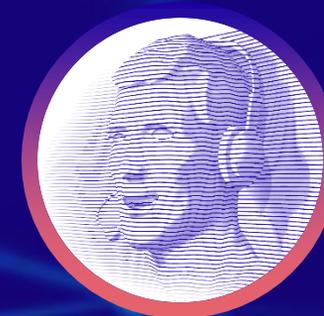


BSS

for Everyone.

«Нейро-экосистема»
бесшовные процессы,
повышение бизнес показателей
и качества клиентского
обслуживания



Юрий Ледаков, BSS

О компании

27 лет

на рынке ИТ-решений для финансового сектора

Топ 15

ведущих российских разработчиков программного обеспечения по итогам 2020 года (RAEX, 2021)

Топ 25

в рейтинге крупнейших ИТ-компаний в области ИКТ за 2020 г. (RAEX, 2021 г.)

9 из 13

системно значимых банков России используют решения BSS

Собственный производственный центр

Платформа **Digital2Speech** — 100% собственного российского производства

Клиенты:



Награды:



Наши технологии

ASR

Speech-to-Text

Распознает слитную естественную речь и переводит ее в текст

NLU

Natural Language Understanding

Совместно с ASR анализируют и интерпретируют запросы, понимают смысл и контекст, выделяют сущность обращения, переводят в точные машинные API запросы для получения требуемых данных

VB

Voice Biometrics

Голосовая биометрия автоматически проверяет звонящего по голосу в фоновом режиме на протяжении всей беседы

NLP

Natural Language Processing

Автоматизированные диалоги: на жестких правилах или через ML на живых диалогах

TTS

Text-to-Speech

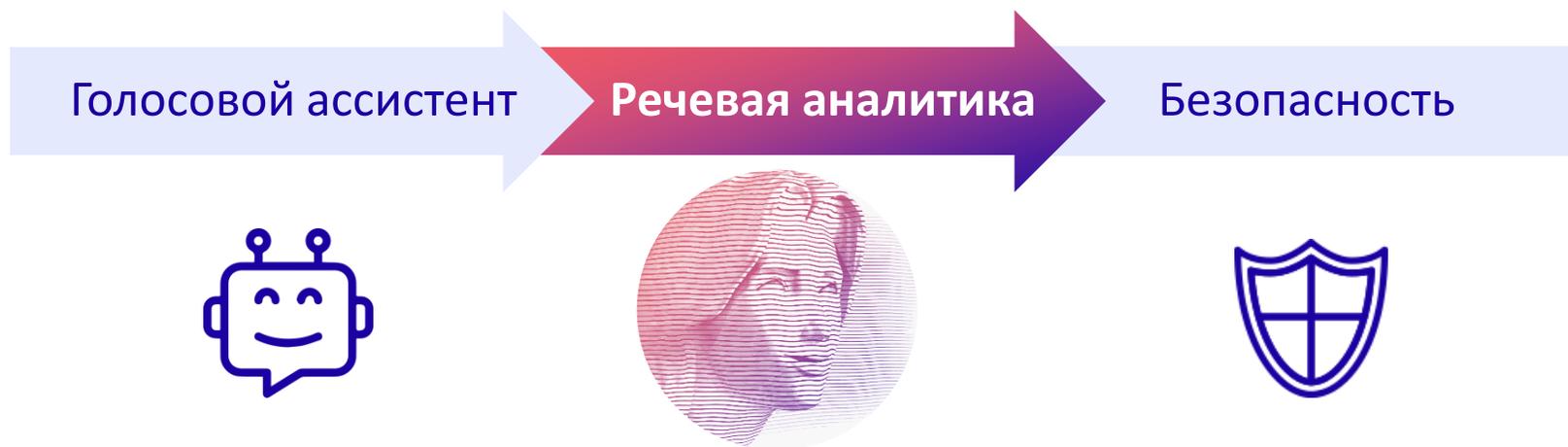
Позволяет создавать заказной «брендовый» голос обеспечивая естественность речи с синтезированными фрагментами



