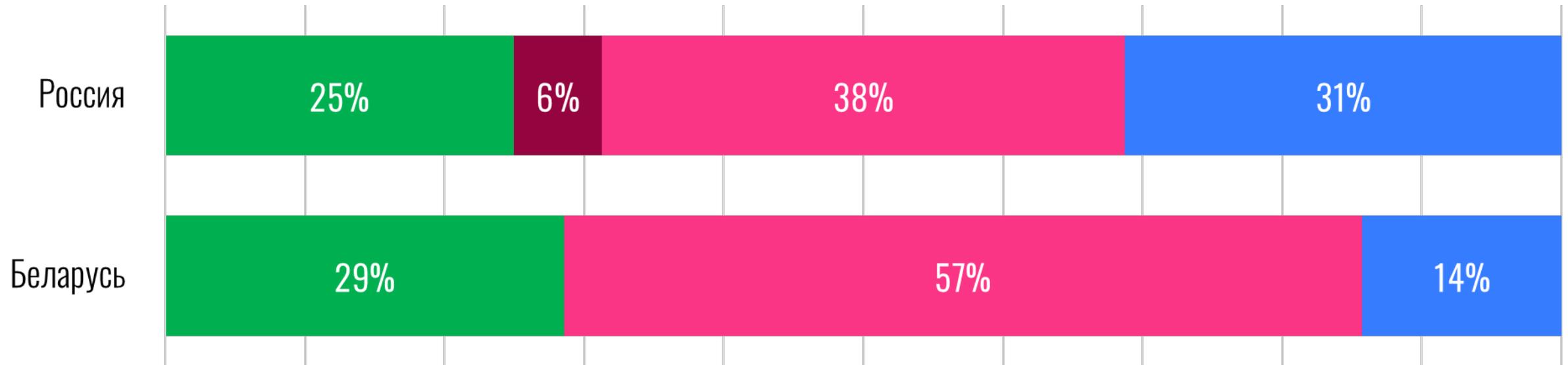
- Клиентский опыт улучшился и это подтверждается динамикой метрик
- Пока трудно сказать о влиянии – мало фактов
- Существенных изменений клиентского опыта из-за внедрения не произошло

Как повлияло внедрение голосового или текстового бота на затраты вашего КЦ?



- Затраты сократились и это подтверждается динамикой метрик
- Существенных изменений в затратах на сервис из-за внедрения систем ИИ не произошло
- Затраты увеличились и это подтверждается динамикой метрик
- Пока трудно сказать о влиянии ИИ – мало фактов

Как повлияло внедрение голосового или текстового бота на затраты вашего КЦ? (по странам)



- Затраты сократились и это подтверждается динамикой метрик
- Затраты увеличились и это подтверждается динамикой метрик
- Пока трудно сказать о влиянии – мало фактов
- Существенных изменений в затратах на сервис из-за внедрения не произошло

Какие изменения в работе КЦ после внедрения ИИ были замечены клиентами?

Повышение скорости обслуживания клиентов (позитив)

- КЦ быстрее решает вопросы клиентов, особенно по автоматизированным тематикам
- Ответы даются быстрее, так как нет необходимости ждать оператора в очереди
- Боты не нуждаются в длительном времени удержания для поиска информации в базе знаний или клиентских данных, что сокращает время решения вопросов при активном участии клиента

Релевантность и точность ответов (негатив)

- Изменения в точности предоставляемой информации оцениваются негативно. Клиенты чаще жалуются на несоответствие ответов их запросам
- Негативные отзывы также возникают, когда бот не переводит контакт на живого оператора по просьбе клиента или делает это не с первого раза
- Клиенты недовольны обслуживанием ботом и предпочитают решать определенные вопросы с живым оператором.

