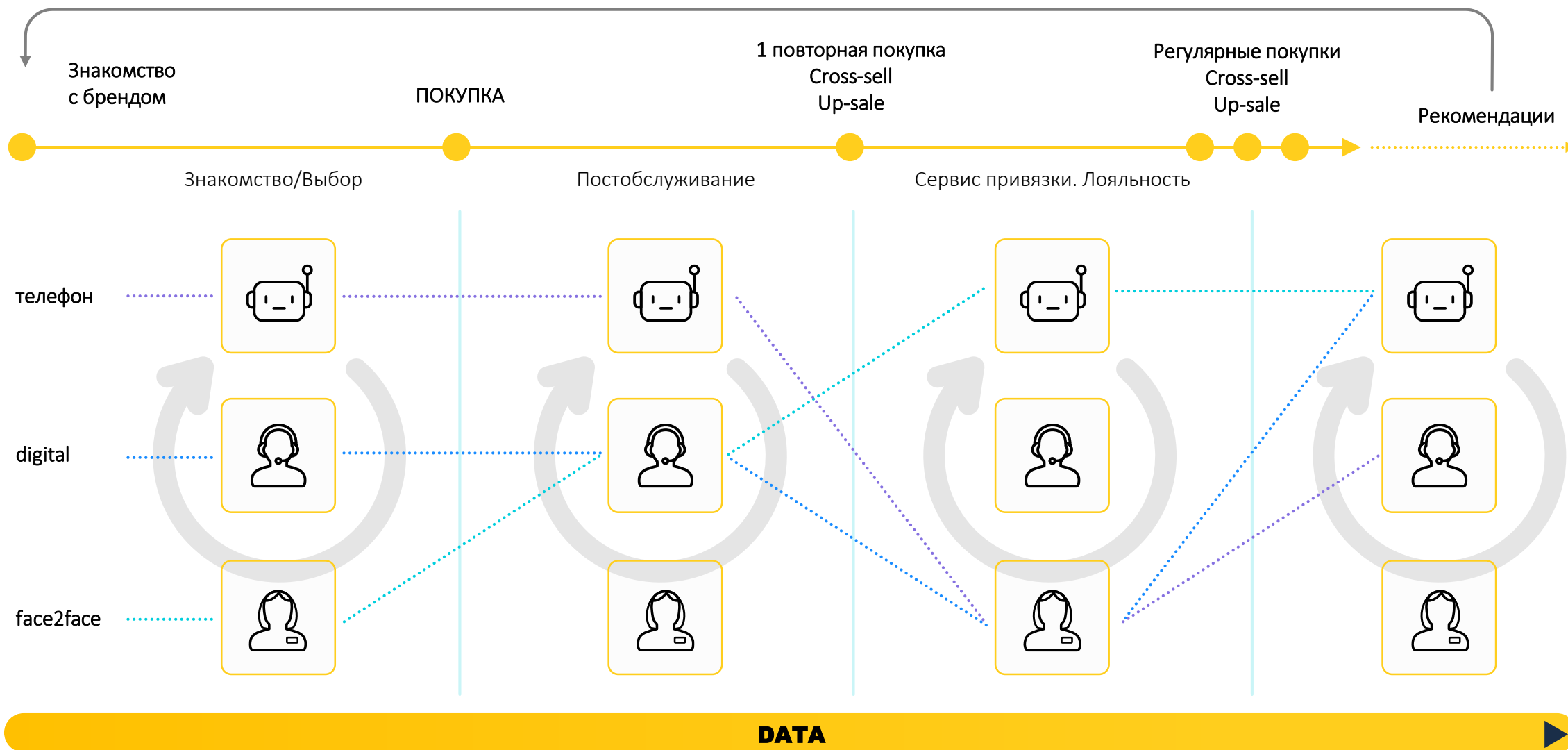


Важно каждое слово:

речевая аналитика как источник ценных
данных о клиенте и самом себе

2024

Инсайты в каждом диалоге



А этих диалогов...

3 000 000+ в месяц

Потому что ты один из ведущих телеком-операторов в стране, над которой не заходит солнце, и ...

