



targetAI

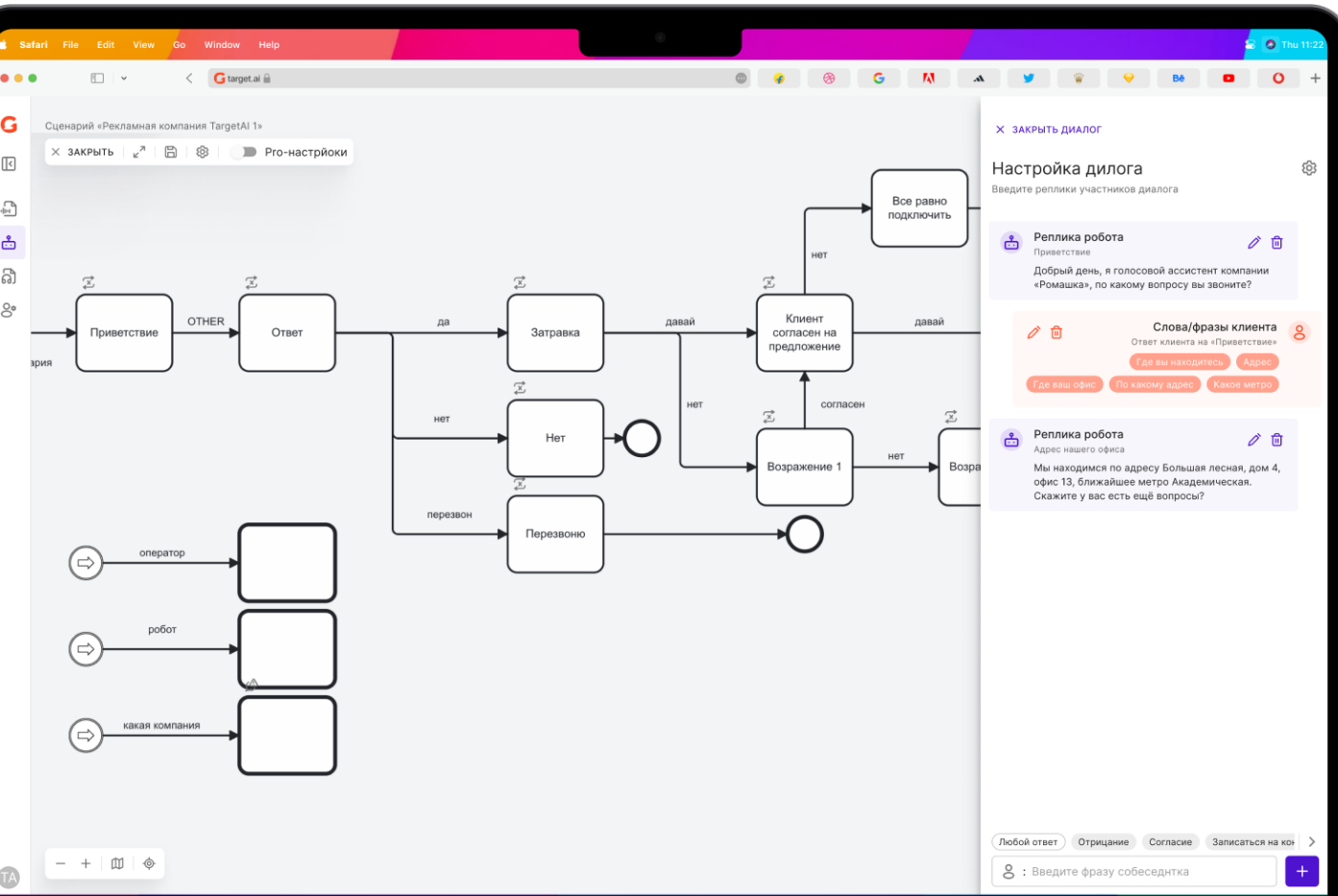
Умная автоматизация
процессов коммуникаций

Как с помощью ИИ обучать
сотрудников компании

Наша миссия:

Помогать клиентам достигать эффективности и роста
через автоматизацию процессов с помощью доступного и
простого в использовании ИИ

Мы делаем no-code платформу для автоматизации процессов коммуникаций и аналитики



1

Для создания разговорных персонажей, которые:

- Встраиваются в e2e процессы
- Понимают естественную речь
- Говорят естественным языком
- Обмениваются информацией
- Обучают и обучаются

2

Для смысловой аналитики по диалогам:

- Классификация
- Инсайды
- Оценка



Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных

Sk
Участник

ИИ в Обучении

targettrainer

сплав виртуального
персонажа и онлайн
аналитики



ИИ помогает учить людей – интерактивный голосовой тренажер для отработки практических навыков

Sales and Marketing

Customer service

HR

- 1) **Обучение tele-sales** – тренирует навыки холодных продаж, учит продавать специфичные продукты
- 2) **Обучение полевых продавцов** – обучаем допродажам на кассе

- 1) **Обучение сотрудников в контакт-центрах** – до **50%** сокращение времени адаптации новичков. **20%** сокращение АНТ
- 2) **Обучение операционного персонала** – доставка, водители такси, работа с населением.

