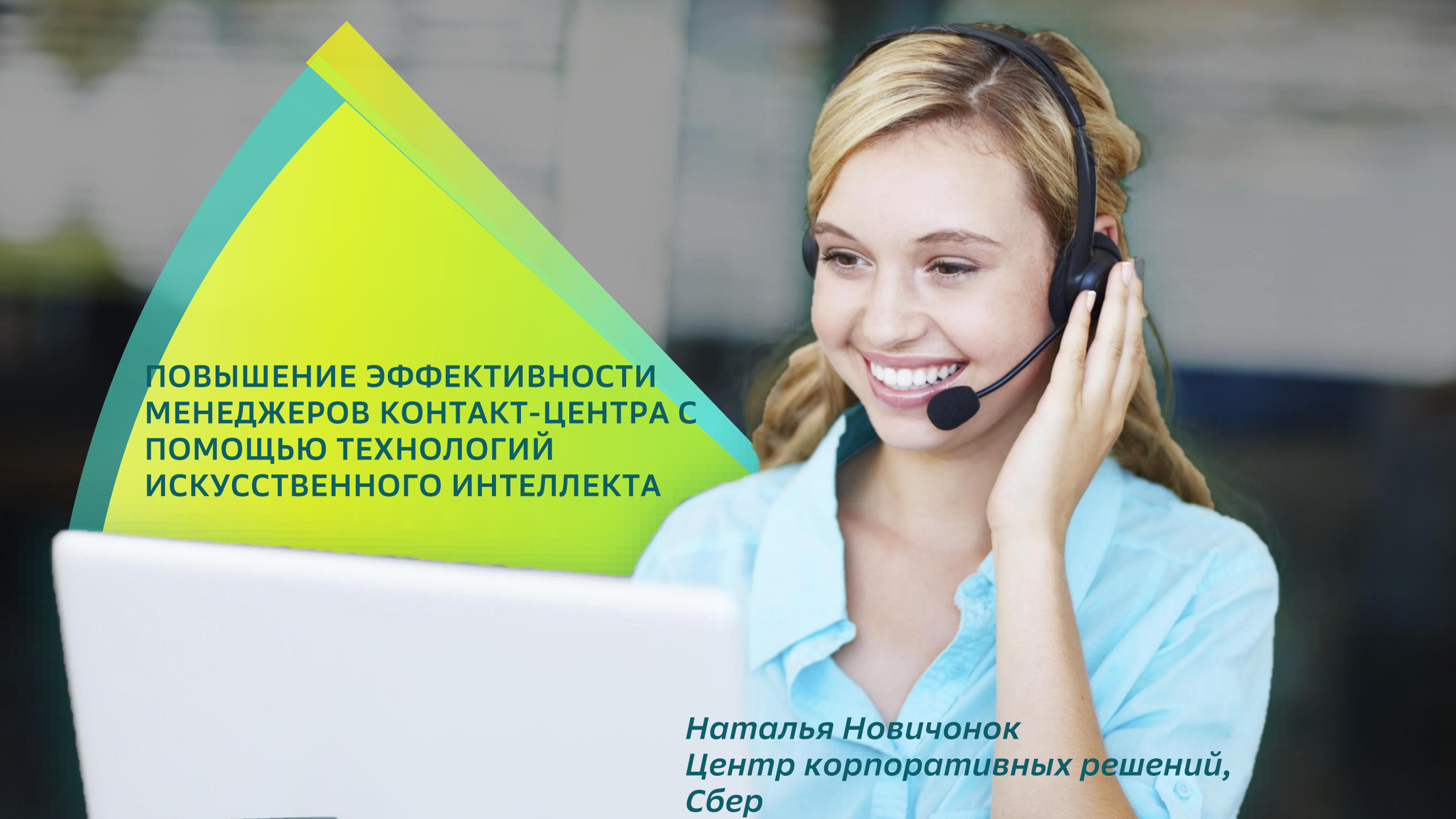




ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ
МЕНЕДЖЕРОВ КОНТАКТ-ЦЕНТРА С
ПОМОЩЬЮ ТЕХНОЛОГИЙ
ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

*Наталья Новичонок
Центр корпоративных решений,
Сбер*

Центр корпоративных решений - это



7
Городов



9
Сервисов поддержки



более **4 600**
Сотрудников



более **100**
Функциональных ролей
сотрудников



10
Каналов общения
с клиентом



37
Дочерних Обществ Сбера
на поддержке



24/7

2,9
млн

корпоративных
клиентов

Эффективный сотрудник:

Решает вопрос клиента

- не переводит звонок на другого оператора (доля переводов)
- клиент оценивает звонок как решеный (FCR IVR)
- клиент не перезванивает в течение 24 часов (FCR по повторам)

Соблюдает стандарты работы

- соблюдает расписание (Adherence)
- соблюдает стандарты обслуживания клиентов (внутренняя оценка качества)

