

Инструменты для увеличения конверсии и эффективности ГОЛОСОВЫХ РОБОТОВ

СПИКЕР:

Золкина Анастасия

Руководитель отдела контроля качества голосовых роботов



Часто встречающиеся проблемы



Низкое качество
роботов



Технические ошибки
при прозвоне



Низкая
конверсия



Ухудшение
лояльности клиентов

Контроль
качества

Контроль качества

Контроль
качества



voice assistant
for business

Задачи

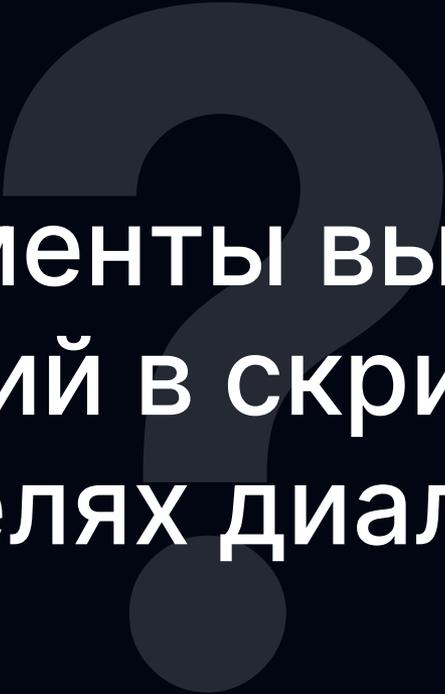
- ✓ Поиск проблемных мест в диалогах
- ✓ Поиск закономерностей, аномалий, приводящих к техническим или логическим ошибкам
- ✓ Подготовка предложений по улучшению качества

В чем сложность контроля звонков робота?



Вызовы

- Низкая скорость при ручной обработке
- Неясные алгоритмы выборки для ручного поиска ошибок и ручное прослушивание проблемных звонков

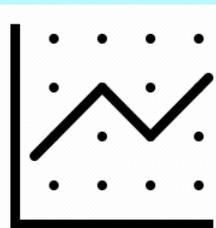


Инструменты выявления аномалий в скриптовых моделях диалогов

Автоматическое определение ошибок

Примеры

- ✓ Циклы/повторы слов робота
- ✓ Циклы/повторы интенгов
- ✓ Интенги с низкой вероятностью
- ✓ Конверсионное время прозвона
- ✓ Уровни дозвона среди операторов
- ✓ Аномальная длительность звонка
- ✓ Частые переходы по дефолтным веткам



25

дэшбордов

сгруппированных
по разным типам
ошибок

Инструменты для анализа

ID	Тип ошибки	Текст	Значение
64d3f7	Цикл месседжей	Что привлекает Вас в условиях другого банка?	use_other_bank what_do_you_like
	Цикл интеншн	Пока у меня кэшбек на других картах	use_other_bank 88% Onboarding_main
64f12a3	Цикл месседжей	Что, простите? Не расслышала.	no_aim_onbording final_state
	Тишина	Аномальная тишина	4.37
	Длительность звонка	Аномальная длительность	120 Отказ. Подумает



Анализ повторов

Что ищем?

- ✓ Ошибка в логике скрипта
- ✓ Недостаточно данных NLU для обучения робота
- ✓ Пересечение смыслов в похожих интентах
- ✓ Некорректные ответы робота

ID	Message	2	3
2	Это компания ____, меня зовут Виктория. Поздравляем Вас с Днем...	2	
6	Ими можно дополнительно оплатить до 30% от стоимости украшения в...	5	1
11	Поняла. А, как думаете, бонусы пригодятся вам?	2	
12	Извините, не расслышала, сколько бонусов на вашей карте?		
17	А по поводу бонусов, что скажете, пригодятся вам?	4	1

Вероятностный анализ

Intention.Name 	Вероятность
accept	98.14%
already_called	65.62%
already_closed_card	98.27%
already_use_card	87.17%
autoresponder	99.57%
client_is_ill	99.4%
currency_account	44.55%
deny	91.11%
didn't_order_anything	27.71%
for_work	95.04%
have_credits	62.88%

Что ищем?