Измерение метрик ботов: алгоритмические и на основе ИИ

Метрики ботов

Удовлетворенность клиентов сервисом бота

Экономический эффект от замены агентов ботом

Доля контактов, полностью обработанных ботом без перевода на оператора

Доля контактов, где клиент завершил диалог с ботом, не получив сервис без выхода на оператора

Доля контактов, где клиент не попросил бота сразу перевести его на оператора

Доля переходов клиента с бота на оператора с классификацией по причинам перехода

Доля контактов бота с критическими ошибками в содержании ответов

Точность маршрутизации бота

Качество распознавания ботом контента обращения клиента

Среднее время нахождения клиента в диалоге с ботом

Среднее количество реплик бота в разговоре/чат-сессии

Средний размер реплик бота в разговоре/чат-сессии

Точность прогноза количества обращений к боту в часы пиковой нагрузки

Доля времени, когда бот был полностью работоспособен

Какие метрики измеряют? Боты на основе ИИ

Доля контактов, полностью обработанных ботом без перевода на оператора	73%
Экономический эффект от замены агентов ботом	60%
Удовлетворенность клиентов сервисом бота	53%
Качество распознавания ботом контента обращения клиента	43%
Доля контактов, где клиент завершил диалог с ботом, не получив сервис без выхода на оператора	37%
Доля контактов, где клиент не попросил бота сразу перевести его на оператора	37%
Доля переходов клиента с бота на оператора с классификацией по причинам перехода	37%
Среднее время нахождения клиента в диалоге с ботом	30%
Точность маршрутизации бота	27%
Доля контактов бота с критическими ошибками в содержании ответов	17%
Доля времени, когда бот был полностью работоспособен	17%
Среднее количество реплик бота в разговоре/чат-сессии	10%
Точность прогноза количества обращений к боту в часы пиковой нагрузки	7%
Средний размер реплик бота в разговоре/чат-сессии	3%

Какие метрики измеряют? Алгоритмические боты

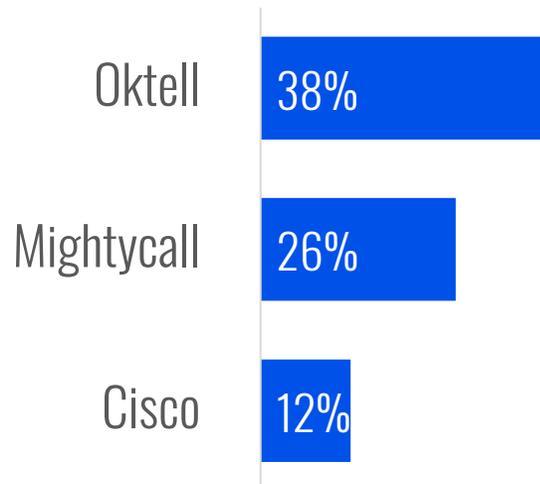
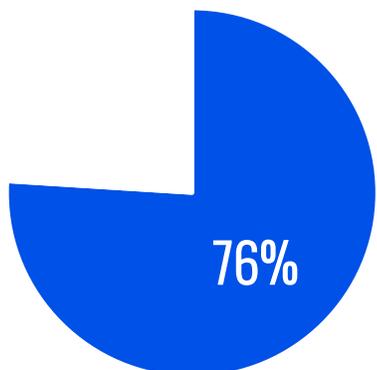
Доля контактов, полностью обработанных ботом без перевода на оператора	71%
Удовлетворенность клиентов сервисом бота	45%
Экономический эффект от замены агентов ботом	35%
Доля переходов клиента с бота на оператора с классификацией по причинам перехода	26%
Качество распознавания ботом контента обращения клиента	23%
Точность маршрутизации бота	23%
Доля контактов, где клиент завершил диалог с ботом, не получив сервис без выхода на оператора	19%
Доля контактов, где клиент не попросил бота сразу перевести его на оператора	19%
Доля времени, когда бот был полностью работоспособен	6%
Точность прогноза количества обращений к боту в часы пиковой нагрузки	6%
Среднее время нахождения клиента в диалоге с ботом	3%
Доля контактов бота с критическими ошибками в содержании ответов	0%
Среднее количество реплик бота в разговоре/чат-сессии	0%
Средний размер реплик бота в разговоре/чат-сессии	0%

