

BSS

WWW.BSSYS.COM

Можно ли быть эффективным без знания клиента?

Практические инструменты на основе ИИ

Юлия Вдовина

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



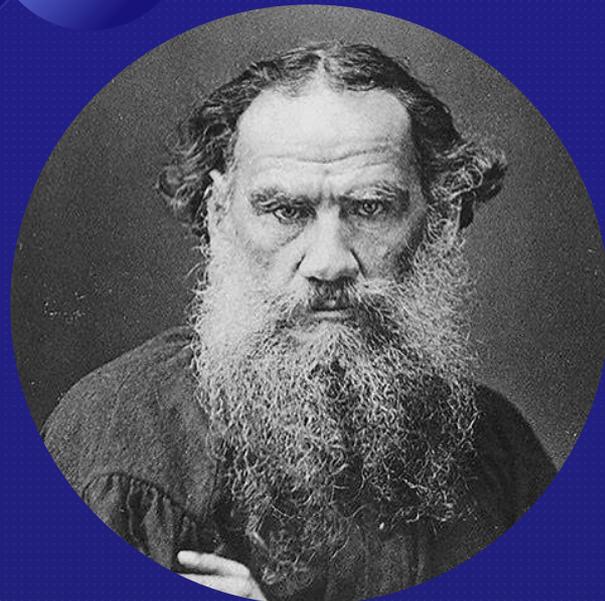
ЕСЛИ ХОЧЕШЬ БЫТЬ УМНЫМ, НАУЧИСЬ РАЗУМНО СПРАШИВАТЬ, ВНИМАТЕЛЬНО СЛУШАТЬ, СПОКОЙНО ОТВЕЧАТЬ

«Мудрость не в том, чтобы знать как можно больше, а в том, чтобы знать, какие знания самые нужные, какие менее и какие еще менее нужны»

«Знание — орудие, а не цель»

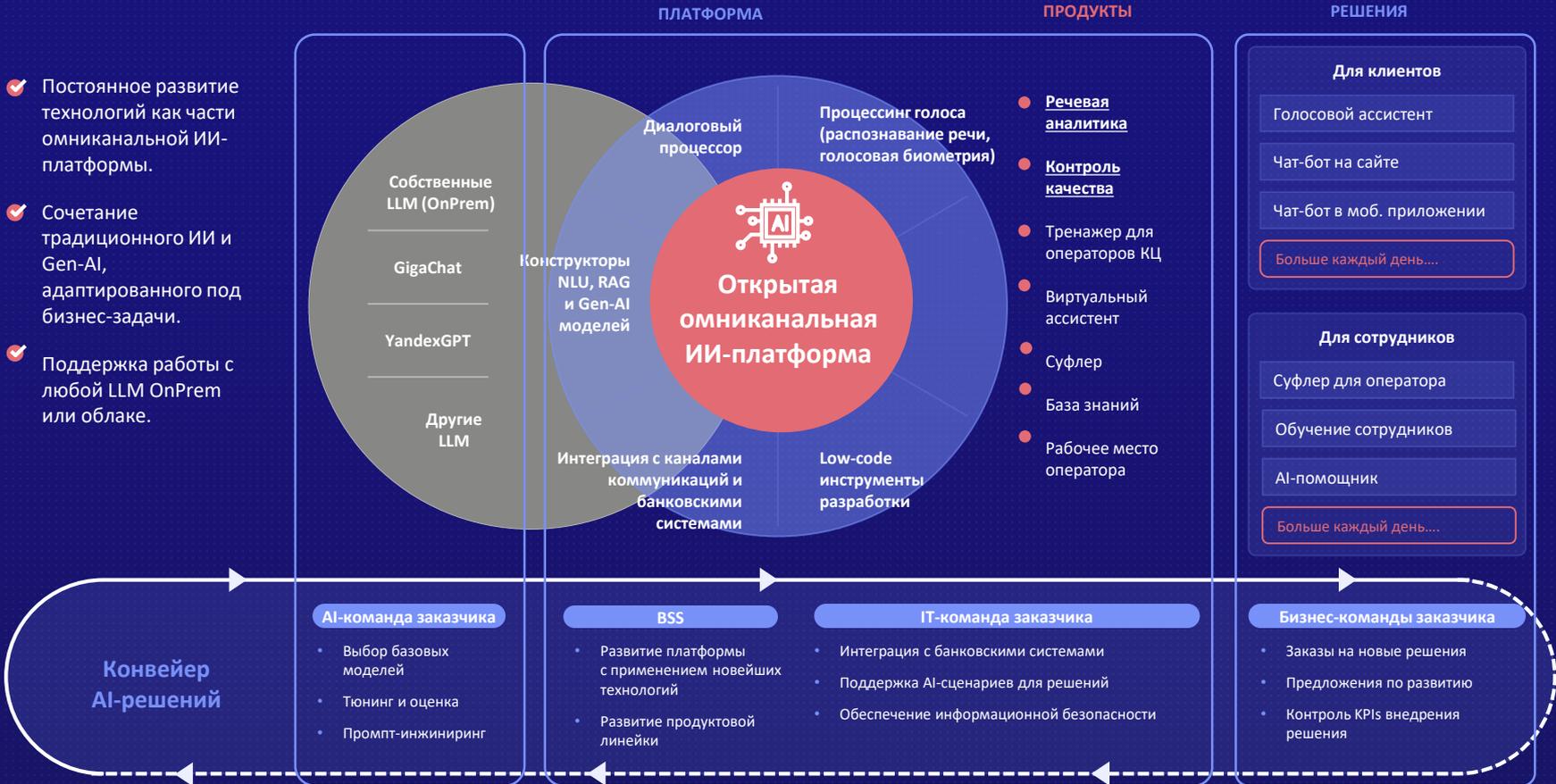
«Ошибочно думать, что много знание есть достоинство. Важно не количество, а качество знания»

