

Боты-помощники в антикризисной стратегии

Зачем их запускать сейчас и как
обеспечить быстрые победы, не
испортив СХ

Александра Деханова, NAUMEN

Что становится приоритетным для бизнеса в условиях турбулентности?

NAUMEN

01 **Непрерывность процессов и стабильность их качества**



Какие задачи возникают у клиентского сервиса?

Поддерживать прежний уровень CX при экономии ресурсов, быстро и недорого масштабироваться, чтобы справляться с ростом нагрузки и пиками

02 **Снижение издержек, повышение операционной эффективности**



Уменьшение стоимости контакта с клиентом и экономия на ФОТ

03 **Фокус только на тех инновациях, которые дадут «быстрые победы»**



Выбор в пользу проектов, которые дадут гибкость клиентскому сервису - быстро сжаться – быстро расширяться - и окупятся быстрее остальных

Чат-боты и голосовые помощники уже давно решают такие задачи и могут помочь справиться с этими вызовами

Мы помогаем компаниям создавать голосовых помощников и чат-ботов для клиентского сервиса

NAUMEN

Naumen Erudite – no-code платформа, которая позволяет использовать ИИ-технологии, чтобы создать, обучить и настроить бота любой сложности

- Чаты
- Входящая линия
- Исходящие обзвоны
- Инструменты для быстрого запуска и простого управления
- Встроенные диалоговые навыки для лучшего CX
- Опытная команда, которая поможет с созданием и настройкой бота и передаст компетенции для его развития

ПЕТРОВИЧ

money

отпбанк
Доверяя друг другу

РОСГОССТРАХ

РУССКИЙ
СТАНДАРТ
БАНК



Ростелеком

РИГЛА
АПТЕКА

МОСЭНЕРГОСБЫТ

ДЕПАРТАМЕНТ
ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ
МОСКВЫ

Будь
здоров!

ЭНЕРГОСБЫТ

аптека
ЖИВИКА

МАГНИТОГОРСКИЙ
МЕТАЛЛУРГИЧЕСКИЙ
КОМБИНАТ

chipdip.

ОТП Банк: запуск обслуживания в чатах с опорой на бота-помощника

NAUMEN

2018

Запуск обслуживания в чате на сайте вместе ИИ-помощником Отти

23

тематики обращений умеет обрабатывать чат-бот

45%

уровень автоматизации в чатах на 2018 год

2019-2022



Запуск **3 новых текстовых каналов**, где работают чат-бот и операторы: чат в приложении, Telegram, WhatsApp



Успешное **масштабирование в 26 раз**: при кратном росте трафика уровень автоматизации остался прежним без обучения новым тематикам



Бот дает **запас прочности при росте нагрузки – как постоянном, так и пиковом**: в марте 2020 года запуск сценария по кредитным каникулам за 2 часа позволил справиться со «штормом» обращений

ЮMoney: быстрые эффекты от автоматизации клиентского обслуживания при росте нагрузки

NAUMEN

x2,5

рост трафика в чатах компании за 2 года



Запуск чат-бота на сайте и в мобильном приложении

220 тематик

обучили определять за 2 месяца

70 сценариев

освоил для обслуживания клиентов Манибот за 2 месяца



3 месяца

занял выход проекта на окупаемость

ЮMoney: как команда финтех-сервиса самостоятельно развивала Манибота на Naumen Erudite

NAUMEN

+115 новых тематик

Всего Манибот теперь умеет работать с **335** тематиками на русском языке

+254 новых
сценариев обслуживания

На февраль 2022 года бот ведет обслуживание по **324** сценариям.



42%

составляет **чистая автоматизация** (доля чатов, которые Манибот сам обслуживает полностью успешно)



86%

составляет показатель **FCR** в чатах за 24 часа



**в 4 раза
быстрее**

стали предоставляться
ответы на вопросы клиентов

183 сек ➤ **40 сек**

Почему **синергия продукта и вовлеченной команды на стороне заказчика** – это хорошая стратегия для роботизации сейчас?