- 1) **Добавление практических модулей в онлайн курсы** – до **40%** сокращение нагрузки на наставников и тренеров
- 2) **Обучение интервьюеров** – увеличивает скорость набора персонала
- 3) **Тестирование новичков** – быстрое выявление проф. непригодных

Преимущества нашего продукта – no-code разработка

1

No-code студия для создания тренажеров

Встроенные LLM модели

Plug-n-Play с любой LMS через SCORM или мессенджер

Не требует отдельного приложения, работает через телефонию

Гибкая аналитика

Тренажеры > Недовоз товара

Недовоз товара

Настройка тренажёра



Тестировать

Сохранить

Обязательные слова

Добрый день , меня зовут Александр, как я могу к вам обращаться?

меня зовут

Триггеры

Введите триггеры

меня зовут моё имя моё имя

Подсказки ассистента

Подсказка при первой ошибке

Давай попробуем ещё раз, на этот представься

+ Добавить подсказку

Действие после последней подсказки

Продолжить диалог Завершить диалог

Фраза после последней подсказки

Вы допустили много ошибок, повторите теоретическую часть раздела «Недовоз товара» и повторите прохождение тренажёра

Ассистент



Привет! Меня зовут Саша. Я здесь, чтобы помочь тебе освоить тему «Общая консультация пользователей». Сейчас тебе позвонит клиент, который имеет вопрос по работе с нашим продуктом. Проконсультируй клиента по регламенту, будь вежлив и внимателен. Начни после звукового сигнала.

Клиент



Здравствуйте, оформила у вас доставку из магазина Метро, а курьер опаздывает, подскажите, когда привезут мой заказ?

Сотрудник



Добрый день, меня зовут Александр, как я могу к вам обращаться?

Добавить реплику

Ассистент Клиент Сотрудник

Возможность создавать полностью готовый сценарий обучения за 1-2 дня!