люди говорят **24/7**

78 городов присутствия удаленных сотрудников

6 площадок их очной работы

**Автоматизация
исследования
коммуникаций**

Задачи автоматизации анализа коммуникаций



Контроль качества

- автоматизация оценки
- оптимизация ресурсов



Обучение\методология

- оперативная проверка внесенных изменений
- верификация программы обучения



Продукт

- информация о продукте
- оптимизация продукта на основе статистического анализа



Операционные руководители

- зоны роста персонала на большой выборке
- оперативный срез знаний



Сотрудник КЦ

- персональное развитие
- оптимизация времени обучения



Наши достижения

2 млн

звонков ежемесячно в анализе Tone of voice

Автоматически выявляем инциденты операционного риска

~20 кейсов ежемесячно выявляем из >400 тыс. диалогов

+2%

FCR

Автоматизировали 13 критериев

Навыки ведения диалогов и критерии Tone of voice контролируются автоматически и передаются операционным руководителям на проработку

3

сценария фрода

Автоматизировали контроль резюмирования

За счет постоянного мониторинга нам удалось сократить долю повторных вызовов за счет увеличения доли резюмирования на 19%

Наши достижения



20 млн

звонков обработано
в системе речевой аналитики



1000+

запросов выстроено для формирования
классификатора тематик это 100%
тематик обращений первой линии



