

Новые тренды и подходы к созданию голосовых роботов для колл-центров

СПИКЕР:

Захарищев Михаил Руководитель направления развития бизнеса

Колл-центр будущего

Qkvint





Как повысить лояльность клиентов?

Проблемы



Каналов коммуникации стало больше



Нужно большое количество касаний для закрытия сделки



Крупные бизнесы приходят к модели контактного центра и осваивают новые каналы

Решение

Голосовой робот способен закрыть большую часть коммуникаций: Продажи

- НПС
- Продвижение клиентов по воронке

Но насколько эти подходы эффективны?





NPS опроса в банке

Выстроена нелинейная логика с опросом пользователей, определением боли и предложением офферов на выбор.

NPS для них — канал продаж. Довольным клиентам можно позвонить и допродать





Брошенные заказы в корзине

Решение

- Более широкий функционал
- Коммуникация двусторонняя
- Классификация причины отказа
- Индивидуальные предложения
- Звонок дешевле других каналов

Завершенных заказов стало

больше на 7%



Пуши, СМС и emails надоели и могут быть навязчивыми и их часто пропускают

Новые вызовы и тренды в проектировании роботов. Генеративная модель





Генеративная модель и LLM. Преимущества



Ускоряет создание робота. Позволяет загрузить свой список с FAQ



Более точно находит ответ из всего массива данных

Умный бот на генеративной модели с синтезом

Важно в разговоре голосом:

- Обучение робота на основе FAQ, диалог может пойти по разным сценариям
- Синтез практически не отличим от живой речи



Комбинированный подход. Совмещение скриптовой и генеративной модели

Скрипт:

- Проверенный способ достичь целевых конверсий
- Простота масштабирования

Подключение LLM:

- Неожиданные вопросы
- Возможность использования больших баз знаний

Не только звонки, но и другие виды взаимодействия

CMC

На сайте

WhatsApp

Вприложении

На мероприятии



Новые вызовы и тренды в проектировании роботов. Smart-решения





HR-помощник в крупных компаниях



Голосовой помощник в E-com



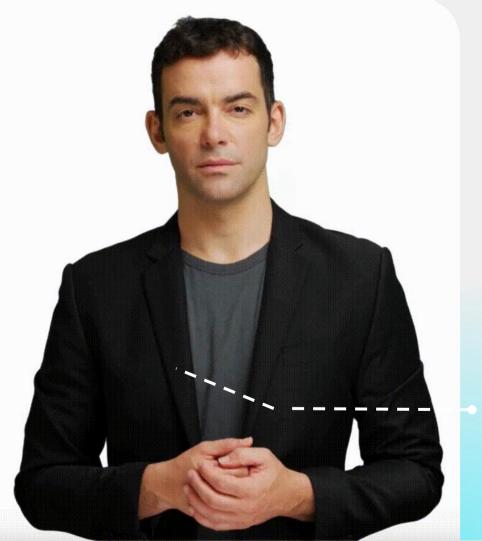






Ассистент-помощник для продаж помогает совершать покупки без помощи рук

- → В машине
- → Во время готовки
- → В спортзале



Видеоассистент для выставок и конференций

- Презентация продуктов компании
- → Ответы на часто задаваемые вопросы

Будущее голосовых решений

по данным Gartner:

60% пользователей

в следующие 5 лет будут использовать голос, как предпочтительный канал коммуникации

70% маркетинговых коммуникаций

к 2025 будут поддерживаться AI с помощью генеративных моделей



Будем создавать будущее вместе?

СПИКЕР:

Захарищев Михаил Руководитель направления развития бизнеса

+7 922 931 1888 m.zak@kvint.io www.kvint.io