**Популярность
поставщиков
оборудования для КЦ.
Беларусь и Россия**

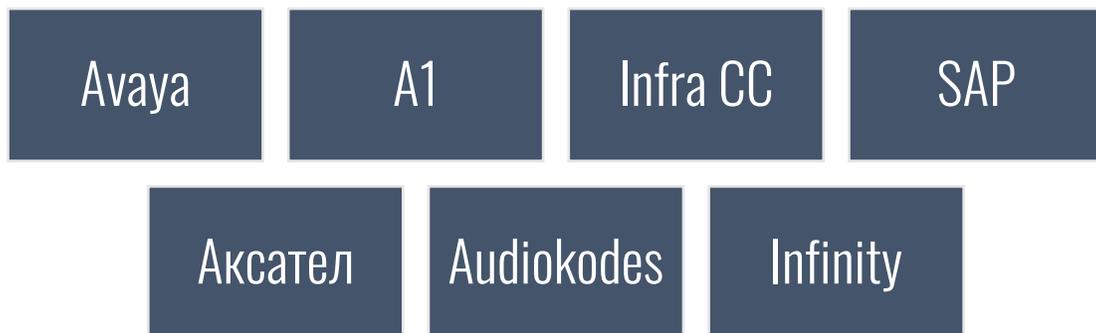
Популярность вендоров. Телефония

 БЕЛАРУСЬ

ЛИДЕРЫ

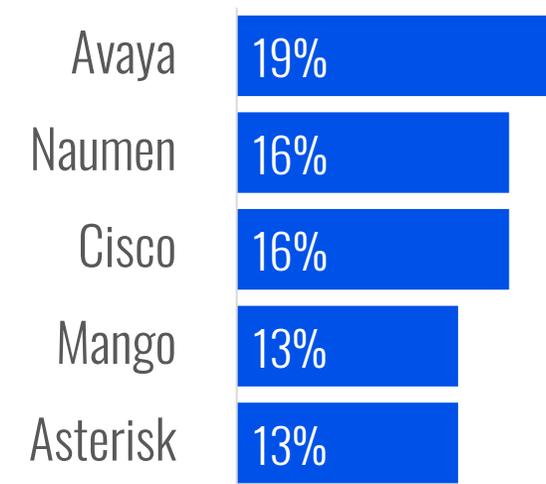
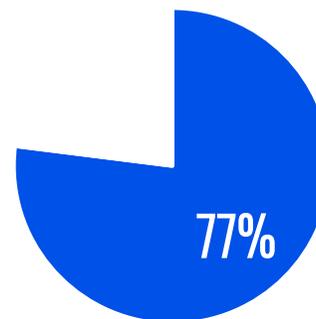


ОСТАЛЬНЫЕ



 РОССИЯ

ЛИДЕРЫ



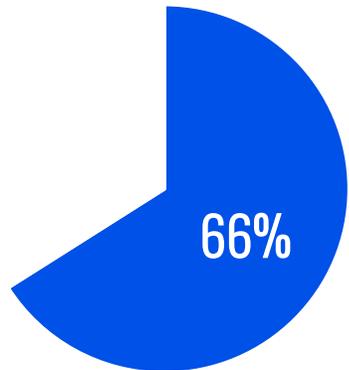
ОСТАЛЬНЫЕ



Популярность вендоров. Текстовые контакты

 БЕЛАРУСЬ

ЛИДЕРЫ

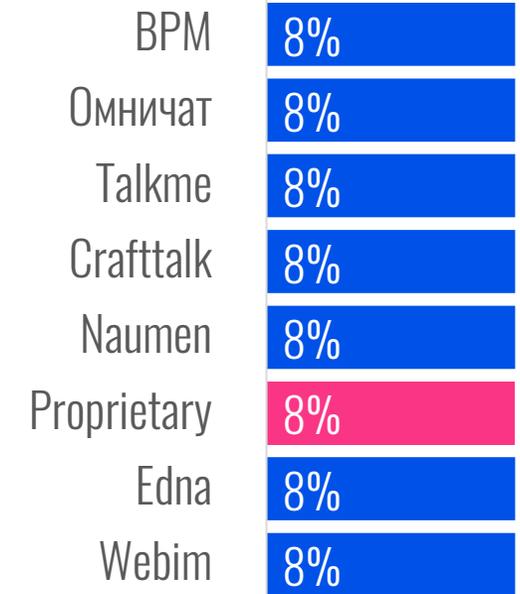
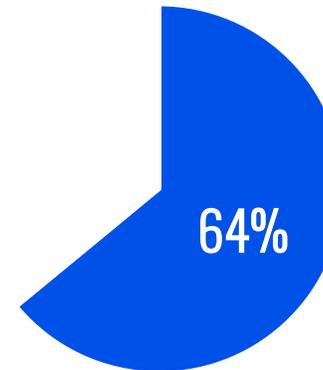