Лев Толстой



Экосистема клиентского обслуживания

- ✓ Постоянное развитие технологий как части омниканальной ИИ-платформы.
- ✓ Сочетание традиционного ИИ и Gen-AI, адаптированного под бизнес-задачи.
- ✓ Поддержка работы с любой LLM OnPrem или облаке.



Продукто- и каналоцентричная модель

Типовой процесс развития продукта или канала



Клиентоцентричная модель

Единый процесс повышения удовлетворенности клиентов



Клиентоцентричная ИИ платформа BSS

BSS

- ✓ Сбор и хранение данных о коммуникациях с клиентом из всех каналов обслуживания
- ✓ Единое ИИ ядро для всех каналов коммуникации на основе Gen-AI сервисов и собственных моделей разработанных банком
- ✓ Могут использоваться как собственные так и внешние компоненты, интегрированные с платформой
- ✓ Команда с бизнес-экспертизой по построению КЦ и процессов обслуживания

КЦ =  **КлиентоЦентричность**

а не Контакт-Центр



ДБО

ГОЛОСОВЫЕ
И ЧАТ-АССИСТЕНТЫ

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА
ДЛЯ КЦ И ОТДЕЛЕНИЙ

КОНТРОЛЬ-КАЧЕСТВА
ДЛЯ КЦ И ОТДЕЛЕНИЙ

СУФЛЁР

ТРЕНАЖЕР ДЛЯ
ОПЕРАТОРОВ

АРМ ОПЕРАТОРА
В КЦ И ОФИС

БАЗА ЗНАНИЙ

Применяется для анализа коммуникаций в контакт центров и офисов обслуживания для задач, для голосовых и чат-ассистентов, отзывов:

1. Увеличение конверсии продаж
2. Повышения качества обслуживания
3. Сокращение затрат на клиент сервис

94,6%

точность распознавания устной речи (ASR)

94%

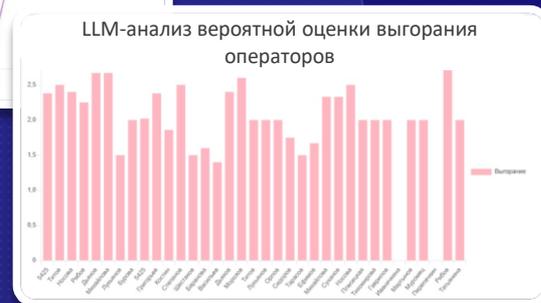
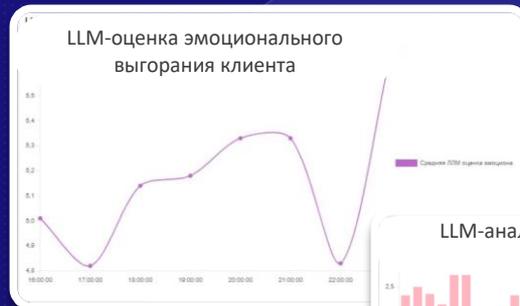
точность определения смысла (NLU)

Ключевые преимущества решения

- Позволяет с помощью интуитивно-понятного конструктора анализировать как традиционные показатели операционной эффективности (AHT, CSI, FCR и т.п.) так и проверять любые сложные и не формализуемые гипотезы с помощью любых GPT или LLM с возможностью их комбинирования
- Предоставляет средства для контроля качества качества работы операторов с помощью ручных и автоматических (в т.ч. числе с помощью GPT/LLM) карт оценки и механизмом управления и распределения загрузки контролёров качества
- Предоставляет возможность операторам в своём личном кабинете видеть значения своих текущих KPI (состав настраивается) с указанием рекомендаций для их улучшения и возможностью перейти в базу знаний для дообучения
- За счёт архитектурных преимуществ позволяет обходиться без длительной переиндексации даже при создании сложных аналитических условий на огромных массивах данных (СФР ~15 млн диалогов в месяц).
- Позволяет за счёт анализа всех возможных каналов взаимодействия с клиентами сформировать единое пространство контроля качества, т.е. выстроить полный CJM.
- Зарегистрирован в реестре российского ПО и построен на стеке технологий, не подлежащем импортозамещению.

