



Дмитрий Томилов
Эксперт по сопровождению проектов



Возможности генеративных ИИ-моделей

для оценки и повышения качества
работы контакт-центров

Авантелеком

разработчик и интегратор в сфере корпоративной IP-телефонии и голосовых технологий

13 лет

опыта
внедрения

20

продуктов
и модулей

>1 500

внедрений

13 регионов

подключены к единому
номеру 122

III место

«Искусственный интеллект»
ПРОФ-IT. Инновация 2023



Минцифры
России



союз технологических компаний

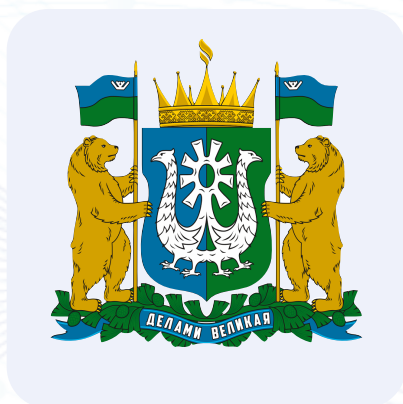
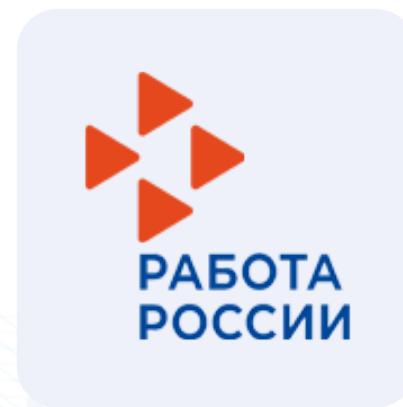


АРПП

Отечественный софт



Мы ❤️ наших клиентов



В фокусе

Оптимальная работа каждого элемента системы клиентской коммуникации



Эффективный кол-центр

Центр обработки вызовов

- ▶ Многоканальные линии
- ▶ Отчетность и мониторинг работы контакт-центра
- ▶ Клиентоцентричные функции для работы с обращениями
- ▶ Повышение эффективности операторов
- ▶ Омниканальность: интеграция с чат-платформой
- ▶ **Механизмы улучшения дозвона: определение принадлежности DEF номера, чистка базы от номеров с роботизированным подъемом, проброс номера**

Автоматизация

AI-платформа «Каспиум»

- ▶ Автоматизация входящей и исходящей коммуникации
- ▶ Построение любых диалоговых моделей
- ▶ Синтез речи/профессиональный диктор
- ▶ Транскрибация диалогов
- ▶ Модуль ASR/TTS локально или в облаке
- ▶ Обучение специальной терминологии

Клиентский опыт и лояльность

Мониторинг качества обслуживания

- ▶ Речевая аналитика
- ▶ Морфологическая и нейросетевая модель
- ▶ Автоматическая оценка разговора по заданным критериям и чек-листам
- ▶ Генерация рекомендаций для оператора по каждому диалогу
- ▶ Дашборд супервизора

2024: ИИ и речевая аналитика в работе контактного центра

Сокращение количества ручных операций при обработке обращений до 70%

Генеративные модели: от «хайпа» к рабочему инструменту

Речевая аналитика: 75% в облаке, 25% on-premise, а хочется наоборот

Спрос на решения речевой аналитики вырос на 300% и продолжится в 2024–2025

Расширение сфер применения: эффективная маршрутизация вызовов, прогнозирование поведения клиентов, автоматизация оценки клиентского сервиса, глубинная интеграция с CRM

Один инструмент для решения комплекса задач

Клиентский сервис

Улучшение качества обслуживания, выявление проблем и оптимизация рабочих процессов.

Маркетинг и реклама

Определение потребностей, предпочтения и мнения о продуктах и услугах.

Безопасность

Обнаружение мошенничества, угроз безопасности и других нежелательных событий.

Аналитика

Выявление узких мест, принятие обоснованных решений на основе обработки больших массивов данных.



Обучение персонала

Выявление лучших практик и методов общения, которые приводят к успешным результатам.

Как оценить уровень клиентского сервиса

Комплексная оценка обслуживания —

**все ещё задача
со звёздочкой**

для большинства компаний



A group of penguins is standing on a large, rounded mound of white ice. The background is a pale, overcast sky. Several blue callout boxes with white text are overlaid on the image. The boxes are arranged in a grid-like pattern, with two at the top and three in each of the two rows below. The text in the boxes describes various organizational and technical issues.

