

BSS

WWW.BSSYS.COM

Искусственный Интеллект: ваш личный помощник в мире обслуживания

Юлия Вдовина

Директор по продукту
цифровизации клиентского сервиса
в дистанционных каналах BSS
Искусственный Интеллект



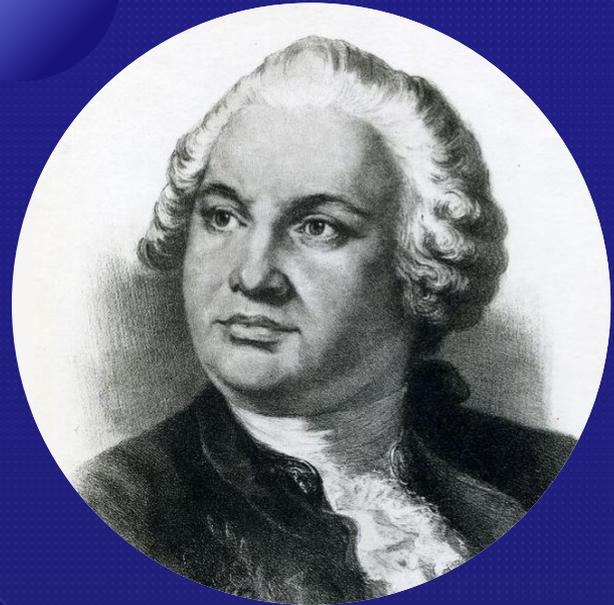
ТРЕНДЫ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

«Ничто не происходит без достаточного основания»

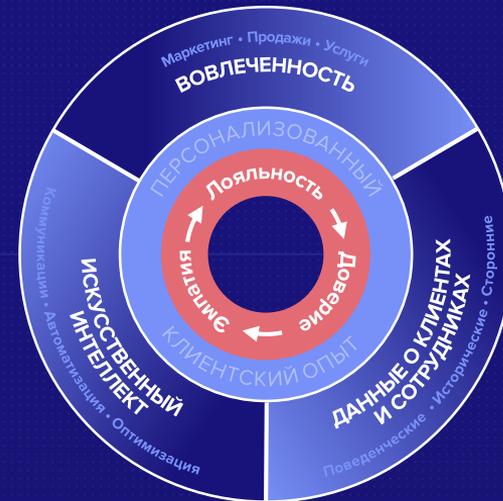
«Один опыт я ставлю выше, чем тысячу мнений,
рожденных только воображением»

«В общении все дни проходят наши,
но искусство общаться — удел немногих...»

Михаил Ломоносов



Эволюция клиентского обслуживания



Contact Center	Digital Experience	Customer Service	Customer Experience	Total Experience
<p>Централизация функций в КЦ</p> <p>Расширение полномочий оператора</p> <p>Эффективность</p>	<p>Акцент на цифровизацию функций</p> <p>Развитие мобильных приложений</p> <p>Стоимость</p>	<p>Продукто и каналоцентричные модели</p> <p>Мультиканальные CX системы</p> <p>Cost VS CSI</p>	<p>Клиентоцентричные модели</p> <p>Омниканальные CX системы</p> <p>Лояльность, Эмпатия</p>	<p>Синергия CX с Employee Experience, User Experience и Multi Experience</p> <p>AI CX платформы</p> <p>LTV, Доверие</p>

Единая AI-платформа для управления CX становится конкурентным преимуществом в B2C

Развитие AI-технологий, в частности Gen-AI, критически усиливает потенциал

AI в РФ: тренды и перспективы

AI:

>40%

компаний находятся на этапе внедрения AI-решений в различные функции*

₽ 22–36 трлн

полный экономический потенциал AI в России к 2028 г.

₽ 4,2–6,9 трлн

прогнозируемый реализованный эффект к 2028 г. = 4% ВВП

70%

потенциала приходится на 6 ключевых отраслей (транспорт и логистика, банковская отрасль, ритейл, добывающая пром., производство потреб. товаров, ИТ-отрасль)

GenAI

20%

российских компаний уже используют GenAI

12%

уже определили кейсы его применения **

Стали доступны Open Source модели, Сбер и Яндекс выпустили свои LLM. Качество моделей растёт немислимыми темпами

(340 млн параметров Google Bert 2018 vs 175 млрд GPT-3 2020 года)

68%

компаний утверждают, что AI дал прирост EBITDA на 1–5%

94%

отмечают сокращение затрат в качестве ключевого эффекта от внедрения AI в бизнес-процессы: обслуживание, продажи и лояльность.

Самые популярные бизнес-кейсы применения GenAI*:

- маркетинг и продажи (создание ценности продукта и лояльность)
- клиентский сервис (подсказки операторам и диалоговые ассистенты)
- ИТ (ассистент написания кода для разработчиков)
- внутрикорпоративные функции (генерация тренингов, проверка документов, автоскоринг интервью в массовом найме сотрудников)