250+

гипотез проверено



+2,5%

увеличили CSAT



+2%

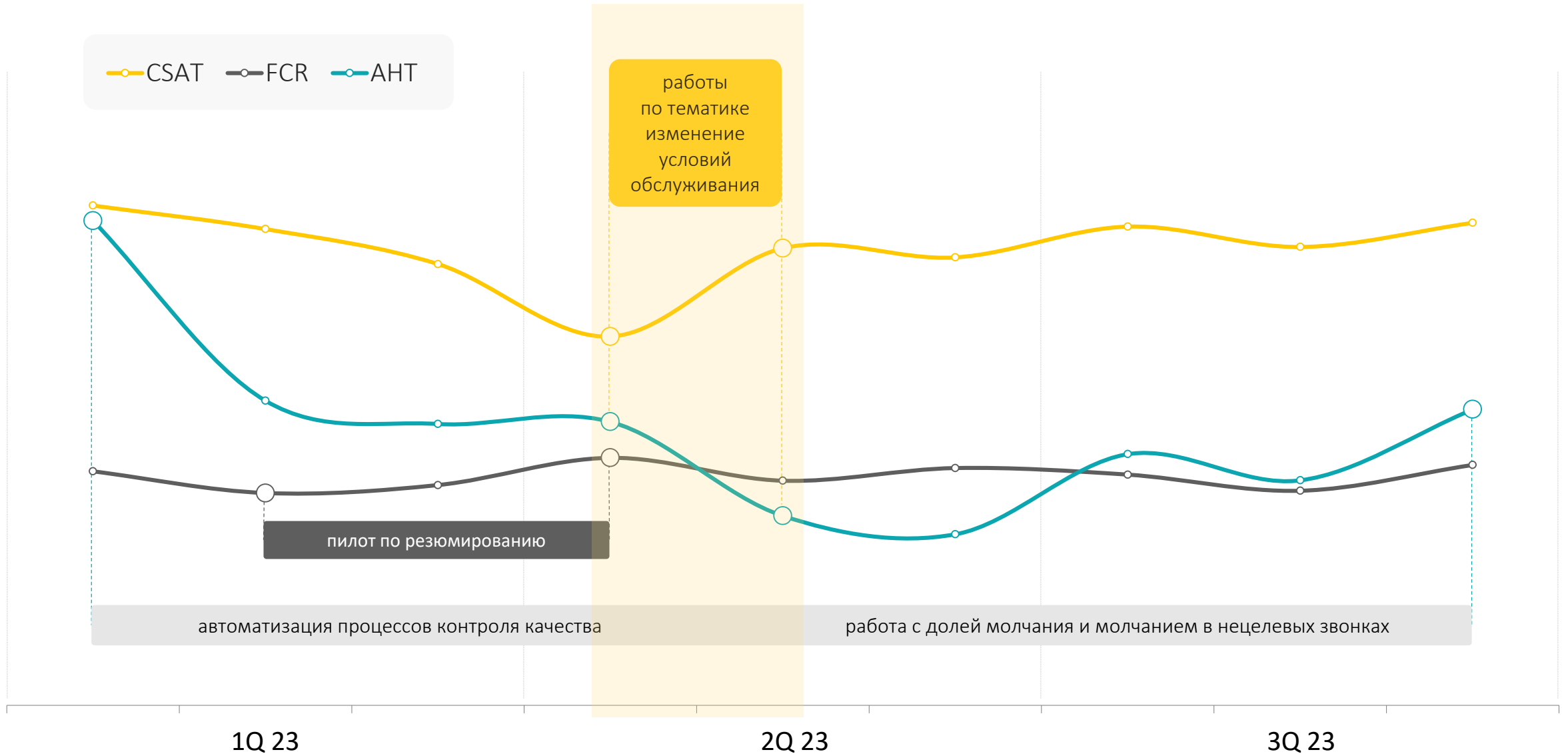
рост показателя FCR



-10 сек.

сократили среднее время
диалога

Динамика КРІ



Новый этап развития работы с коммуникациями



Развитие аналитики коммуникаций

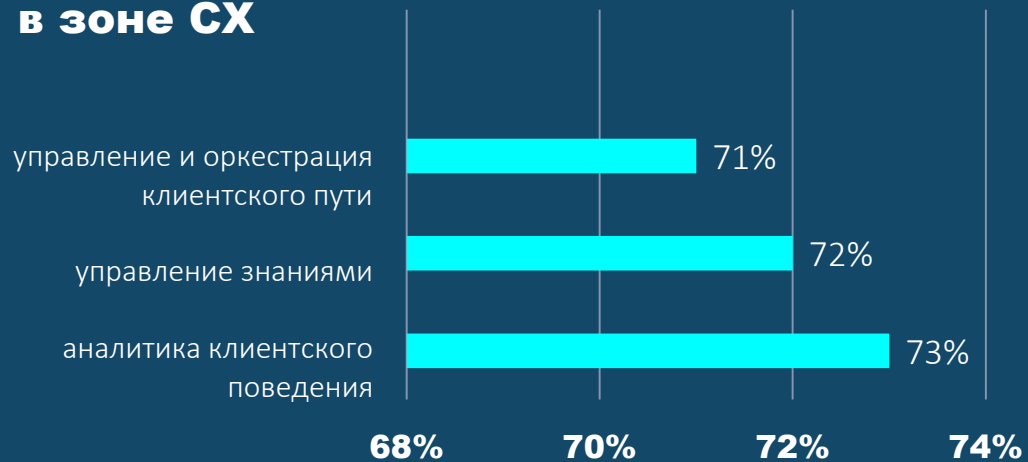
- Фиксация триггеров
- Управление конверсией в диалоге
- Прогноз потребностей и нагрузки
- Антифрод
- Анализ эмоций
- Гиперперсонализация
- Предиктивность поведения
- Real-time coaching

- Запись диалогов
- Базовые КВП
- Паузы, перебивания и т.п.
- Базовый контроль качества офлайн

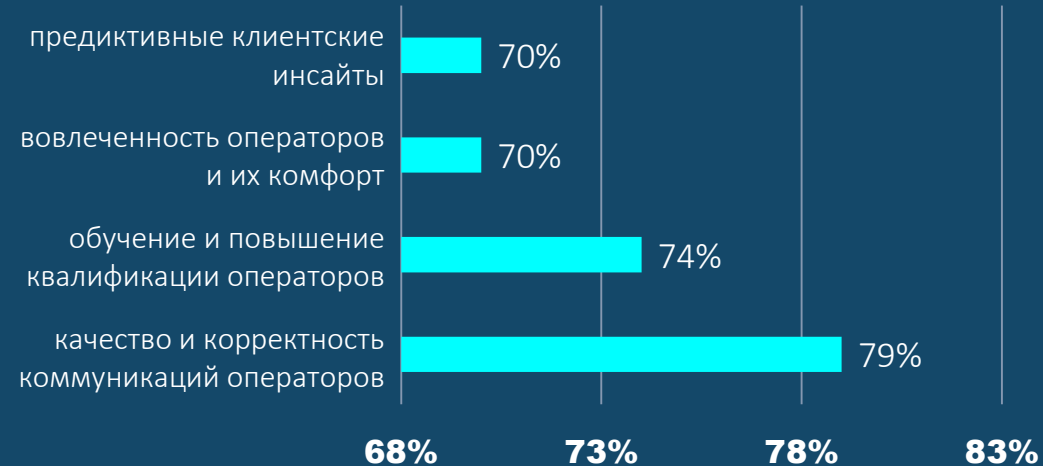
- **Realtime анализ**
- **LLM-based аналитика**
- **AI-ассистенты оператора и супервайзера**
- **Оперативный мониторинг показателей и динамическая отчетность**