Речевая аналитика. LLM-анализ

- Аудит, выявление достижений и зон роста сотрудников при помощи AI
- Определение эмоциональной температуры и настроения оператора и клиента
- Семантический анализ диалогов по смысловому значению
- Динамическая кластеризация – AI самостоятельно определяет тематики для поиска инсайтов
- AI-маркеры. Возможность самостоятельно задавать любой запрос для анализа
- Анализ по свободному промпту (инструкции для LLM)



Влияние на показатели

×2 раза

повышение конверсии продаж (лучшие практики, отработка возражений)

до 20%

снижение стоимости обслуживания (устранение потерь, рост эффективности)

до 25%

повышение качества работы операторов (точечное повышение квалификации)

до 30%

снижение оттока сотрудников (отслеживание выгорания, помощь сотрудникам во время обслуживания)

Для сотрудников контакт-центров и специалистов тех.поддержки, ведущих коммуникации с клиентами и сотрудниками организации (как по телефону, так и в чатах) предлагаем решение, позволяющее в режиме реального времени и формате суфлера, выдавать ситуативные и контекстуальные подсказки по ходу диалога

Наше решение

позволяет в режиме реального времени и формате суфлёра, выдавать ситуативные и контекстуальные подсказки в ходе диалога

- Позволяет снизить уровень требований к квалификации к сотруднику, т.е. С помощью данного решения любой оператор КЦ становится экспертом, т.к. суфлер предоставляет персонализированные советы и рекомендации экспертного уровня
- Использовать в качестве источника ответов суфлёра, базу знаний и генеративный ИИ, т.е. возможно использовать для генерации ответов как любые GPT-сервисы, так и любые LLM-модели, разворачиваемые в контуре с возможностью их комбинирования и переключения, а для защиты чувствительных данных применять модуль деперсонализации данных перед отправкой внешними GPT-сервисам (может использоваться и для деперсонализации данных и других систем)
- Для повышения точности ответов GPT\LLM может задействовать модуль RAG собственной разработки, позволяющий управлять процессом подготовки данных (большинство предлагаемых решений не позволяют это делать) и базу знаний, адаптированную для AI-поиска
- Зарегистрировано в реестре российского ПО и построен на стеке технологий, не подлежащем импортозамещению
- Для повышения точности ответов GPT\LLM может задействовать модуль RAG собственной разработки, позволяющий управлять процессом подготовки

Влияние на показатели

до 30%

повышение конверсии продаж (ситуативные рекомендации)

до 20%

сокращение времени обслуживания (контекстные подсказки)

до 60%

повышение качества консультаций (контекстные подсказки)

до 15%

снижение оттока сотрудников (помощь сотрудникам во время обслуживания)

Для КЦ, которому необходимо постоянно обучать новых и дообучать существующих операторов , предлагаем виртуальный симулятор навыков коммуникации, который имитируя реакцию человека позволяет оценить уровень знания продуктов и процессов и сформировать устойчивый практический навык коммуникации. В отличие от конкурентов , решение синергетически связано с другими продуктами БСС (База знаний, Речевая аналитика, AI-боты, консалтинг и обучение).

Проблематика:

Как проверить уровень освоения нового материала на практике не рискуя репутацией при общении с реальными клиентами и не тратя время супервизоров на обучающие разговоры?

Как натренировать конкретный навык сотрудника и проверить его уровень на практике?

Решение:

1. Тренинг в режиме симуляции максимально приближённой к реальному разговору с клиентом в голосовом (полностью симулируется устная речь клиента с учётом пауз ответов оператора и т.д.) и текстовом режимах
2. Доступный 24/7 симулятор адаптации и коучинга на основе искусственного интеллекта
3. Использование реальных проблем клиентов в качестве шаблонов
4. Создание планов обучения под различные задачи с учётом профессиональной специфики, как общие, так и направленные на улучшение конкретных KPI
5. Мгновенная обратная связь оператору , фиксацией статистики результатов для руководства
6. Оценка и анализ качества



Решение BSS синергетически связано со всей продуктовой линейкой (База знаний, Речевая аналитика, AI-боты, Консалтинг и обучение)

BSS

WWW.BSSYS.COM

Спасибо за внимание!



Юлия Вдовина

Директор по продукту цифровизации
клиентского сервиса в дистанционных
каналах

BSS Искусственный интеллект