Что отличает BSS от других компаний

-  **Прямое распознавание** намерений клиента с голоса минуя конвертацию в текст при помощи наиболее современных методов NLP/NLU, позволяющих учесть особенности живой устной речи. Такой подход позволяет обеспечить естественный диалог, точность распознавания намерений более 95% и повысить удобство использования.
-  Встроенная системы извлечения сущностей (Named Entity Recognition) и заполнения значений переменных (Slots Filling) способствуют гладкости диалогов и позволяют **следовать за логикой разговора клиента даже если он сменил тему.**
-  Собственные решения BSS по голосовой биометрии и речевой аналитике обогащают возможности голосовых ассистентов и **снижают стоимость владения** благодаря использованию одних и тех же моделей в разных приложениях, обеспечивая до 70% экономии затрат.
-  **Гибридная структура диалогов**, построенная частично на скриптах для обеспечения скорости внедрения, и частично на моделях естественного языка, обучающихся на глубоких нейронных сетях, для гибкой адаптации к отклонениям от скриптов в живом общении.
-  **Интеграция с АБС, CRM и роботизированными бизнес-процессами (RPA)** в «коробочном» варианте, позволяющая быстро построить голосового ассистента, готового к осуществлению необходимых действий.
-  **Собственный TTS (Text-to-Speech)** использует технологию предиктивного синтеза за счет чего обеспечивает минимальную задержку при воспроизведении ответа и экономию до 50% на вычислительных мощностях. Позволяет создавать заказной «брендовый» голос обеспечивая естественность речи с синтезированными фрагментами.

Виртуальная команда



Реальные примеры внедрения доказывают **снижение времени** взаимодействия на 15%–50%

50–80% клиентских запросов **выполняют** **роботы с ИИ**

Удовлетворенность клиентов **увеличивается** на 10%—25%

Эволюция от информационных сервисов и рутинных операций к естественной эффективной коммуникации

- Адаптация под конкретные бизнес-задачи клиента при помощи инструментов BSS. Совместное ведение продаж с командой людей
- Интеграция с RPA и CRM для автоматического запуска стандартных процедур и бизнес-процессов, протоколирования, управления календарями, рассылок, интерактивных обзвонов и т.д.
- Безопасность и мониторинг коммуникаций, автоматизированный комплаенс, предотвращение мошеннических действий, и конфиденциальность

Виртуальная команда в действии



Речевая аналитика — прокачайте ваш КЦ

Речевая аналитика — «коробочное» решение, повышающее эффективность КЦ. Помогает решать следующие проблемы:



Упущенные возможности для продаж



Проблемы качества обслуживания



Повторные обращения клиентов



Повышение эффективности работы операторов

Речевая аналитика дает глубокое понимание того, что происходит в контактном центре.

Мониторинг 100% звонков

Наше решение производит транскрибацию всех диалогов и представляет наглядные отчеты по всем сценариям разговоров.



Речевая аналитика. Простой принцип работы

1 Загрузите разговоры операторов

2 Дождитесь преобразования записи разговоров в текст

3 Запустите анализ. Комбинируйте предустановленные и собственные критерии поиска

- Обработка возражений
- Отклонения от скрипта
- Нежелательная лексика оператора
- Анализ недовольства клиента
- Успешная продажа и т.д.

Здравствуйте!

Добрый день! **Очень долго висел на линии, безобразие!** Я хочу записаться на вакцинацию от коронавируса.

Очень много звонящих! **И каждый высказывает мне свое недовольство...**

Але, вы куда пропали?

...

Извините **Вы прикреплены к поликлинике нашего города?**

Да, к КБ 53.

Продиктуйте, пожалуйста, номер вашего полиса.

46934679267931745

Я вас записала на понедельник, на 10 часов утра.

Спасибо!

До свидания.



Негативная лексика клиента, неудовлетворенность от обслуживания.

Негативная лексика оператора, отклонение от скрипта.

Молчание. Большая пауза в разговоре

Получение необходимой информации для предоставления услуги.

Аналитика речи и эмоций + мониторинг соответствия

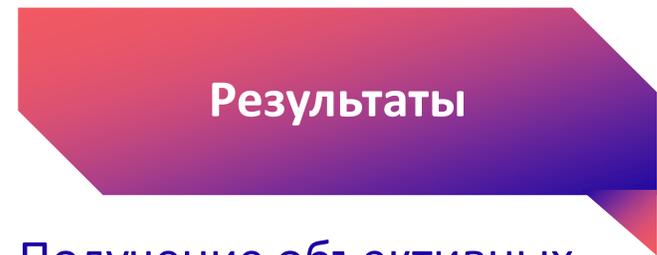
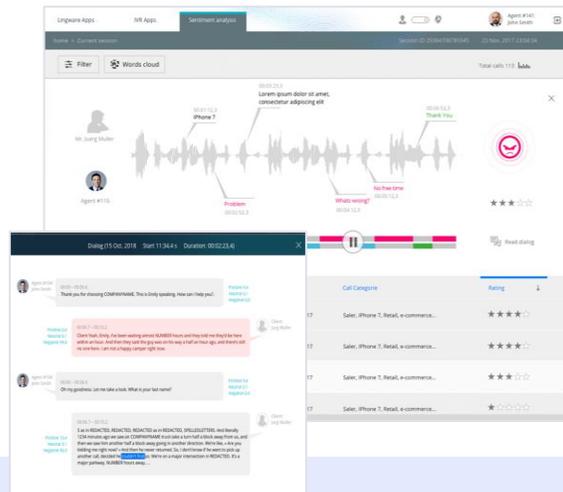
Распознавание речи (ASR)