ОСТАЛЬНЫЕ

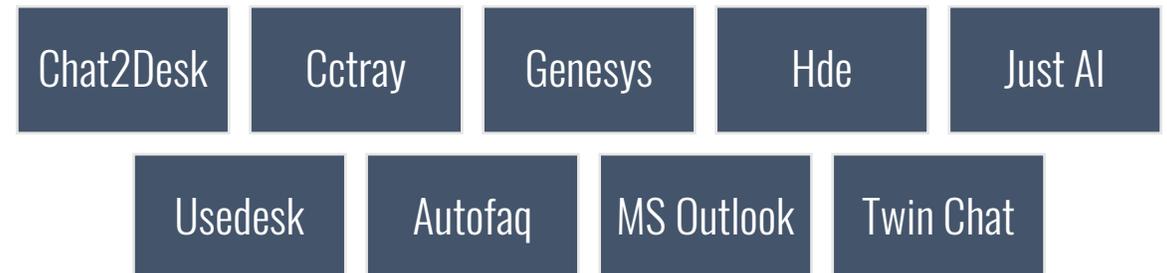


 РОССИЯ

ЛИДЕРЫ



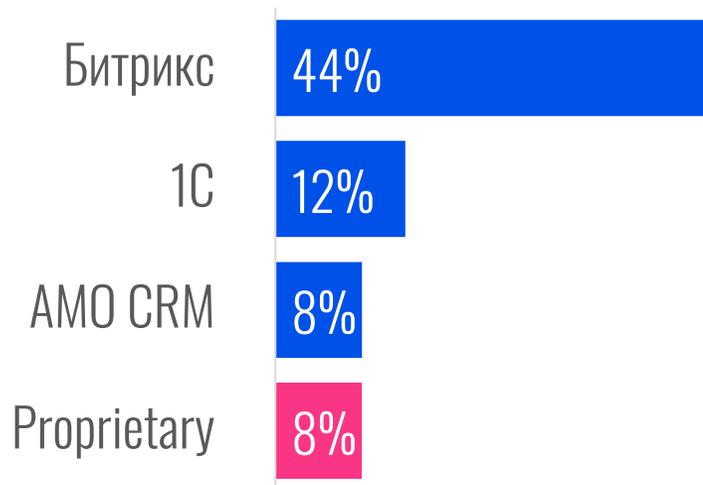
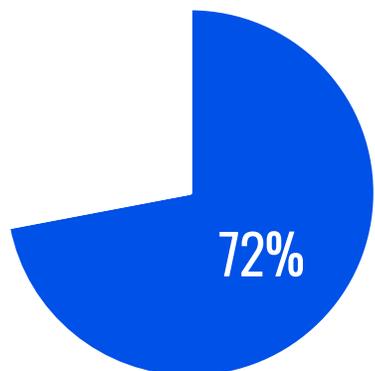
ОСТАЛЬНЫЕ