3

сотрудника занимаются развитием чат-бота

+75

% к уровню автоматизации за год

44

штатные единицы контакт-центра заменяет чат-бот

Экономия затрат на собственную команду разработки и быстрый старт

Развитие бота без скачков издержек - для дообучения, запуска новых сценариев и контроля качества достаточно нескольких аналитиков в штате

Все инструменты управления чат-ботом на стороне заказчика – решения принимаются и реализуются очень быстро

Путь к окупаемости проекта короче

Новые диалоговые возможности и инструменты в коробке с каждым обновлением

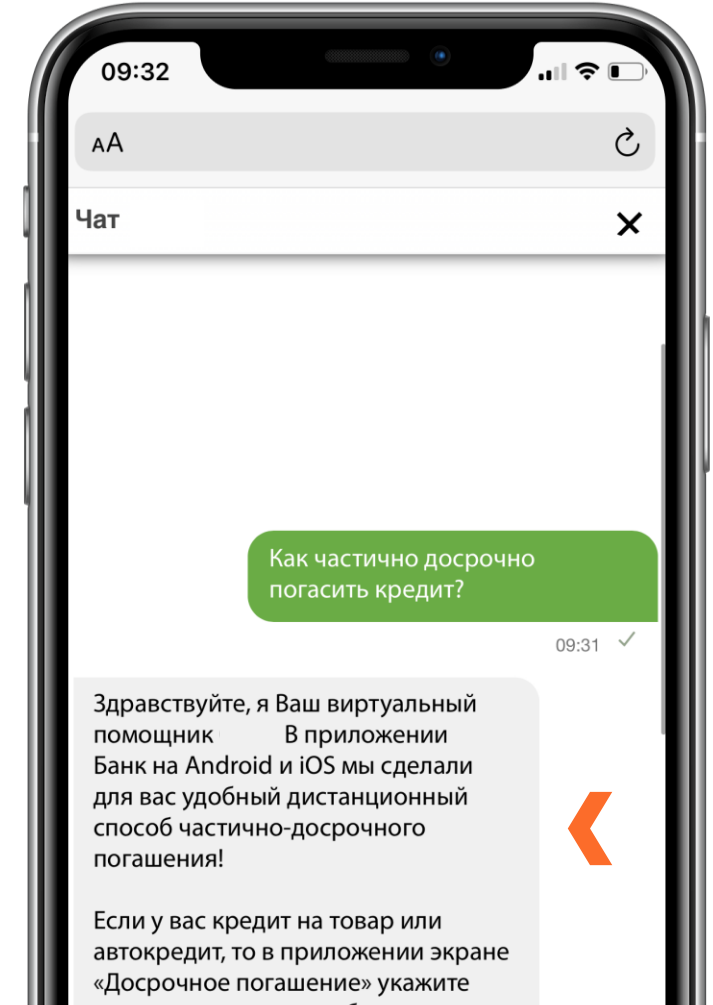
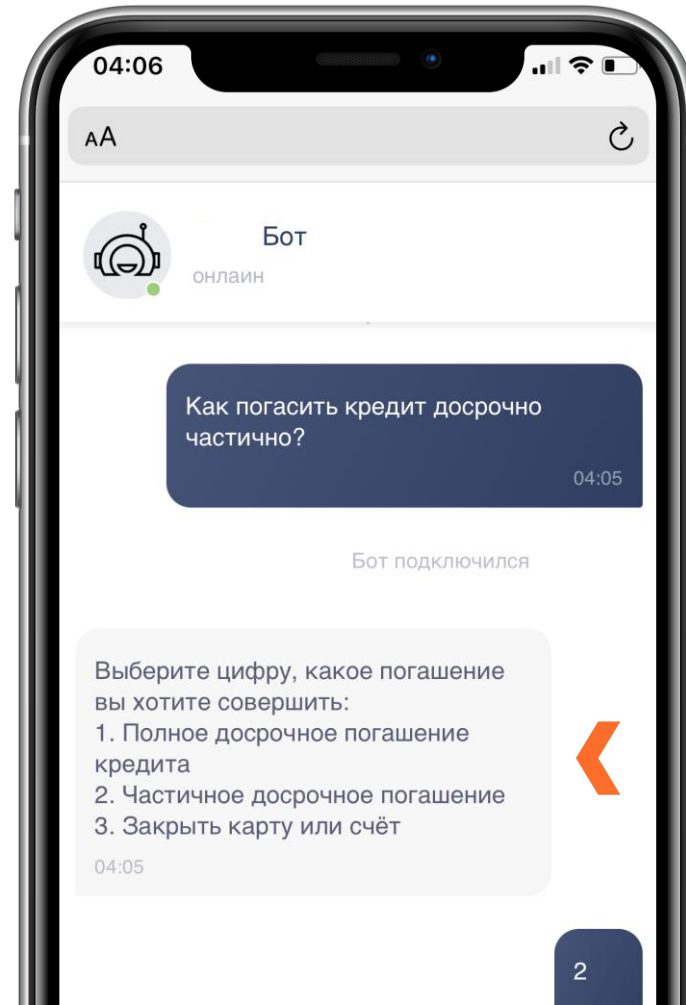
Как обеспечить высокий уровень CX в обслуживании ботов и попасть в ожидания клиентов?