No-code студия для создания тренажеров

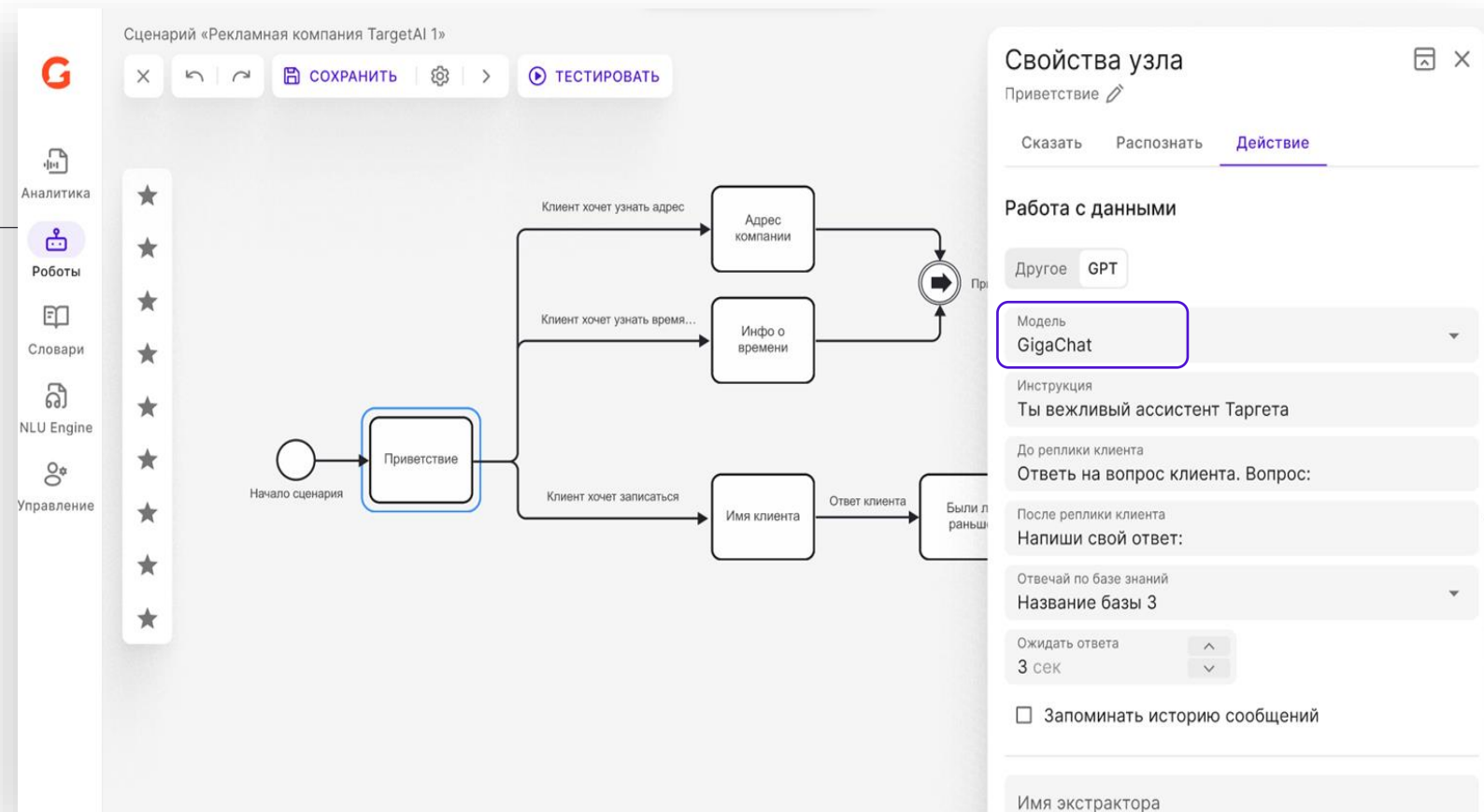
2

Встроенные LLM модели

Plug-n-Play с любой LMS через SCORM или мессенджер

Не требует отдельного приложения, работает через телефонию

Гибкая аналитика



Возможность использования в тренажере LLM от вендоров (Сбер, Яндекс, OpenAI) или open-source моделей

