



**Анализ взаимодействия с клиентами как средство  
улучшения клиентского пути и функциональности  
торговой платформы**

# Анализ взаимодействия с клиентами как средство улучшения клиентского пути и функциональности торговой платформы

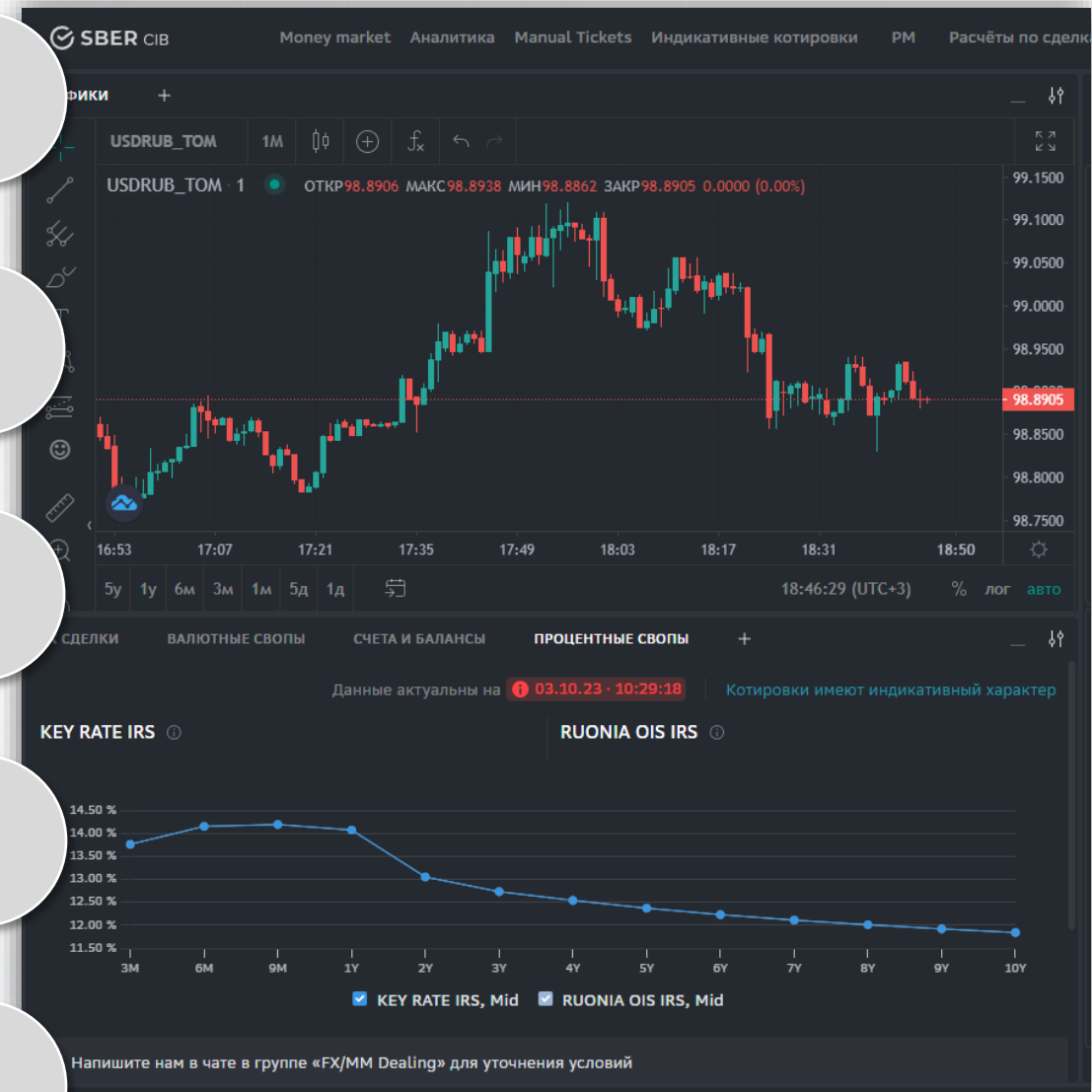
Аналитика взаимодействия с клиентами в разрезе каналов