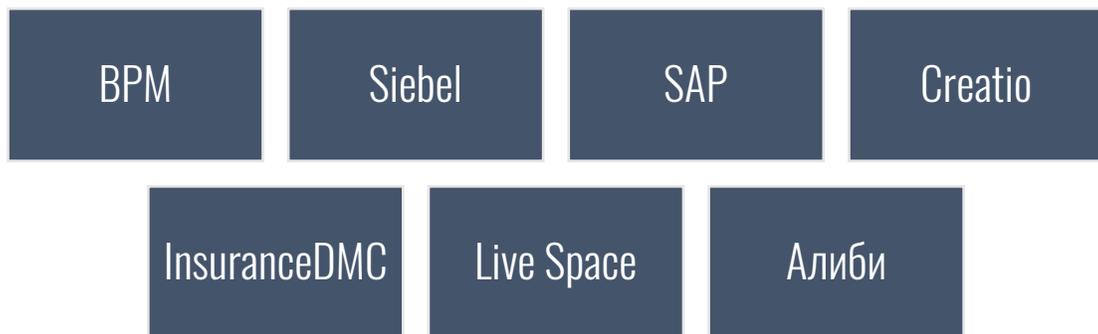
Популярность вендоров. CRM - системы

 БЕЛАРУСЬ

ЛИДЕРЫ

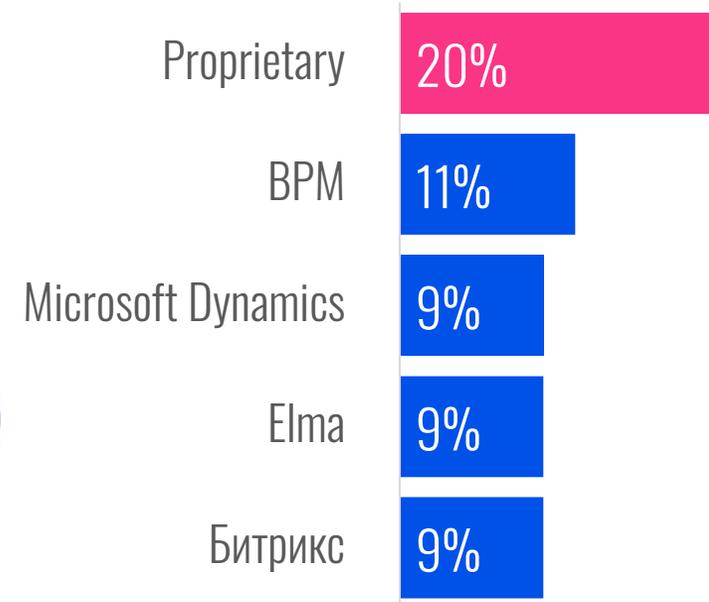
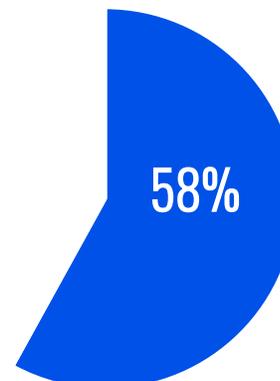


ОСТАЛЬНЫЕ



 РОССИЯ

ЛИДЕРЫ



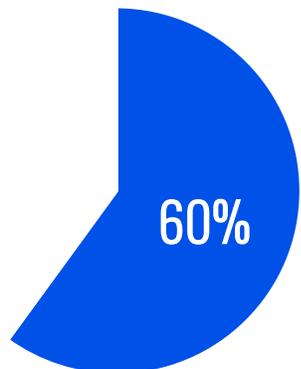
ОСТАЛЬНЫЕ



Популярность вендоров. Базы знаний

 БЕЛАРУСЬ

ЛИДЕРЫ

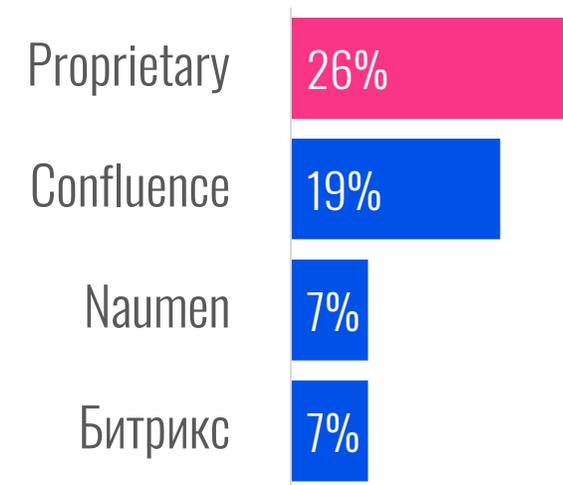
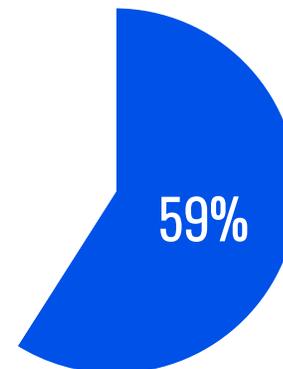