Преимущества нашего продукта – быстрое развертывание

No-code студия для создания тренажеров

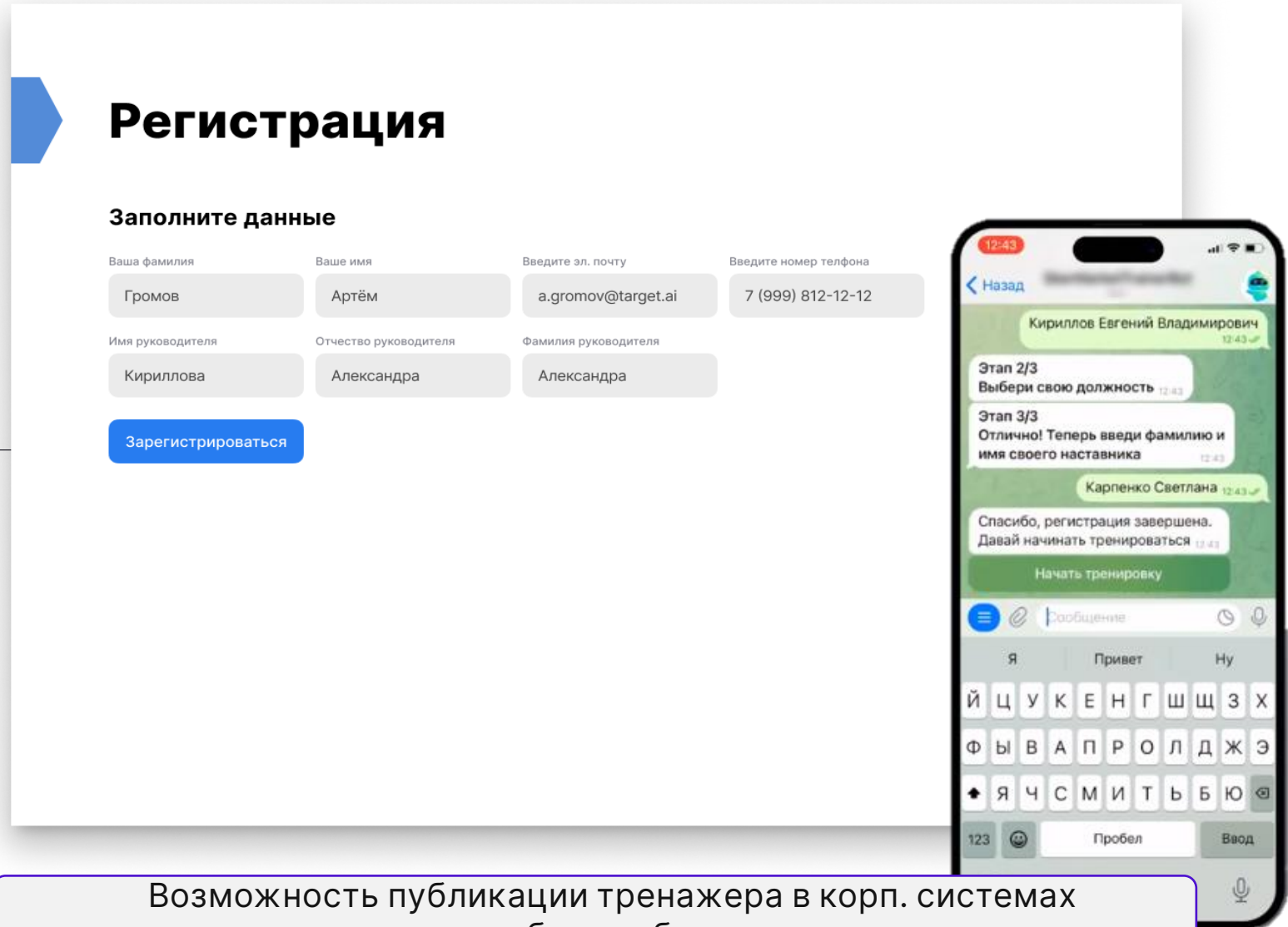
Встроенные LLM модели

3

Plug-n-Play с любой LMS через SCORM или мессенджер

Не требует отдельного приложения, работает через телефонию

Гибкая аналитика



Возможность публикации тренажера в корп. системах «по нажатию кнопки» без необходимости долгих интеграций*

* При этом возможности интеграции по API сохраняются

Преимущества нашего продукта – работает везде надежно (потому что через телефонию)

No-code студия для
создания тренажеров

Встроенные LLM модели

Plug-n-Play с любой LMS
через SCORM или
мессенджер

4

Не требует отдельного
приложения, работает
через телефонию

Гибкая аналитика

Тебе позвонил «клиент»