Значение искусственного интеллекта (AI) для аналитики данных

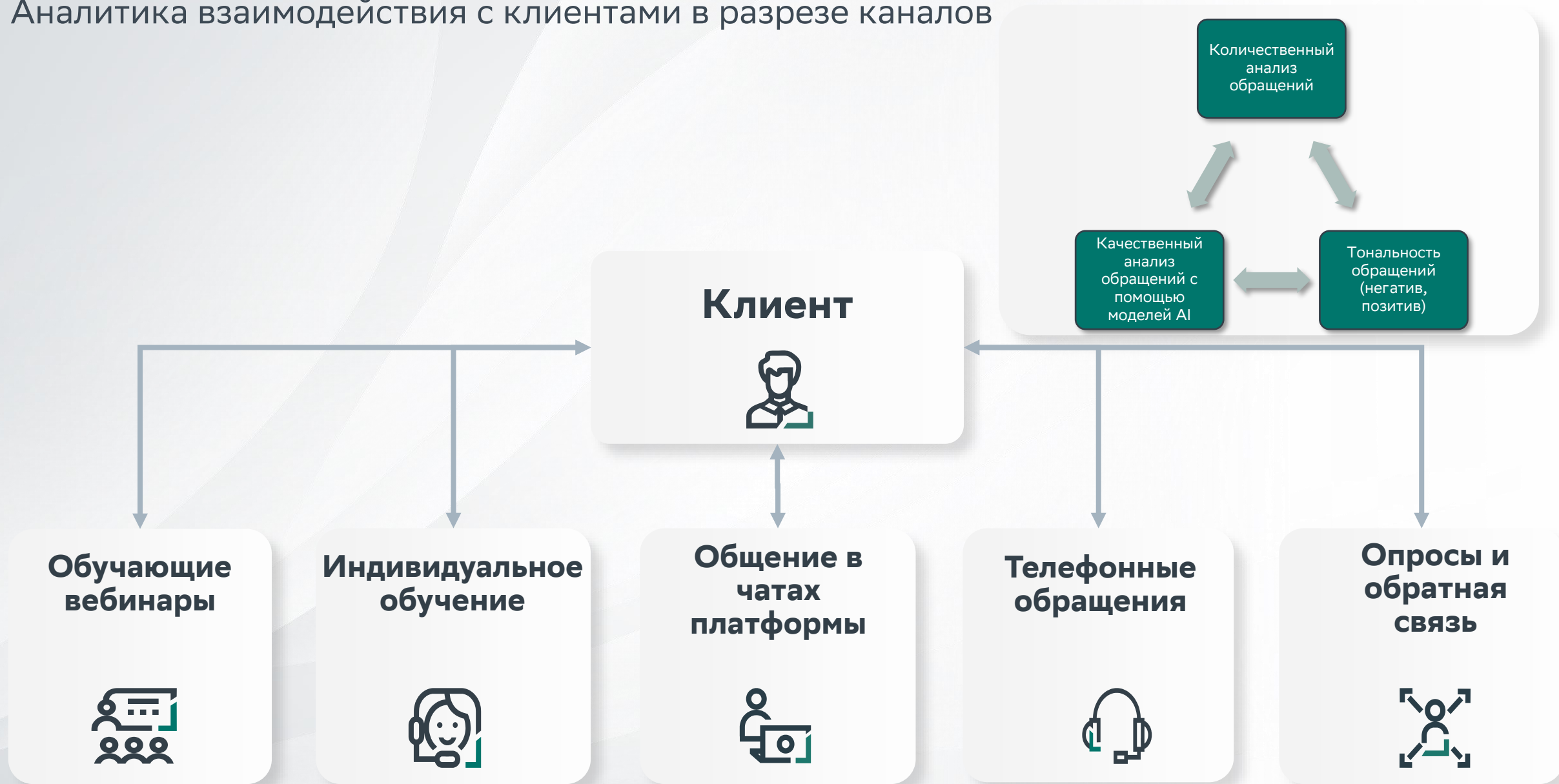
Использование аналитики взаимодействия для опережения обращений клиента

Клиентские исследования и Клиентский сервис – как совместить?

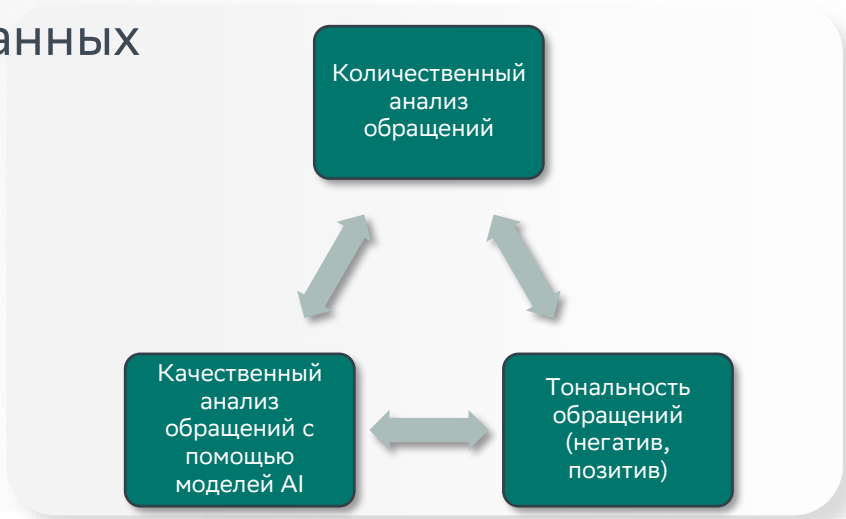
Обратная связь и аналитика взаимодействия – как с ней работать