Голосовая биометрия (VB)

Распознавание речи (ASR)

Автоматизированные диалоги (NLP)

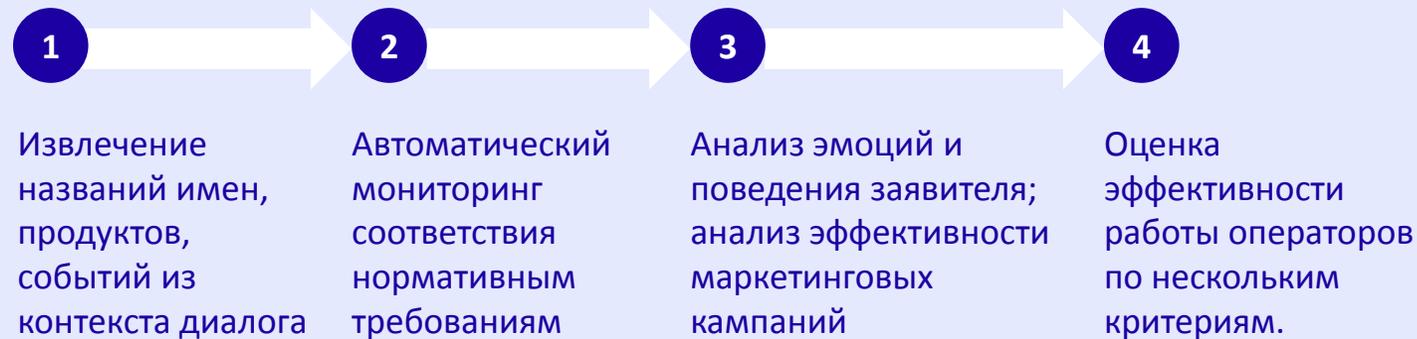
Анализ эмоций (Sentiment)



Получение объективных знаний и опыта:

- лучшие практики продаж
- работа с возражениями
- причины отказа от предложений
- претензионные обращения
- причины оттока клиентов
- непрофильные обращения
- причины повторных обращений
- причин длительных обращений
- выделение операторов в «зоне риска»
- выделение лучших сотрудников
- соблюдение бизнес сценариев, скриптов

Решение



Автоматическая верификация с помощью голосовой биометрии

Распознавание речи (ASR)

Голосовая биометрия (VB)

Автоматизированные диалоги (NLP)

Распознавание смысла (NLU)

Решение

1

Создание голосовых слепков

2

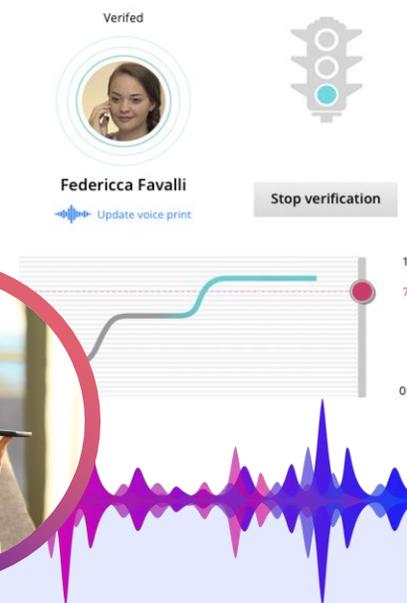
Автоматическая идентификация заявителя

3

Непрерывная верификация фоном с отображением результатов достоверности

4

Интеграция с расширениями Skype for Business и MS Teams



Результаты

- продолжительность общения уменьшается на 15%
- объем продаваемых в голосовом канале сервисов увеличивается
- безопасность транзакций – повышается
- угроза хищения персональных данных сведена к минимуму
- удовлетворенность клиентов растет