Продолжение следует

Инвестиционные приоритеты бизнеса в зоне CX



ТОП острых задач для ИИ в CX



Исследование CCW Digital

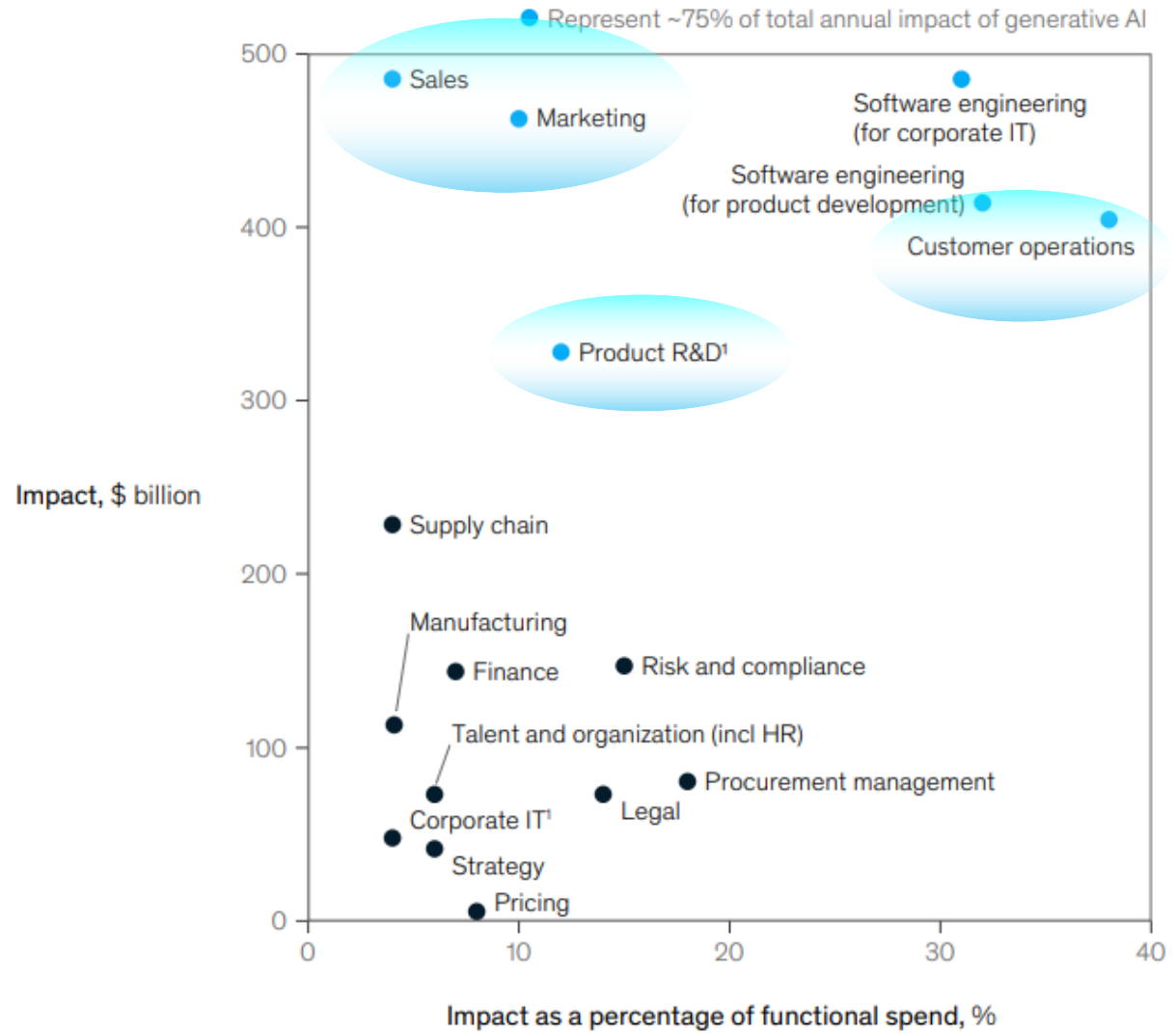
- ✓ Извлечение максимума знаний из диалогов
- ✓ Забота об операторе
- ✓ Быстрое и безболезненное внедрение изменений