# Аналитика взаимодействия с клиентами в разрезе каналов



# Значение искусственного интеллекта (AI) для аналитики данных



**Период:** 7/22/2022 - 8/26/2022

**Служба поддержки:** НСО / Депозиты (17)

**@900:** специалист клиентского сервиса (71), специалист клиентского сервиса (59), специалист клиентского сервиса (44), специалист клиентского сервиса (14), специалист клиентского сервиса (4)

**Клиент 1-5:** Клиент 1, Клиент 2, Клиент 3, Клиент 4, Клиент 5

**Количество запросов:** 97

**Тональность:** Entity Type

**Составляющие сущностей:** **НЕТТИНГ** (Text analysis snippet)

**Чаты:**

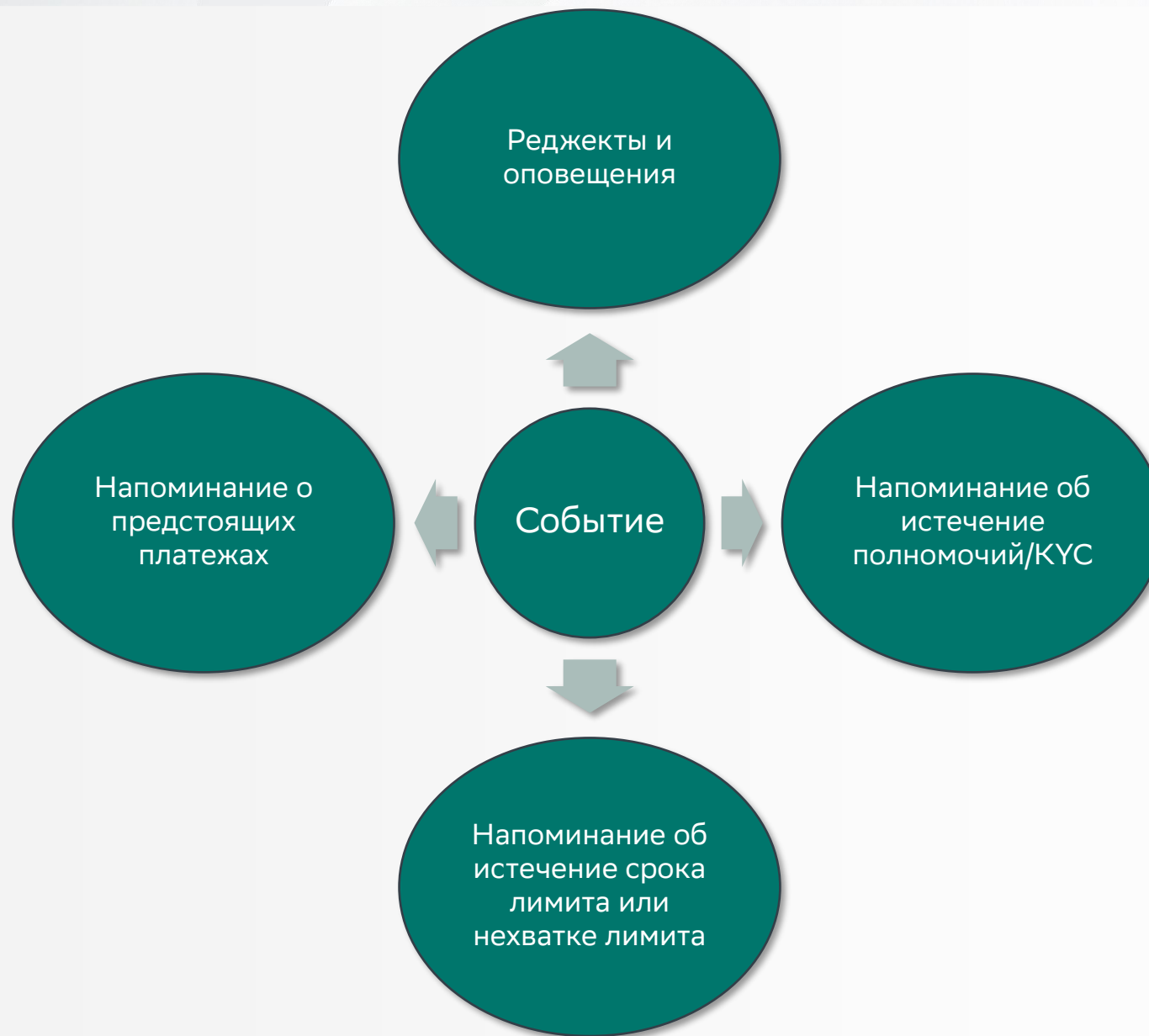
**Статистика по операторам:**

Оператор	Количество чатов
1. Клиент-Оператор	99
2. Клиент-Чат-Бот	673
