

BSS

WWW.BSSYS.COM

ХОТЕЛИ КАК ЛУЧШЕ, А... ПОЛУЧИЛОСЬ КАК ВСЕГДА

ИЛИ КАК СДЕЛАТЬ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЕ КЛИЕНТСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ РАБОТАЮЩИМ НА БИЗНЕС-РЕЗУЛЬТАТЫ

Юлия Вдовина

Директор по продукту цифровизации клиентского
сервиса в дистанционных каналах

BSS



Клиенты не ожидают идеального клиентского обслуживания; они ожидают, что вы решите их проблемы

Ричард Бренсон

Клиенты не знают чего хотят, пока вы им это не покажете

Стив Джобс

Маркетинг это не про то, что вы продаете, а про то, как вы заставляете людей чувствовать себя

Сет Годэин

Если вы не заботитесь о своих клиентах, кто будет заботиться о вас?

Майкл Делл

Мы всегда начинаем с клиента и работаем назад

Джефф Безос

Вы можете получить все, что хотите в жизни, если поможете другим людям получить то, что они хотят

Зиг Зиглар



Тренды и перспективы

AI-решения уже внедряются в различные функции

Более **40%** компаний находятся на этапе внедрения
70% потенциала приходится на 6 отраслей (транспорт, банки, ритейл, добывающая промышленность, производство потребительских товаров, ИТ)

Потенциал AI рынка 2028 года оценивается*

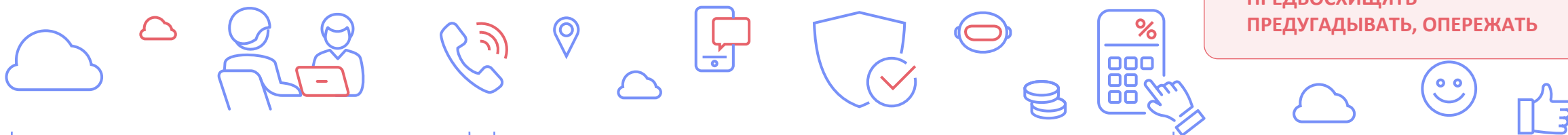
₽ 22 - 36 трлн – экономический потенциал
₽ 4,2 - 6,9 трлн – прогнозируемый реализованный эффект (4% ВВП)

Использование ИИ для персонализации опыта клиента

Около **60%** российских ретейлеров используют ИИ для анализа покупательского спроса и персонализации предложений, что увеличивает конверсию на **15 - 30%**

Аналитика данных и прогнозирование

Более **70%** компаний применяют ИИ для анализа больших данных



Внедрение чат-ботов и виртуальных ассистентов

~ **40%** компаний используют ботов для улучшения сервиса.
К 2027 г. боты станут основным каналом взаимодействия с клиентом и решения внутренних нужд компаний

Интеграция омниканальных платформ обслуживания (прогноз 2025-2026)

60-70% компаний планируют улучшение взаимодействия с клиентом счет омниканальности. Использование омниканальных платформ увеличивает конверсию на **30-40%**
Прогноз объёма инвестиций к 2025 году более **₽ 100 млрд**
~ **80% клиентов** взаимодействуют через несколько каналов

**ПРЕДВОСХИЩАТЬ
ПРЕДУГАДЫВАТЬ, ОПЕРЕЖАТЬ**

**ЕДИНЫЙ УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА
КОНТАКТА С КЛИЕНТОМ ВНЕ
ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТОЧКИ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И ВРЕМЕНИ
ФОРМИРУЕТ ДОВЕРИЕ КЛИЕНТА**

Влияние трендов на фокусы развития

- ✓ Понимание целевой аудитории
- ✓ Сбор и анализ данных о клиенте
- ✓ Индивидуальный подход
- ✓ Персонализированные предложения
- ✓ Понимание удовлетворенности клиентов
- ✓ Постоянное улучшение процессов

- ✓ Обучение команды методам обслуживания и новым технологиям
- ✓ Развитие навыков эмоционального интеллекта
- ✓ Установление ключевых показателей
- ✓ Регулярный анализ и корректировка стратегии



- ✓ Использование чат-ботов и виртуальных ассистентов
- ✓ Применение аналитики данных для предсказания потребностей
- ✓ Сквозное общение через разные каналы
- ✓ Интеграция для собрания единой базы знаний о клиенте
- ✓ Новые тренды
- ✓ Быстрая адаптация к изменениям рынка

Умные роботы могут быть еще умнее?