Голосовой персонаж,
эмулирующий
поведение клиента



Виртуальный ассистент



Сотрудник, который
проходит тренировку

Возможность уверенного прохождения в любом месте,
даже с нестабильным интернетом

Преимущества нашего продукта – глубокая и гибкая аналитика

No-code студия для создания тренажеров

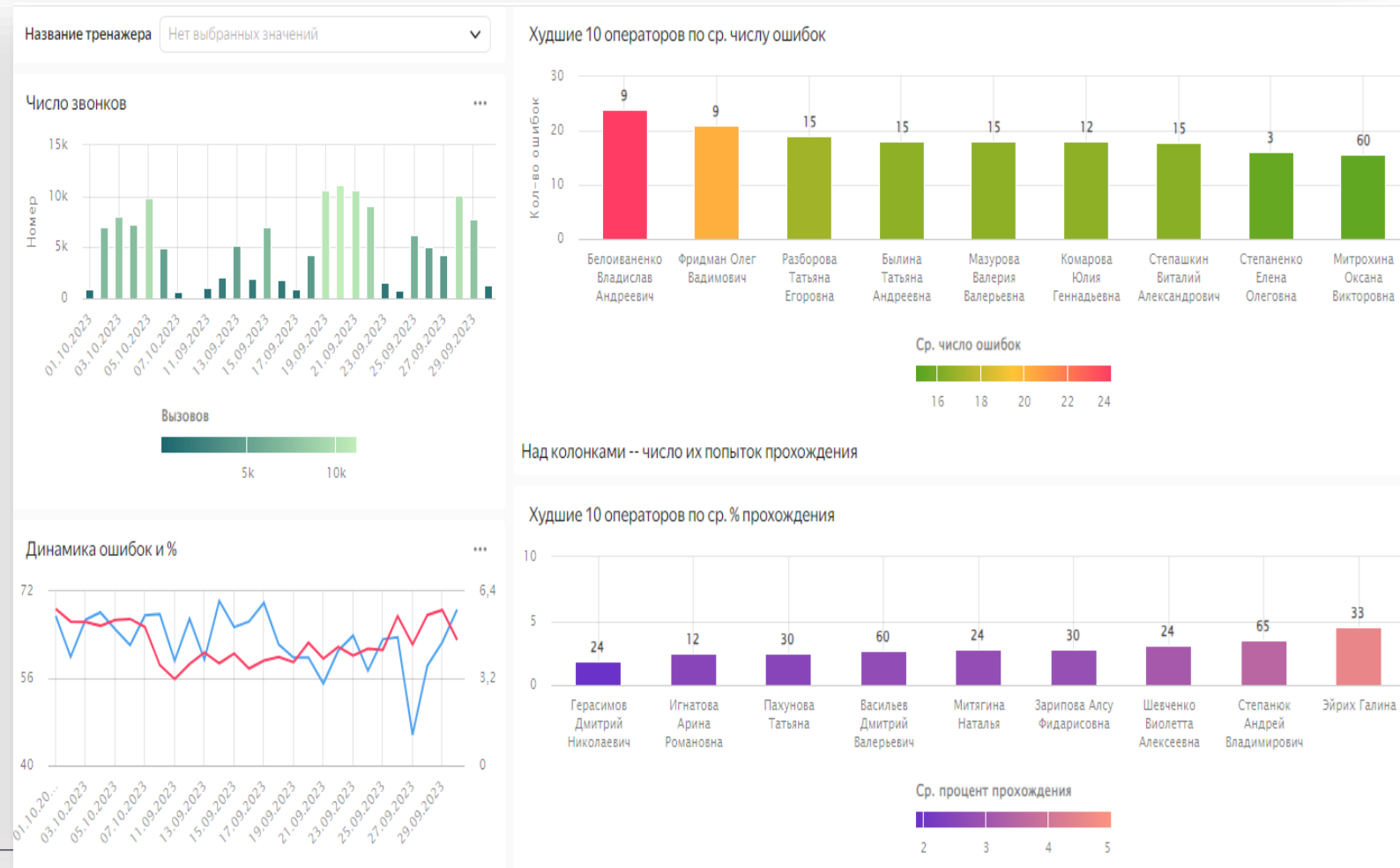
Встроенные LLM модели

Plug-n-Play с любой LMS через SCORM или мессенджер

Не требует отдельного приложения, работает через телефонию

5

Гибкая аналитика



Возможность кастомизации аналитики по потребности заказчика для контроля прохождения в режиме онлайн

Case study:

 СБЕР МАРКЕТ

targettrainer

Цели проекта

Цель

Повысить лояльность клиентов, с которыми работают операторы-новички

Задачи

Масштабировать клиентский сервис под растущий бизнес без увеличения затрат на Службу Заботы о Клиентах

Оптимизировать обучение операторов – делать это в любое время, с любым количеством повторений, не зависеть от утилизации и настроения тренера

на **90%** быстрее решать вопросы клиентов

50% экономия бюджета за счёт снижения стоимости обучения на 1 сотрудника

Специализация сотрудников	Тема обучения	Канал обучения Telegram	Канал обучения LMS
Служба Заботы о Клиентах	Опоздание доставки заказа	+	+
	Претензии к качеству товаров, их сборке, доставке	+	+
	Программы лояльности	+	+
	Отмена заказа	+	+
	Оформление заказа	+	+
Служба Заботы о Партнерах	Soft skills	+	
	Soft skills	+	
Менеджмент КЦ	Вопросы оплаты труда	+	+
	Работа с обратной связью	+	
	Работа с претензионными обращениями Клиентов	+	
	Коучинг	+	

-40%

на адаптацию

Тренажер заменил тренеров,
сократил нагрузку на них -
сократил сроки обучения

+5 пп

CSI

Удовлетворенность Клиентов
по операторам, прошедшим
тренажер, повысилась

+2 пп

Индекс качества

Индекс Качества по
операторам, прошедшим
тренажер, вырос

Секреты взрывного успеха наших тренажеров:

- 1) Они нравятся пользователям!
- 2) Они - важная часть онбординга, адаптации и развития навыков

targettrainer

Тренажеры нравятся сотрудникам!

... за их «реалистичность» и простоту использования

С помощью тренажёра намного проще запомнить фразы эмпатии. Я уже до автоматизма отработал структуру общения по опозданиям

Прекрасные тренажеры! Единственное чтобы добавил, прохождение тренажеров каждую смену для закрепления знаний!

Мне нравятся, много полезной информации

Тренажеры очень полезны и удобны. Считаю, что их нужно обязательно проходить оператором 2 раза в день минимум. В начале смены, чтобы освежить информацию, и в середине смены - для закрепления материала. Так же жду тренажеров и на другие темы. К Саше можно добавить Машу - для разнообразия восприятия :)

Все предельно понятно. Помощь в дальнейшей работе с реальными клиентами

Секрет реалистичности – сценарии создаются из реальных диалогов, взятых из модуля речевой аналитики



Тренажеры - важная часть онбординга, адаптации и развития навыков

Новички

- **Успешное прохождение тренажеров** – обязательное требование перед допуском «на линию»:
- **100%** тренажеров должны быть пройдены с **оценкой 95% или выше**
- **Новички непосредственно заинтересованы** в тренировках для того чтобы получить «допуск»

Действующие сотрудники

- Ежедневно в LMS тренажеры назначаются сотрудникам с проблемами в качестве или отдельных тематиках:
 - CSI/Индекс качества в голосовом и чат каналах
 - АНТ выше нормы
 - Hold звонка выше нормы
- **Руководители сотрудников информируются о назначении** тренажера для контроля результатов прохождения
- Руководители **ежедневно** разбирают результаты сотрудников

Руководители

- Имеют доступ к дэшбордам с **детальной аналитикой** по прохождению до сотрудника
- **Ежечасно** - аналитическая отчетность обновляется и контролируется супервайзерами
- **Еженедельно** - контрольная встреча с участием Директора Клиентского Сервиса для аудита результатов по дэшборду
- **По итогам аудита:** внесение изменений в Базу Знаний, назначение тренажеров с учётом полученных результатов, рассылка рейтингов руководителей/ сотрудников

Клиентский путь для руководителей – в 3 шага

1 Формирование списка наименее успешных операторов

Выгрузка списка наименее успешных операторов по:

- CSI
- Индексу Качества
- АНТ

2 Назначение курсов в LMS

Недовоз товара

1 **Голосовые тренажеры** - это имитация звонка клиента для отработки речевых навыков и знаний регламентов обслуживания.