Обеспечивает высокое качество обслуживание

- держит высокий уровень CSI

Выполняет норматив по производительности

- среднее время диалога для on-line линий
- норма выработки для off-line линий
- объем продаж для линий продаж



Принципы управления людьми в ЦКР

**Главная задача
управленца**

Мотивация и обучение
сотрудника

**Основной метод
работы**

Наставничество



**Инструмент для
принятия решения с
кем и над чем
работать**

Интеллектуальная
система управления

ИСУ работает не с планами, а с отклонением от системы

Усилия руководителя необходимо направить на работу с «худшими» сотрудниками:

- «худшие» это те, кто ниже доверительного интервала по показателю в сравнении с результатом других сотрудников, план для методолога, а не для работника
- помогая «худшим» улучшить показатель мы двигаем кривую вправо, сжимая ее и снижая разброс показателя, тем самым улучшая средний результат



более **150**
мотивационных метрик



почти **80%**
охвачены алгоритмами
ИСУ



«Планы» и «нормативы»
– это желаемое
состояние системы,
средняя – реальные
сегодняшние
возможности системы

Список АС, которые мы анализируем для оценки эффективности сотрудника



телефония

статусы и режимы
оператора в
диалогах с
клиентами



речевая аналитика

транскрибация
диалогов



экранная аналитика

Логирование
действий
сотрудника



WFM

расписание
сотрудников



CRM

история
взаимодействия с
клиентами



HR-платформа

история
сотрудника в
банке

Дорожная карта запуска алгоритма с AI в ИСУ ЦКР

Формулируем проблему и размечаем фактуру

Какой цели хоти достигнуть?
Кого или что считаем
хорошим?

Агрегируем цифровые следы и строим ML-модель

Выявляем максимальное количество триггеров, влияющих на нашу цель

Валидируем бизнес-смысл

Что используем
в работе с сотрудником?

Формируем алгоритм задачи в ИСУ

Даем алгоритм
выбора сотрудника
и фактуру для
работы

Основные виды ML-моделей в ИСУ ЦКР



Выявление
триггеров
улучшения



Кластеризация
обращений



Предсказание
вероятности
события



Бизнес-история о повышении эффективности КМ

Пример модели на выявление триггеров для улучшения

Формулируем
проблему

Увеличить количество продаж в канале «исход»
УУП, научиться прогнозировать эффективность

Размечаем
фактуру

Хороший сотрудник, кто продает стабильно
больше других, плохой – стабильно меньше

Агрегируем
цифровые следы

Аккумулируем данные о КМ: Аист
(CRM); Avaya (телефония); PA, DPA

Строим
модель

622 триггера, отличают эфф. КМ от неэф. и могут
прогнозировать эфф-ть на 1-1,5 мес вперед

Валидируем
Бизнес-смысл

22 признака имеют понятный бизнес-смысл
и подходят для работы с сотрудником

Формируем задачу для ИСУ



+ 13,8
%
продаж

Продолжение истории

Уже запустили

- Клиентские менеджеры продаж канала «вход»
- Ключевые менеджер на сервисе внешне-экономическая деятельность
- Хантеры на сервисе внешне-экономическая деятельность