Повышение операционной эффективности



Снижение **операционных** затрат

Экономия затрат на ручной мониторинг и анализ

Сохранение и передача знаний

Повышение производительности менеджеров

Сокращение среднего времени обслуживания

Улучшение навыков ведения диалога, выявление тематик и причин длинных разговоров, пауз, периодов бездействия

Оптимизация повторных обращений

- Точное понимание FCR, АНТ, NPS и т.д. в разных разрезах
- Анализ Customer journey
- Контроль операторов, дающих повторные обращения

Повышение качества обслуживания

Контроль сценариев, чистоты речи (слов паразитов), нежелательных выражений в речи

Сохранение и передача знаний

Самоконтроль и мотивация:

- просмотр или прослушивание своих звонков, чатов,
- ознакомление с оценками
- обучающие примеры работы лучших сотрудников

Повышение производительности менеджеров

Увеличение времени на творческую и проактивную работу, на обучение сотрудников и выработку стратегий

Рост лояльности клиентов и прибыли



Рост удовлетворенности, **лояльности клиентов**

- Улучшение динамики диалогов, выведение в позитив
- Автоматическое выявление клиентов, склонных к оттоку
- Анализ причин негативных оценок клиента, претензий



Повышение эффективности **продаж**

- Причины успешных и неуспешных продаж
- Улучшить кросс-продажи, учитывать контекст диалога
- Динамически адаптировать поведение оператора



Повышение эффективности **маркетинга**

- Выявление потребностей клиентов, анализ спроса и реакции на предложения
- Повышение прибыли и эффективности от маркетинговых активностей
- Разработка услуг и предложений под потребности клиента
- Мониторинг отзывов о продуктах, сайте, личном кабинете, мобильном приложении

Выявление точек роста и автоматизации

- Единая система ИИ: бот + аналитика
- Автоматический бесшовный анализ customer journey
- Выявление частотных запросов и рутинных операций
- Автоматическое обучение бота
- Возможность работы в режиме «суфлер»

Измеримые результаты использования

с 45% до 90%

улучшилось соблюдение скрипта в разговорах



× 2

снизились нарушения стандартов обслуживания в центре поддержки продаж

снизился процент претензий на качество обслуживания

выросла скорость принятия вызова

× 2,5

снизилась продолжительность пауз

× 3

выросла эффективность линии продаж услуг

выросло число предложений воспользоваться удобными сервисами самообслуживания

Измеримые результаты использования

на **25%**

выросли продажи
в телемаркетинге

с **30 до 3%**

уменьшается
количество
слов-паразитов

0

сведены к нулю
нарушения(юридически
е и нормативные риски)

+ 36 %

выросло
количество
подключений
сервисов

+ 30 %

выросла
эффективность
кросс продаж на
входящих за месяц

+ 30 %

рост соблюдения
стандартов
приветствия и
прощания

+ 2 %

выросла эффективность взысканий за месяц

Безопасность бизнеса и аналитика



Системы тотальной аналитики коммуникаций могут использоваться в целях:

- Предотвращения инцидентов
- Своевременная выявление утечек конфиденциальных данных
- Контроль нецелевого использования трудового времени



Аналитика коммуникаций обеспечивает:

- Фиксацию всех коммуникаций в чатах, запись и анализ телефонных переговоров
- Автоматический анализ всех коммуникаций
- Формирование триггеров и шаблонов для определения намерений нарушителя
- Анализ выполнения регламента взаимодействий с целью обучения и профилактики ошибок
- Восстановление полной «картины происшествия»

Предотвращения инцидентов и выявление точек риска

Особому контролю, как правило, подвергаются внешние коммуникации (чаты, мессенджеры, телефонные переговоры, почта)

Речевая аналитика: как сделать первый шаг?



Уникальное коробочное решение:

- Мониторинг 100% звонков
- Не требуется интеграции и обучения
- Работает как из облака, так и в контуре компании

Срок внедрения:

- Облачное решение доступно сразу
- В контуре компании — до 3-х недель



Возможности стартового пакета:

- Экспресс-анализ звонков по продажам
- Классификация звонков на удачный/неудачный
- Выявление маркетинговых маркеров (упоминание продуктов, конкурентов и т.д.)
- Настройка 1 сценария для автоматического контроля соответствия
- Подготовка отчета с ключевыми выводами

Попробуйте
наше решение в работе:

**Приобретите пакет
на 6 месяцев**



BSS

for Everyone.



Спасибо за внимание!