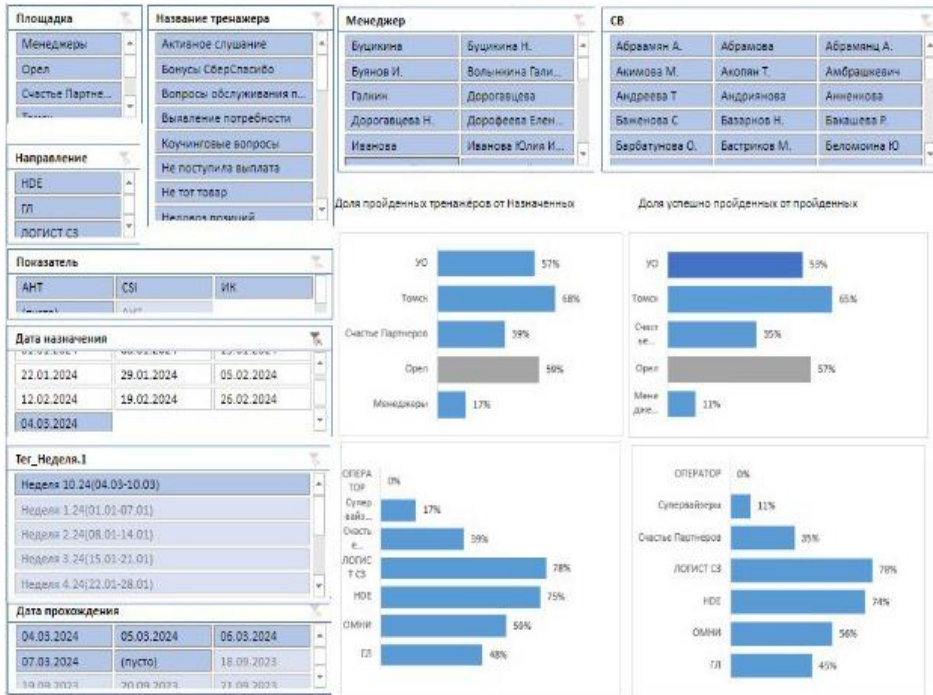
Голосовой бот Саша ждет тебя для тренировки

- Для прохождения в **web-версии** пройди по [ссылке](#).
- Для прохождения на **телефоне** пройди по [ссылке](#).

Подробнее о голосовых тренажерах ты можешь узнать в статье по [ссылке](#)

1 Сразу после успешной попытки прохождения тренажера нажми **"Завершить"**

3 Аналитика результатов

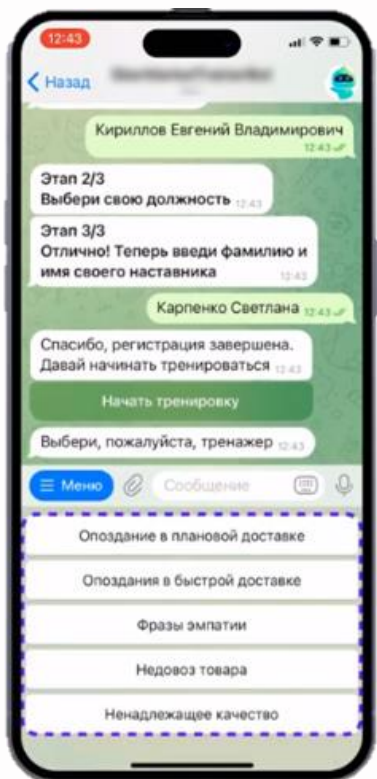


Клиентский путь для сотрудников – в 3 шага

1 Зарегистрировался и выбрал тренажер

2 Прошёл тренировку

3 Посмотрел результат



Отчет по прохождению тренажёра "Недовоз товара"

by TargetAI

Прохождения ↓

- 20.01.24, 13:52
Пройден • 72%
- 20.01.24, 12:44
Пройден • 75%
- 20.01.24, 12:22
Не пройден • 59,3%

Детализация ошибок

- Блок 1
Список ошибок
 - Отсутствие приветствия
 - Наличие жаргона
- Блок 2
Список ошибок
 - Наличие агрессии
- Блок 4
- Блок 5

Детали прохождения ↓

Время: 00.01.16 / 00.10.4

Всего ошибок: 15 | Процент прохождения: 59,3% | Результат: Не пройден

Расшифровка диалога

Ассистент 00:00:01

Привет! Меня зовут Саша. Я здесь, чтобы помочь тебе освоить тему «Общая консультация пользователей». Сейчас тебе позвонит клиент, который имеет вопрос по работе с нашим продуктом. Проконсультируй клиента по регламенту, будь вежлив и внимателен. Начни после звукового сигнала.