Сотрудники КЦ

Руководитель и аналитик
ищут причину низких
NPS и CSI

Критерии оценки качества
обслуживания не конкретны
или слишком «раздуты»

Сторонние IT-решения
передают персональные
данные на внешние сервера

Коробочные решения
не учитывают специфику
конкретного бизнеса
или организации

Мониторинг в ручном
режиме обрабатывает
10% информации

Руководители тратят время
на проверку и составление
рекомендаций

Растет штат
сотрудников КК

Речевая аналитика:
**морфологический
принцип**

- Текст разговора анализируется по наличию заданных ключевых слов
- Можно составлять собственные словари или использовать готовые
- Оцениваются отдельные элементы разговора
- Частичная автоматизация: необходима оценка супервизора
- **Подходит для выявления потребностей клиентов и проблемных зон в обслуживании**

VS

Речевая аналитика:
нейросеть

- Диалог оценивается как единое целое
- Не требуется составление словарей
- Учитывается контекст диалога и специфика сферы бизнеса
- Рекомендации для конкретной сферы применения
- Автоматическое резюме и рекомендации для оператора по каждому диалогу
- **Подходит для комплексной оценки 100% звонков по множеству заданных параметров и обучения сотрудников**

Облако или локальная установка?





SteraGPT

Принцип работы



Анализ

Анализирует разговор по заданному промпту на основе накопленного массива информации

Выявляет ошибки и отклонения от скрипта

Дает рекомендации по ведению диалога

Текст разговора Аналитика

Оценка 8 из 10

Вежливость оператора ✓

Удовлетворенность клиента ✓

Заинтересовался ли клиент ✓

Нужно ли еще раз перезвонить клиенту ✗

Резюме В целом, оператор проявил профессионализм, хорошее знание предлагаемых продуктов и услуг, а также стремление заинтересовать клиента.

∨ Подробнее

Оценка оператора по предоставленному разговору: 8 из 10

Вежливость оператора:

Оператор начал разговор с доброго дня и использовал вежливые формы обращения. Он также благодарил клиента за взятое время. В целом, вежливость оператора оценивается положительно.

Удовлетворенность клиента:

Клиент в конце разговора не выразил недовольства и сказал "Всего доброго", что может свидетельствовать о том, что он удовлетворен обслуживанием.

Заинтересовался ли клиент:

Клиент проявил заинтересованность, поскольку он выразил желание получить дополнительную информацию о предложении оператора. Он также согласился на получение письма с координатами компании.

Нужно ли еще раз перезвонить клиенту:

В конце разговора клиент не выразил желания повторного звонка, но оставил возможность связаться в случае возникновения вопросов. Возможно, стоит отправить письмо и дождаться обратной связи.

Резюме

Оценка

Резюмирует результат и достижение цели диалога

Текст разговора	Аналитика
Выход на ЛПР	✓
Поприветствовал, представился, уточнил имя	✓
Презентация компании, контекст (причина, по которой звоню)	✓
Преимущество нашей компании	✓
Уточняющий вопрос по АТС клиента	✓
Приглашение на встречу	✗
Отработка отказа, приглашение на встречу	✓
Повторная попытка приглашения	✓
Не верная интерпретация - 'не считаете нужным'	✗
Фиксация почты	✓
Оценка	7 из 10
Резюме	Основная цель не достигнута, однако разговор позитивный и в следующей коммуникации с клиентом можно добиться успеха, если ещё задать уточняющие вопросы и рассказать наш кейс, как наглядный пример работы нашей компании.

Оценивает соответствие чек-листу

Выставляет оценку по заданной шкале

Результат внедрения

01

Автоматизированный
анализ 100%
совершенных
разговоров

02

Не подвержена
внешнему влиянию

03

Увеличивает
скорость анализа
и оценки работы
сотрудников

04

Не передает
данные третьим
сторонам

05

Консультирует
и улучшает качество
обслуживания

06

Самообучается
и совершенствуется

Кейс: интернет-магазин мебели и товаров для дома

Интеграция с Open AI

Точность оценки —
80% на начальном
этапе запуска модели

Оценка по 24
критериям

Кастомные отчеты
и дашборд
результатов

Завершенных звонков	KPI Средний	KPI Максимальный	KPI Минимальный
45	65%	100%	0%
143	63%	100%	0%
117	66%	100%	0%
163	63%	100%	0%
89	61%	92%	4%
189	67%	100%	0%
144	65%	100%	0%
0	0%	0%	0%

Критерии расчета KPI

Приветствие по стандарту

Получение имени звонящего

Персонализация в процессе разговора

Использование дежурных фраз

В случае, если будет необходим обратный звонок, – выяснение номера телефона (повторение записанного или сверка определившегося номера)

Использование функции MUTE

Прощание по стандарту

Выявление потребности клиента/ суть жалобы

Предоставление полной консультации/точной информации согласно запроса покупателя

Предложение альтернативной информации (если это необходимо)

Получение необходимой информации (№заказа, магазин покупки, город откуда звонят)

Резюмирование информации

Консультация по ассортименту

Предложение перейти в WhatsApp для предоставления фотографий моделей

Использование уточняющих вопросов

Предложение оформить покупку на сайте через менеджера КЦ

Доброжелательная интонация

Дикция, внятность речи, эмоциональность

Отсутствие слов-паразитов и сленга, грамотность речи

Отсутствие профессиональных терминов

Личная оценка, в т.ч. отсутствие негативных высказываний о компании, отделах, сотрудниках, бизнес-процессах и т.п.

Использование вежливых слов



8-800-333-44-56

AVANTELECOM.RU