Эволюция развития бизнес-ассистента КАТЮША

ПЕРВЫЙ
ЧАТ-БАНК
В МЕССЕНДЖЕРАХ

ПЕРВЫЙ ЧАТ-БАНК В VK
ПЕРВЫЙ GPT-БОТ ДЛЯ БИЗНЕСА

1Н 2024 и далее

2020

Простейшие
кнопочные
текстовые боты

2021

Распознавание
естественной речи
+ голосовой бот

2022

Сложные
интеграционные
сценарии

2023

GPT-боты (LLM)

околобанковская
или небанковская
тематика

+ GPT (RAG)

эмпатия,
предиктивность,
постоянное
развитие

% автоматизации	текст	25%	26%	47%	55%
	голос	15%	20%	30%	45%
Количество сценариев	текст	73	80	90	102
	голос	50	60	70	80
Каналы		Интернет-банк, официальный сайт	Моб. приложение, Telegram, WhatsApp	Telegram, VK	Интернет-банк, официальный сайт, Telegram, VK

Умные боты: может ли бот улучшить CX?

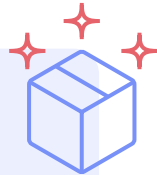
AI анализ данных



AI анализ эмоций



AI выявление новых интенгов



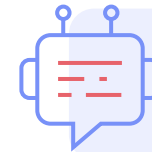
AI моделирование диалогов



AI прогнозирование



Мониторинг доступности ботов



МАШИННОЕ
ОБУЧЕНИЕ

ОБРАБОТКА
ЕСТЕСТВЕННОГО ЯЗЫКА

УДЕРЖАНИЕ
КОНТЕКСТА

АВТОМАТИЗАЦИЯ
РУТИНЫ

Персонал наше все. А где здесь AI?

Сохранение сотрудников

- мониторинг возможного выгорания сотрудников и оперативное принятие мер по сохранению
- организация оперативной помощи: подсказки суфлёром, поддержка принятия решений

Персонализированные программы обучения

- выявление западающих зон
- сбор ОС сотрудника
- автоматизированный цикл точечного обучения: назначение – прохождение – сдача экзамена
- оценка эффективности по результатам дальнейшей работы