Влияние генеративного ИИ на сферы деятельности

В некоторых областях влияние генеративного ИИ будет максимальным.

В том числе:

- Маркетинг
- Продажи
- Клиентские операции
- Дизайн продуктов



Как генеративный ИИ может бустить бизнес в телекоме

5-15% ↑

Рост продуктивности маркетинговых функций

AI в пресейле и постпродажных активностях; в переговорах; в исходящих коммуникациях

3-5% ↑

Рост продаж

Гиперперсонализация, улучшенные взаимодействия в цифровых каналах, контекстный и предиктивный сервис

20-40% ↑

Рост продуктивности

Гиперперсонализация, улучшенные взаимодействия в цифровых каналах, контекстный и предиктивный сервис

20-30% ↑

Рост автоматизации

Ускорение поиска информации, управления кадровой информацией, автоматизация рутинных операций

до 50% ↓

Сокращение контактов с участием человека

Реинжиниринг клиентского пути, быстрые персональные коммуникации, AI в разработке и масштабировании best practice

15-20% ↓

Снижение капитальных затрат

Data-based быстрое принятие решений – от плана до конкретных операций. Рост продуктивности обслуживающих операций и использования ресурсов

LLM в речевой аналитике

Обработка больших массивов коммуникаций, используя запросы на естественном языке

- Оценка соблюдения стандартов взаимодействий и уровня удовлетворенности граждан обслуживанием
- Обобщение содержания диалогов для быстрого ознакомления и принятия решения
- Тематизация, выявление предмета диалога
- Формирование информации для обучения сотрудников и оптимизации процессов обслуживания
- Оценка полноты предоставленной пациентам информации, результативности обработки запроса гражданина
- Оценка эмоционального фона диалогов



GigaChat в SpeechXplore



- Суммаризация текстов
- Анализ содержания: тематики, предмет, суть претензий и пр.
- Оценка сервиса: вежливость, результативность и пр.
- Маркирование негатива и иных триггеров

в 3-5 раз быстрее
процессы анализа с LLM
на кейсах мониторинга тематик
обращений и исследования
воронки продаж

(оценка экспертов группы ЦРТ)

Данные для нейросети

Выберите контекст для нейросети и составьте промпт

Содержание промпта
О каком продукте или услуге говорили? Верни только название продукта

Обработка интеракции
Все реплики

Участники
Все

Калибровка

Проверьте результат работы нейросети. Для этого задайте даты для проверочной интеракции.

10.06.2023 – 01.04.2024 [Другая интеракция](#)

23.05.2023, 11:43 • Сотрудник +7 920 145 56 89, Клиент +7 920 145 56 89
Клиент интересуется наличием газовых плит фирмы Гефест на Варшавке и спрашивает о наличии образцов в разных магазинах. Продавец уточ...

Ответ нейросети
В этой интеракции атрибуту может быть выставлено значение **Газовая плита Гефест**

Что это даст?

→ Data-based оперативное принятие решений:

- Быстрое получение информации о триггерных событиях
- Детекция неочевидных или незаметных трендов
- Антифрод детекция
- Оперативное управление нагрузкой

→ Облегчение и улучшение операторского опыта

→ Лучший сервис. Ответы на запросы потребителей будут:

- Быстрее
- Точнее
- Полнее
- Приятнее



Спасибо за внимание!