ОСТАЛЬНЫЕ

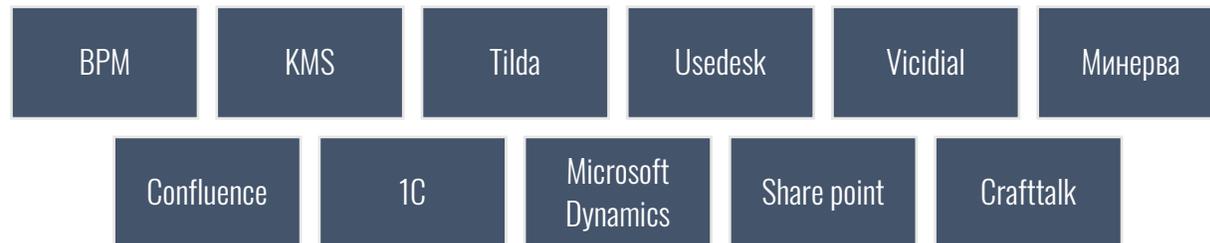


 РОССИЯ

ЛИДЕРЫ



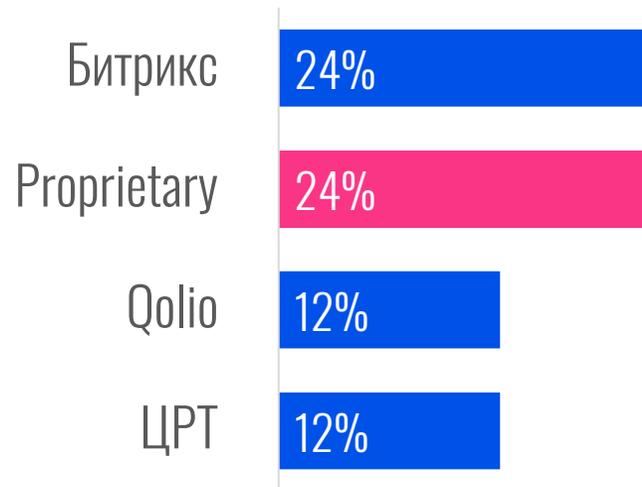
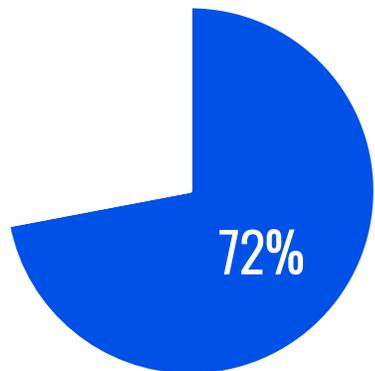
ОСТАЛЬНЫЕ