Автоматизация подбора сотрудников на массовые позиции

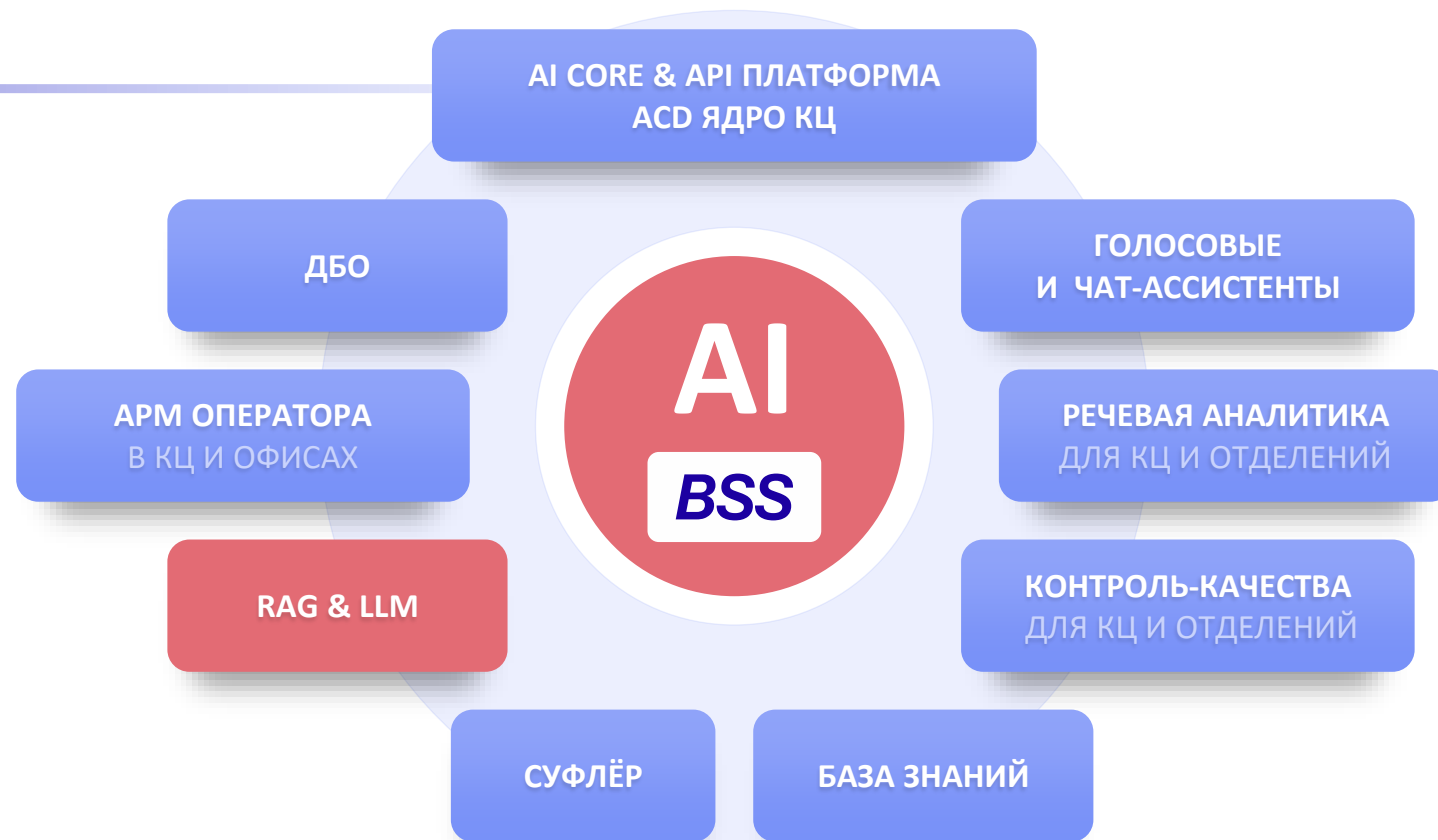
- анализ анкет кандидатов
- автоматизированное интервью
- оценка склонности принять предложение
- автоматизация приёма необходимых документов сотрудника

Повышение эффективности сотрудников

- автоматизация оценки выполнения KPI: сервис + продажи + качество
- распространение лучших практик продаж
- выявление узких мест: продукты + процессы
- внедрение элементов геймификации

Построение AI CX-Platform

- Единый способ управления знаниями о клиенте
- Модульное решение – конструктор
- Каждый компонент решения проинтегрирован
- Использование инноваций ИИ: RAG & LLM
- Команда с AI и Бизнес-экспертизой по построению AI процессов обслуживания



Внедрение AI в отдельные каналы и продукты **удлиняет и удорожает** такое внедрение, снижая конкурентные преимущества



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



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

Наши клиенты = наша гордость

Финансовый сектор



Контакт-центры



Страхование



Перевозки



Производство



Ритейл



Консалтинг



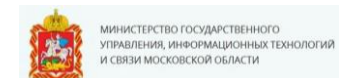
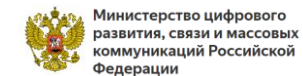
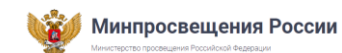
Медицина



Промышленность



Гос. организации



BSS

WWW.BSSYS.COM

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

Юлия Вдовина

Директор по продукту цифровизации
клиентского сервиса в дистанционных каналах

BSS