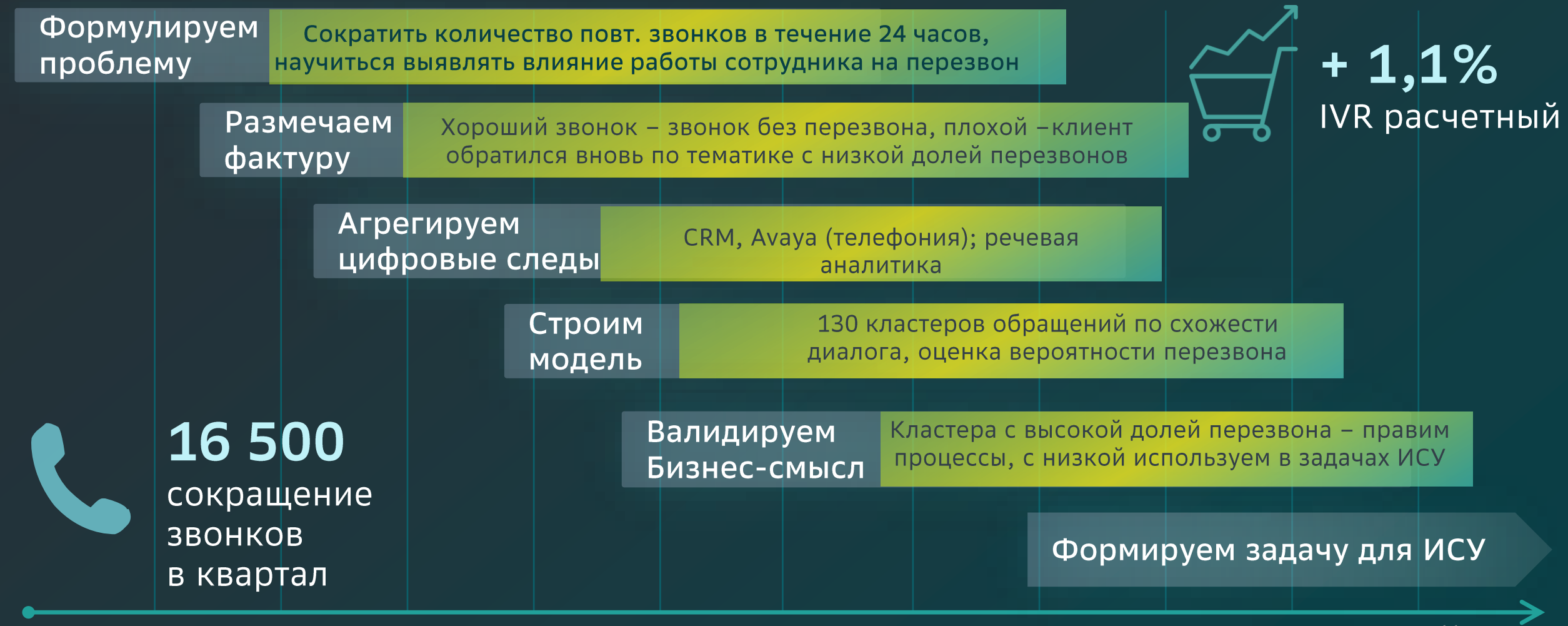


Что исследуем?

- Может ли подход быть использован для повышения качества закрытия обращения клиента на телефонную линию ЦКР

Бизнес-история о сокращении повторных звонков

Пример модели на кластеризацию обращений



Продолжение истории

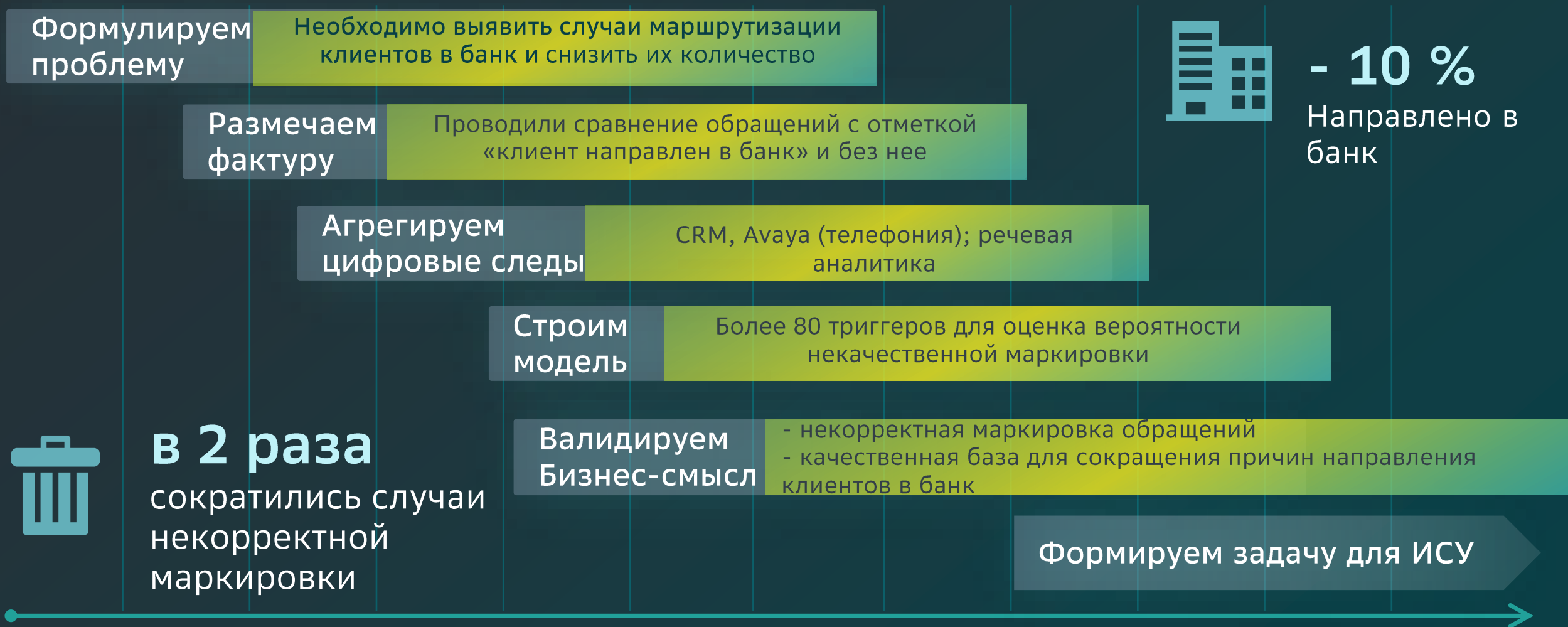
Что исследуем?