Извлечение и понимание намерений клиента и важных деталей



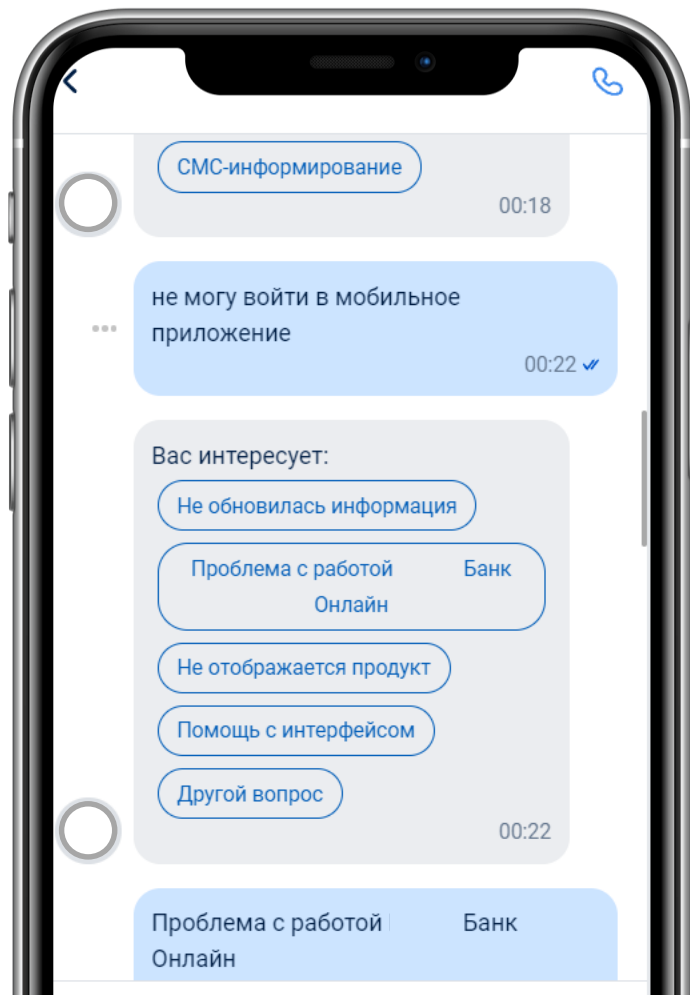
Боту важно умение понимать вариативные формулировки и гибко вести диалог, даже если он работает по сценарию:

- учитывать то, что говорит клиент,
- использовать всю предоставленную информацию,
- пропускать вопросы, которые стали избыточными