- ✓ Новые фразы для включения в обучающую выборку для NLU
- ✓ Новые направления, которые не были предусмотрены в скрипте
- ✓ Недостаточный дата-сет для обучения NLU

Дефолтный анализ

Ветка 1

20 переходов

Ветка 2

60 переходов

Ветка 3

35 переходов

...

Дефолтная ветка

650 переходов

Что ищем?

- ✓ Некорректная логика
- ✓ Лишние ветки диалога
- ✓ Отсутствие необходимых веток

	State 1	State 2	State 3
Default	8	4909	156
Интент 1	904		
Интент 2		87	5
Интент 3	1387		
Интент 4	6	6	
Интент 5	3		47
Интент 6	19		

Аномальные длительности звонков

Что ищем?

- ✔ Отклонения фактической длительности звонка от расчетной

ID	Text	Значение
64d1e4	превышение фактической длительн...	22 сек (80%)
64d3f7	превышение фактической длительн...	20 сек (90%)
64d3m4	превышение фактической длительн...	73 сек (40%)



Интервалы между репликами

Что ищем?

- ✓ Паузы после слов робота или абонента
- ✓ Разница между фактической и эталонной (1-1,5 секунды) длительностью пауз

реплика 1

1-1.5

3 >

реплика 2

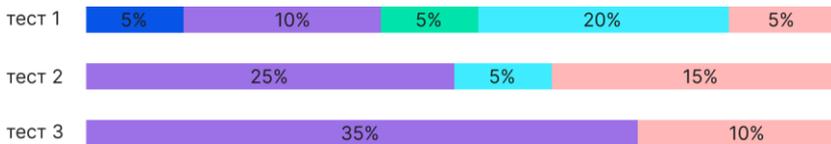
ID	Text	Значение
64d1e4	Подскажите, пожалуйста, планируете ...	15
64d3f7	Ну, я правильно понимаю, что у вас ...	21
	У вас есть дебетовая карта __, ей в...	10
64d3m4	Предложенная информация строго...	35
	Это вы, я правильно попала?	4

A/B тестирование

✓ На уровне сценариев

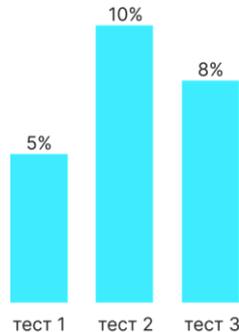
✓ На уровне фраз

Статусы звонков при сбросе

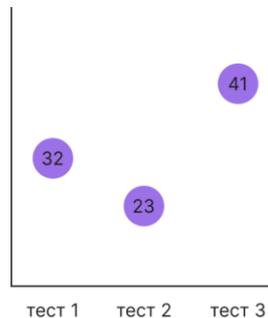


- Отказ по причине дорого
- Отказ, не пользуюсь подобными услугами
- Негатив, мат, оскорбление
- Отказ, подключены альтернативные услуги
- Отказ, обвинение в мошенничестве

Конверсии



Средняя длительность звонка



Что в результате?

Практические советы

Проверены ошибки

Проверены месседжи

Проверены интенты

Доля переходов в дефолт

Аномалии в статусах звонков

Скорректировано время прозвона



Почему важно анализировать звонки?





Home Profile

Suche

22°C

Navigation
Mittelpfad

Radio
FM/DAB

22°C

THEMENWELTEN

9:02

Kein Gerät verbunden.

TH

TEL

18 OFF AUTO MENU A/C

PASSENGER OFF 56

TEL

Нас выбирают

Альфа Банк

otpbank

**АЛЬФА
СТРАХОВАНИЕ**

спортмастер

lamoda

СМ-Клиника

сравни.ru

TELE2

МЕГАФОН

SOKOLOV
JEWELRY

banki.ru

Синара Инвестиционный
Банк

Создадим робота, с которым хочется общаться

СПИКЕР:

Золкина Анастасия

Руководитель отдела контроля качества

+7 923 217 28 73

zolkina.anastasiya@kvint.io

www.kvint.io