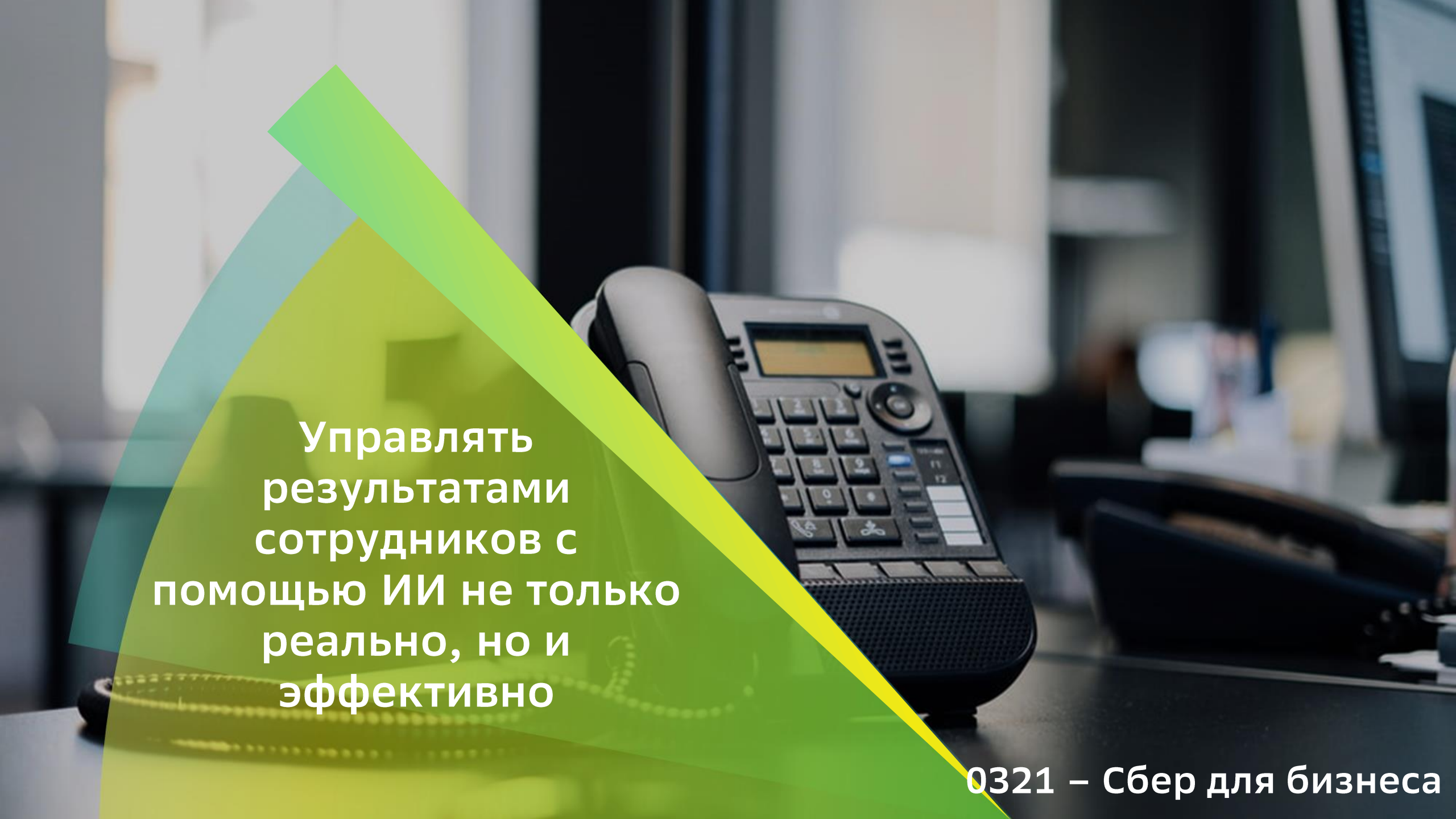
- Строим аналогичную модель для задачи по сокращению переводов между операторами



Бизнес-история о сокращении маршрутизации клиентов в филиал

Пример модели на предсказание вероятности события



The background of the image is a blurred office scene. In the foreground, a black office telephone with a small screen and a numeric keypad is visible. To the right, a computer monitor is partially visible. A large, semi-transparent green and yellow geometric shape, resembling a stylized triangle or arrow, is overlaid on the left side of the image, containing the main text.

Управлять
результатами
сотрудников с
помощью ИИ не только
реально, но и
эффективно

0321 – Сбер для бизнеса