Популярность вендоров. Контроль качества

 БЕЛАРУСЬ

ЛИДЕРЫ

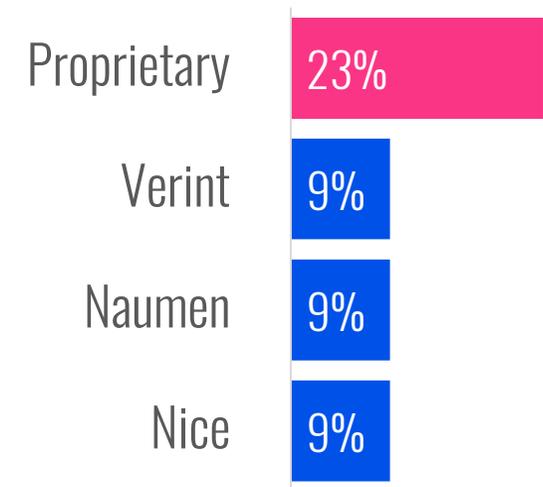


ОСТАЛЬНЫЕ

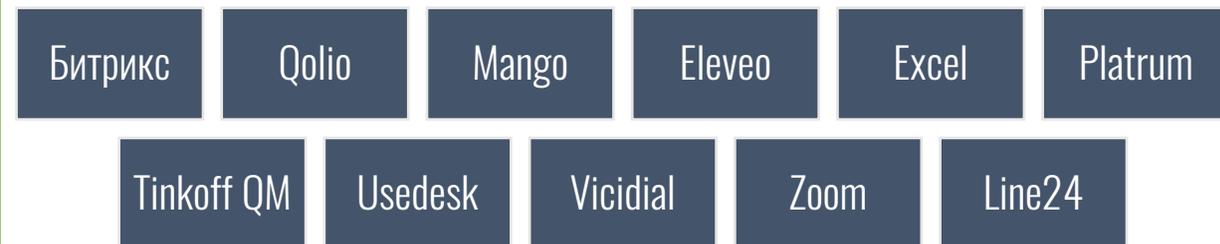


 РОССИЯ

ЛИДЕРЫ



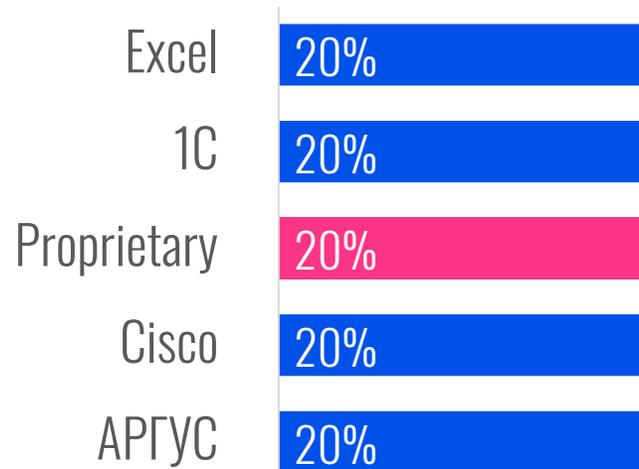
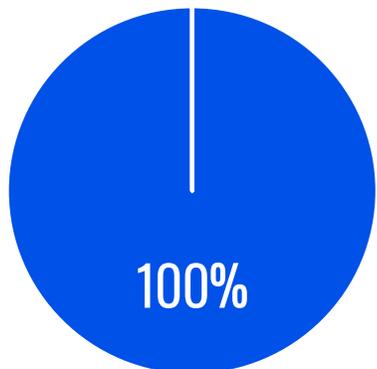
ОСТАЛЬНЫЕ



Популярность вендоров. WFM

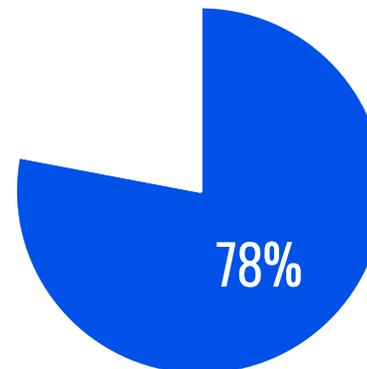
 БЕЛАРУСЬ

ЛИДЕРЫ

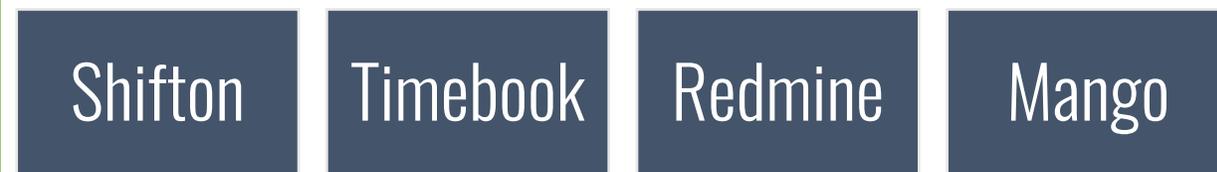
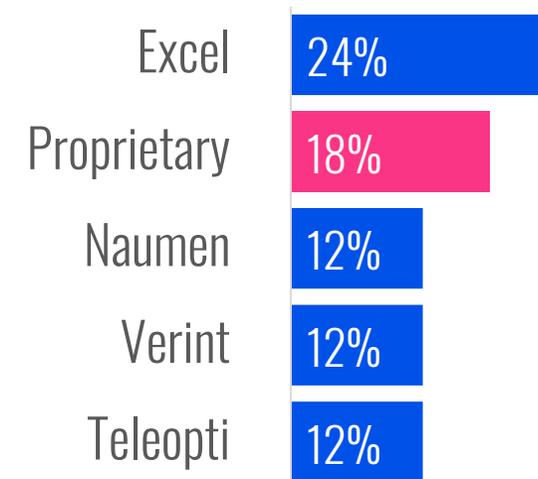


 РОССИЯ

ЛИДЕРЫ



ОСТАЛЬНЫЕ



СПАСИБО! Вопросы?

apexberg.ru

ТГ-КАНАЛ:
«Клиентский сервис –
искусство служить людям»