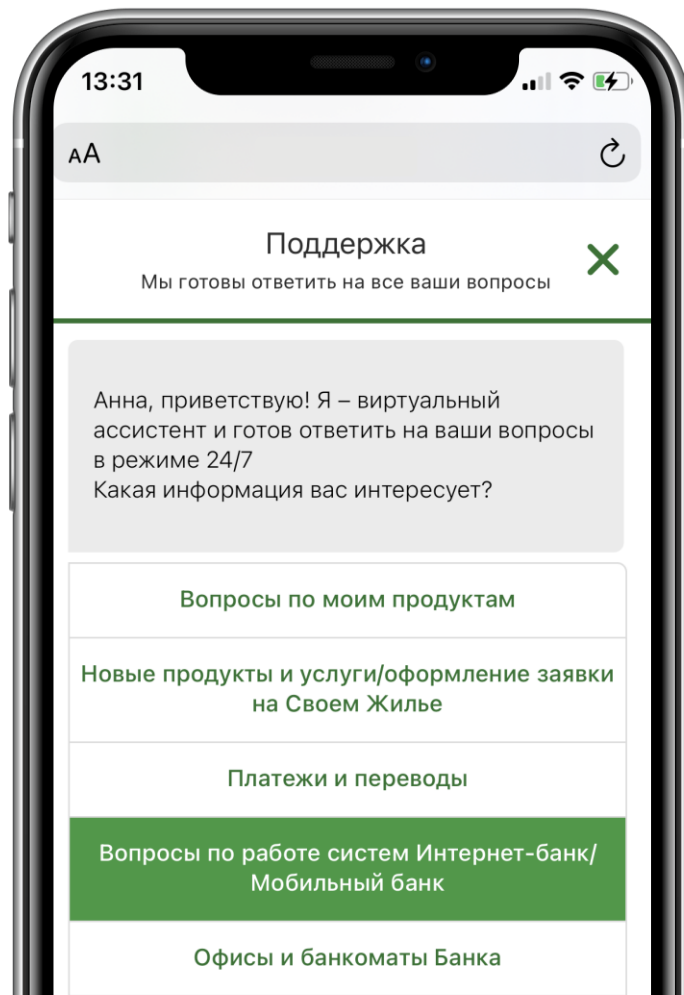


Удобство получения информации и визуализация

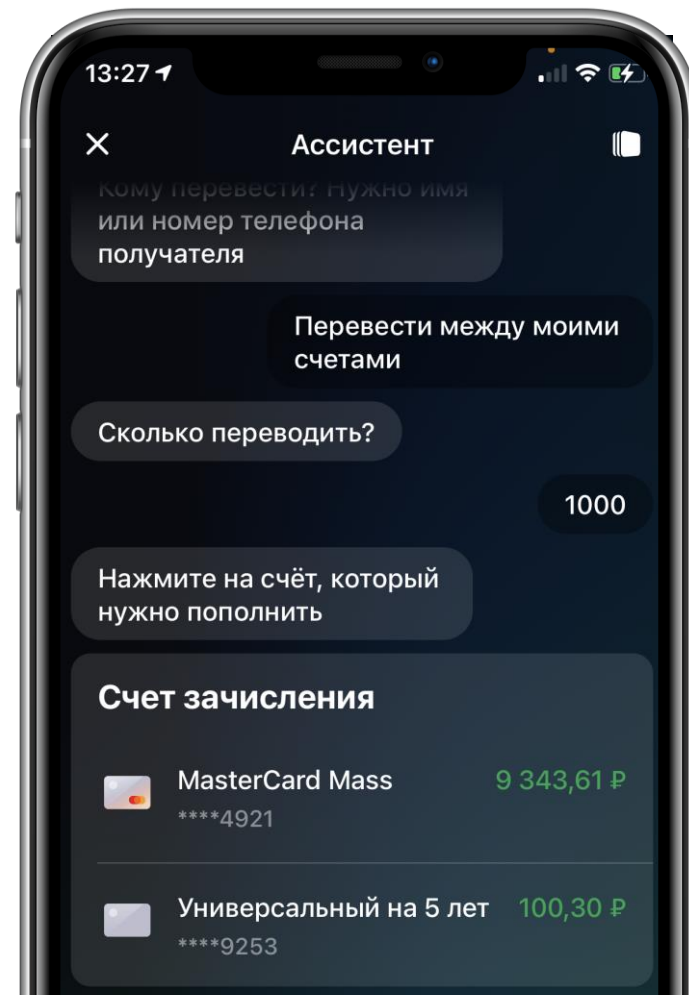
Упрощение задачи понимания для бота и снижение числа ошибок