Сотрудник 00:04:01

Добрый день, меня зовут Александр, а вас?

Клиент 00:04:33

Здравствуйте, оформила у вас доставку из магазина Метро, а курьер опаздывает, подскажите, когда привезут мой заказ?

Сотрудник 00:05:10

Подскажите, пожалуйста, номер заказа, по которому обращаетесь?

Правильные ответы

Сотрудник

Добрый день! Компания Метро, меня зовут ХХ, чем я могу вам помочь?

Сотрудник

Светлана, очень приятно. Подскажите, пожалуйста, номер заказа, по которому обращаетесь?

Авторизоваться
для просмотра всех прохождений

Демо-видео работы тренажера

targetAI

Интерактивные тренажёры – новый формат
для обучения сотрудников

targetAI

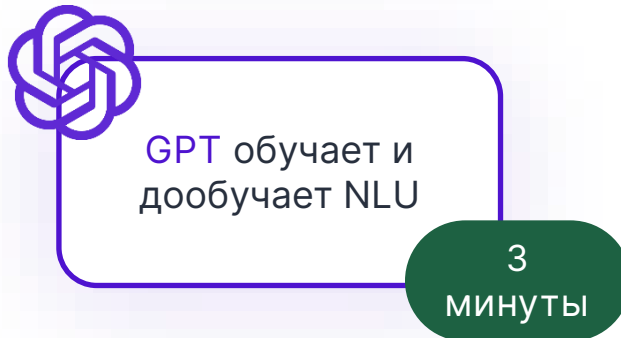
[Интерактивный тренажёр TargetAI \(youtube.com\)](https://www.youtube.com/watch?v=...)