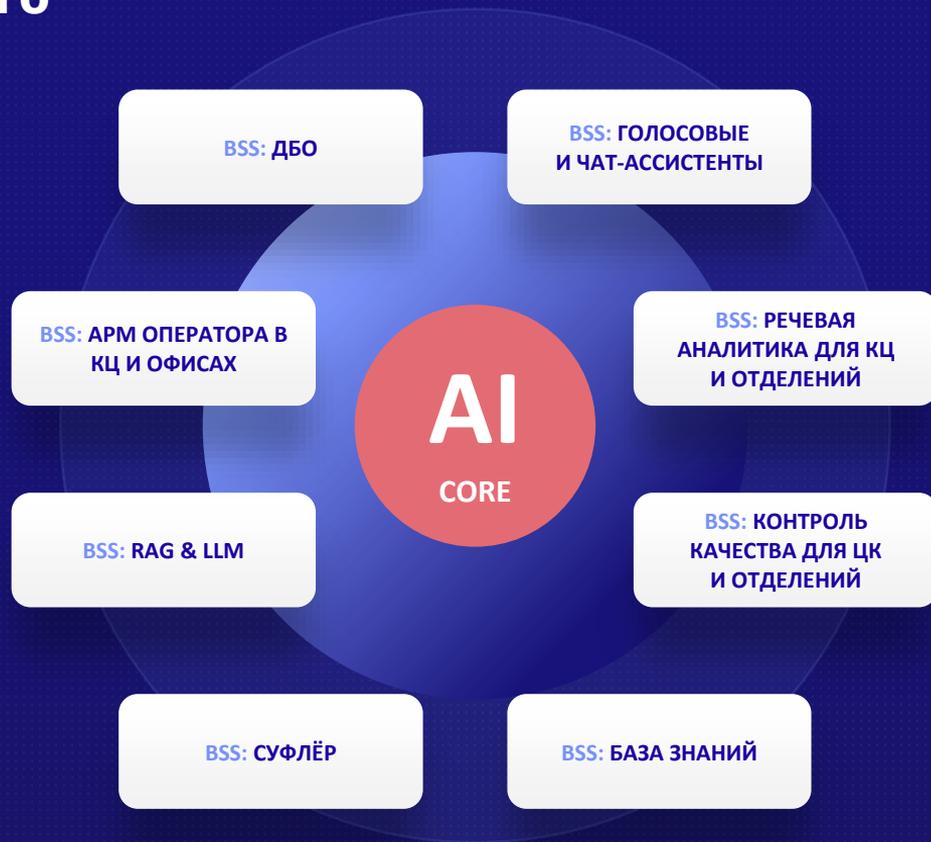
Построение клиентоцентричного обслуживания

В основе – GenAI и разработанные модели

Знание клиента и процессов обслуживания
= основа фундамента

Каждый компонент проинтегрирован
или могут использоваться текущие

Команда с AI и Бизнес-экспертизой
по построению КЦ и процессов обслуживания



AI-центричность – главный фактор развития Платформ управления CX

Кратно повышает скорость реакции на потребность клиентов

Выход на новые продуктовые сегменты и завоевание лидерства на многократно большем рынке

Системное применение ИИ формирует качественный отрыв от традиционных подходов

Радикально увеличивает проникновение персонализированных сервисов и автоматизацию обслуживания

Увеличивает глубину понимания клиента и эффективность вовлечения



AI модели лежат в основе персонализации и без единых моделей **невозможно построить** сквозную персонализацию



Внедрение AI в отдельные разнородные элементы платформы **удлиняет и удорожает** такое внедрение, снижая конкурентные преимущества



Внедрение AI **требует наличия** инструментов подготовки данных, обучения и внедрения моделей, единых для всех точек применения

Генеративные модели в клиентском обслуживании*



Умный поиск RAG и GPT:

GPT позволяет создавать натуральные и интеллектуальные системы общения, повышая качество взаимодействия

- GPT адаптируется к индивидуальным потребностям, предоставляя персонализированные рекомендации и решения
- GPT обрабатывает и анализирует большие объёмы данных, улучшая принятие решений на основе актуальной информации



Создание и обучение ботов:

- генерация датасетов при обучении новых навыков бота
- поддержка free talk для ответов на общие вопросы
- персонализация обслуживания за счёт AI-обработки big data
- генерация кода + тестирование ПО + мониторинг доступности



Саммаризация диалогов и кластеризация

краткое содержание и объединение диалогов по степени семантической близости с указанием общей тематики



GPT поиск (по БЗ):

- краткий ответ вида «Да / Нет»
- иструктурированный ответ из неструктурированных источников данных
- предоставление консолидированного ответа на основании информации из различных чников (статьи, документы и т.п.)



GPT анализ качества коммуникаций:

- выявление достижений и зон роста сотрудников
- определение эмоциональной температуры, настроения оператора и клиента
- формирование рекомендаций для улучшений
- интерактивный анализ в режиме диалога с GPT – скажи мне то, что я не знаю (формирование новых гипотез)

ИИ как волшебник клиентского опыта



Существенно повысить эффективность обслуживания

(боты – автоматизация типовых запросов, РА – поиск и внедрение лучших практик, База знаний + АРМ + Суфлёр – существенное повышение скорости обслуживания)

Увеличить новые продажи, апсейл и кроссейл

(предиктивная аналитика, персонификация обслуживания = релевантные предложения продуктов и услуг за счёт аккумуляции и анализа информации о клиенте со всех каналов и внутренних систем)

Улучшить удовлетворённость и LTV клиентов за счёт быстрого и качественного решения вопросов и персонализации

(недостижимого ранее в массовом сегменте)

Цикл непрерывных улучшений за счёт глубокого и постоянного анализа всего массива коммуникаций с клиентом

(клиент-бот (голос и текст), клиент-оператор КЦ (голос и текст), клиент-операционист в отделениях)

BSS

WWW.BSSYS.COM

Спасибо за внимание!



Юлия Вдовина

Директор по продукту цифровизации
клиентского сервиса в дистанционных
каналах

BSS Искусственный интеллект