Ускорение диалога для клиента



Проще воспринимать предоставленные сведения



Комфортное общение и схожая с человеком манера ведения диалога

1

Работа с перебиваниями

Бот продолжает слушать, пока говорит сам, и отсекает внешние и случайные шумы от осмысленного перебивания



2 из 11

голосовых ботов готовы к перебиваниям в 2021 году, остальные на них не реагируют

2

Отработка просьб подождать и повторить

В идеале помощник готов к ним в любой точке сценария



4 из 11

голосовых ботов отрабатывают такие просьбы: один – полностью корректно в любой точке сценария, три – в отдельных точках, связанных со сценарием

3

Мультиинтентность

Помощник может обработать сразу несколько запросов в одной сессии и понимает, что клиент сменил тему в процессе обслуживания по сценарию



в 8 из 18

банков чат-боты не готовы к смене темы в ходе сценария: они переводят на оператора или просят переформулировать ответ на заданный ими вопрос

Лояльность к клиенту, готовность помочь, дружелюбие

Примеры коммуникации, которая раздражает клиентов



Бот не уточняет, смог ли он помочь и правильно ли понял клиента

Бот не спрашивает, удалось ли ему решить вопрос клиента, и просто заканчивает звонок

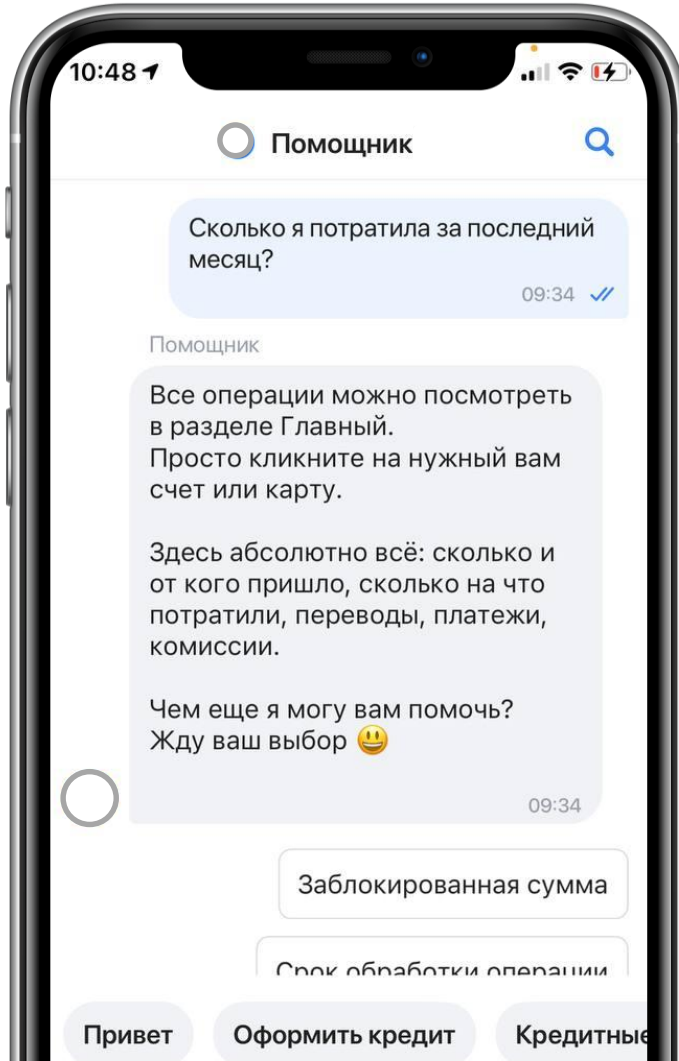


Бот не пускает к оператору без темы и пытается «воспитывать» клиентов

Бот дает три попытки назвать тему, а потом сбрасывает вызов. Клиент вынужден перезванивать