Как GPT интегрировано в нашу платформу

Автоматизируем обучение NLU



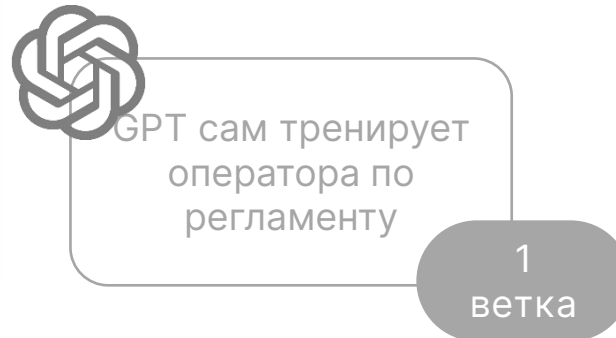
VS



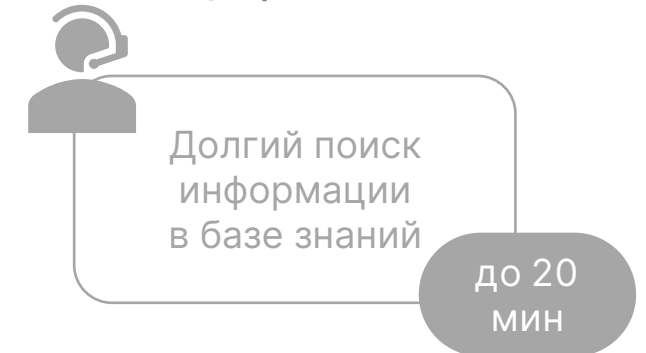
Быстро создаем сложные тренажеры



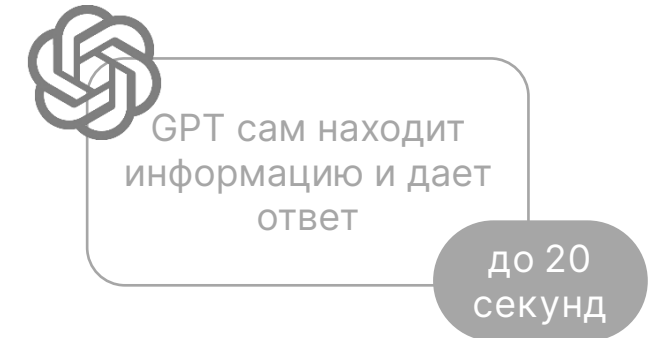
VS



Помогаем операторам найти информацию



VS



Как GPT интегрировано в нашу платформу

Автоматизируем обучение NLU



Сотрудник вручную обучает NLU

3 часа

VS



GPT обучает и дообучает NLU

3 минуты

Быстро создаем сложные тренажеры



Сотрудник прописывает **все варианты** логики

100+ веток

VS



GPT сам тренирует оператора по регламенту

1 ветка

Помогаем операторам найти информацию



Долгий поиск информации в базе знаний

до 20 мин

VS

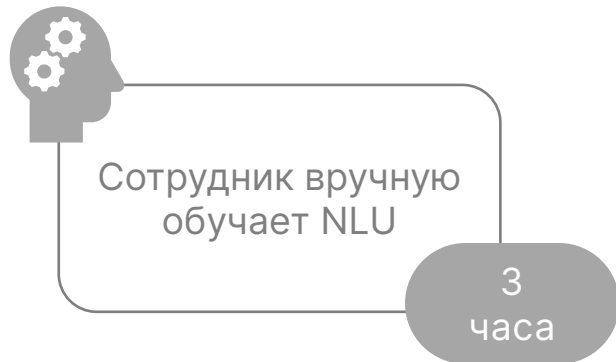


GPT сам находит информацию и дает ответ

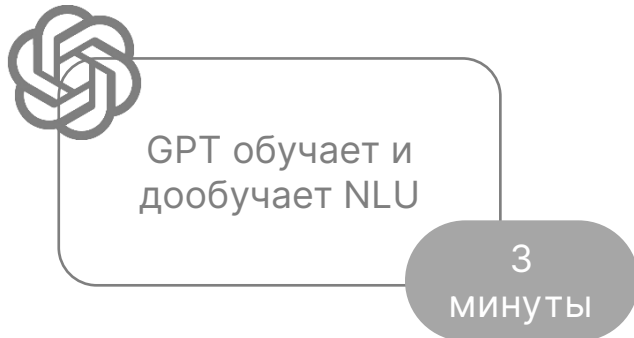
до 20 секунд

Как GPT интегрировано в нашу платформу

Автоматизируем обучение NLU



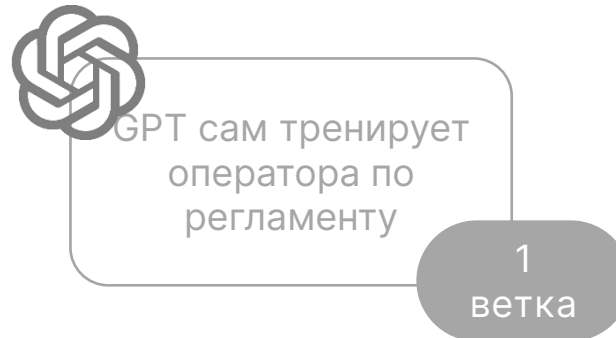
VS



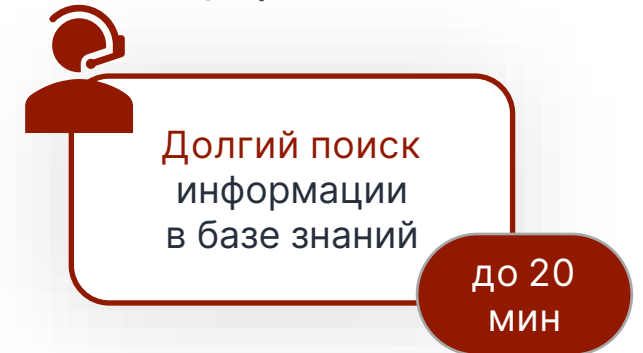
Быстро создаем сложные тренажеры



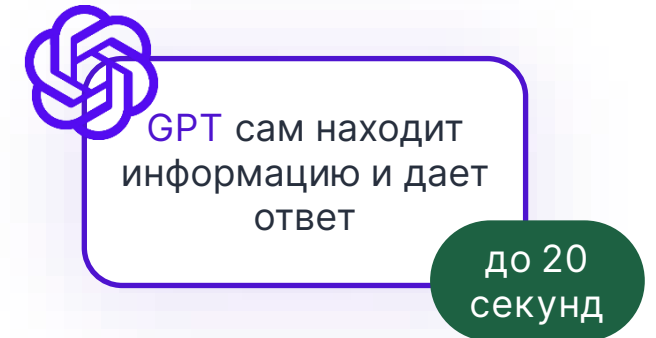
VS



Помогаем операторам найти информацию



VS



Почему тренажеры так успешны?

Резюме

1. **Быстрый time-to-market:** создание тренажера - 2 д., внесение изменений - 1 д., публикация – «в 1 клик»
2. **Реалистичность:** сценарии из реальных диалогов в привычной среде (по телефону)
3. **Простота в использовании:** нужен только смартфон и никаких доп. приложений
4. **Встраивание в систему управления:** тренажеры – важный элемент адаптации новичков и «замыкают контур» развития опытных сотрудников
5. **Инструменты контроля для руководителей:** детальная аналитика и ежедневный контроль результатов



targetAI

Ваш проводник в автоматизацию
коммуникаций

С помощью разговорного ИИ

Данила Бурметьев
d.burmetev@targetai.ai
+79266000802