3. Клиент-Чат-Бот-Оператор	27

**Распределение запросов по чат-ботам:**

#	EntityType	Match	Info	norm	sbercib_terminal_uid	chat_id	chat_name	processed_by	message_1	operator	client
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

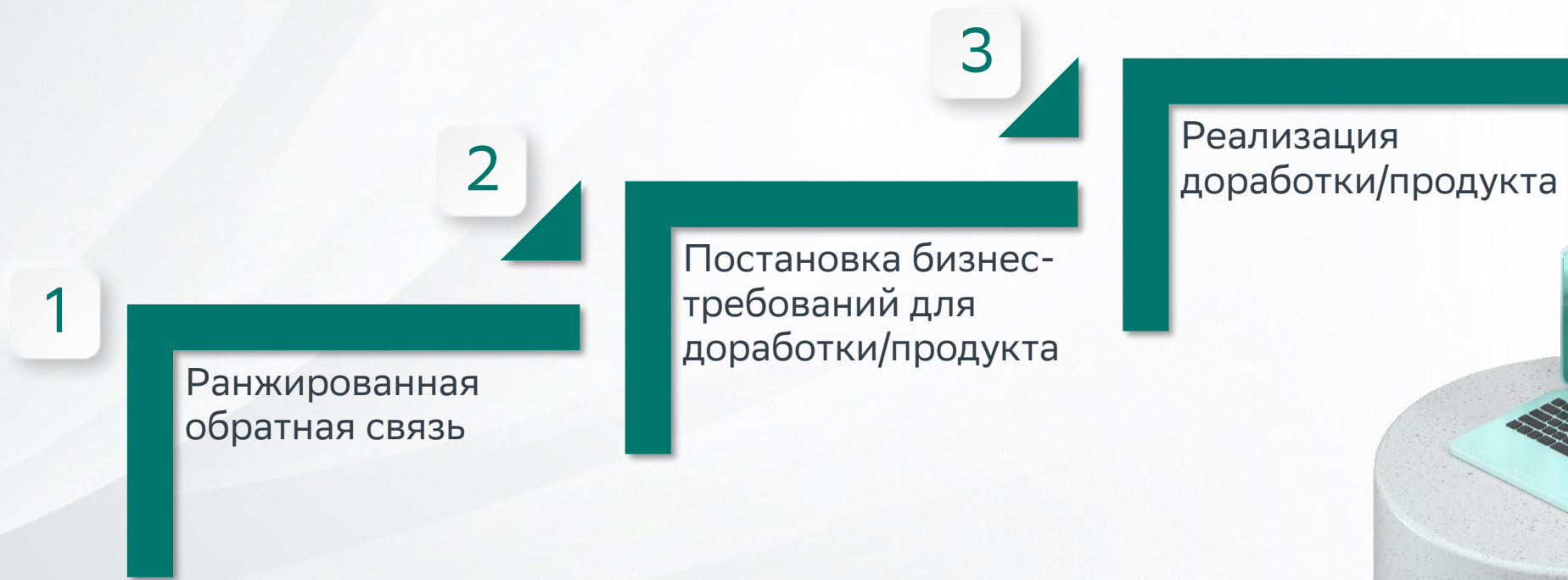
## Использование аналитики взаимодействия для опережения обращений клиента



# Клиентские исследования и Клиентский сервис – как совместить?



# Обратная связь и аналитика взаимодействия – как с ней работать



# Спасибо за внимание!



Елена Матинченко



+7 (495) 967 3980 ext. 68577  
[esmatinchenko@sberbank.ru](mailto:esmatinchenko@sberbank.ru)

Служба клиентского сервиса



+7 (495) 669 09 93  
[sbm.clientservices@sberbank.ru](mailto:sbm.clientservices@sberbank.ru)