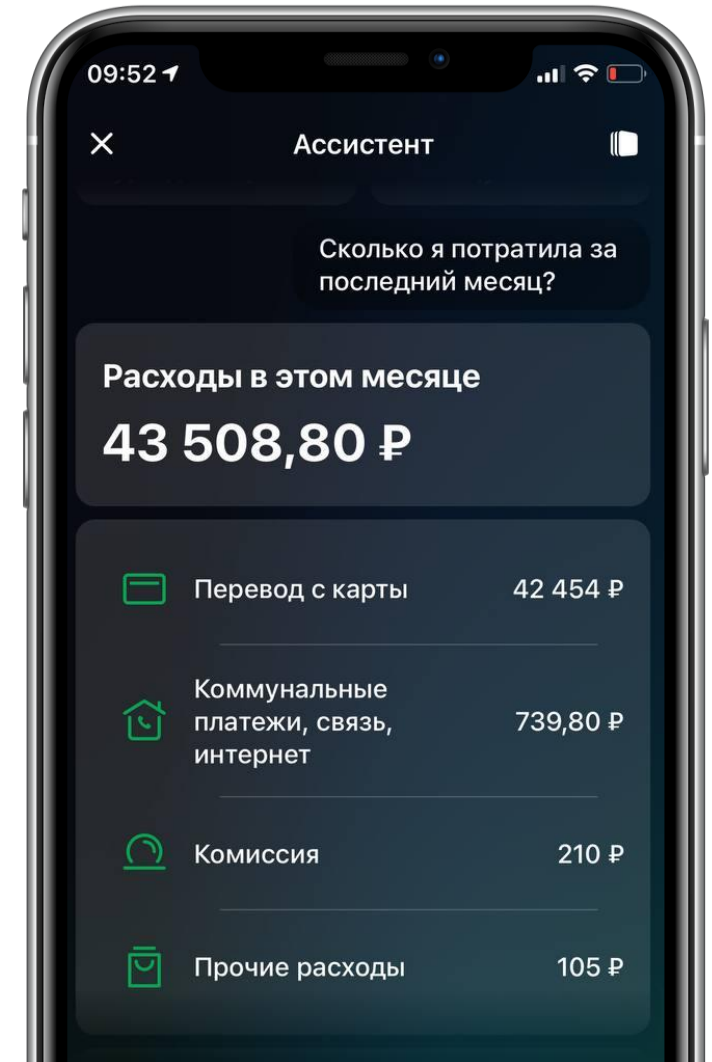


Работа с контекстом и персонализация



Ожидания клиентов разные в зависимости от канала:

в авторизованной зоне им нужен полноценный ответ с данными, полученными из интеграции, а не со ссылками на разделы приложения



Какая доля трафика приходится на запросы, требующие доступа к данным клиента?

Агрегированная статистика по нескольким банкам



Интеграция помощника с внутренними системами позволит компаниям быстрее, качественнее и удобнее решать вопросы клиентов, не отправляя их в другой канал или раздел

Формирование лояльности клиентов к боту

Опыт ЮMoney

1

Не делают из бота гейткипера,
который не пускает к оператору

Переводят на человека по первой
просьбе или при первой же ошибке бота

2

Научили бота лучше работать с **контекстом**
и историей обращений

Если клиент недавно общался с оператором,
пришел снова и задал вопрос, на который бот
может ответить, для удобства и экономии
времени клиентов все равно возвращают к
оператору

3

55% консультаций персонализировано
за счет интеграций

Бот использует данные клиентов, чтобы
предоставить точный ответ, а анализ диалогов
позволил расширить вариативность ответов –
более 600 ответов добавлено дополнительно в
различные сценарии

Контроль качества работы и измерение лояльности к боту

Опыт ЮMoney

Формируют выборку диалогов для регулярной проверки и анализа

- Диалоги, в которых боту не удалось определить тематику обращения
- Диалоги, в которых были распознаны проявления недовольства
- Чаты по тематикам и сценариям, которые были недавно запущены
- Чаты, в которых сработали настроенные счетчики-ограничители повтора действий со стороны бота

Измеряют Customer Bot Trust Rate

90%

клиентов готовы общаться с ботом в чате: они формулируют свой вопрос и не запрашивают оператора еще до попыток бота их проконсультировать

NAUMEN

Узнайте больше о платформе для
создания ИИ-ботов Naumen Erudite

Обсудите с нами ваши задачи по
автоматизации клиентского
обслуживания

adekhanova@naumen.ru

sales@naumen.ru

