



# Использование ИИ в КЦ: Текущее состояние и перспективы.

## Некоторые результаты исследования

Юрий Мельников

Алекс Берг

# Общая информация об исследовании

# Организаторы исследования



Апекс Берг (Россия)



МАСТЕРТЕЛЕКОМ

МАСТЕРТЕЛЕКОМ  
(Беларусь)



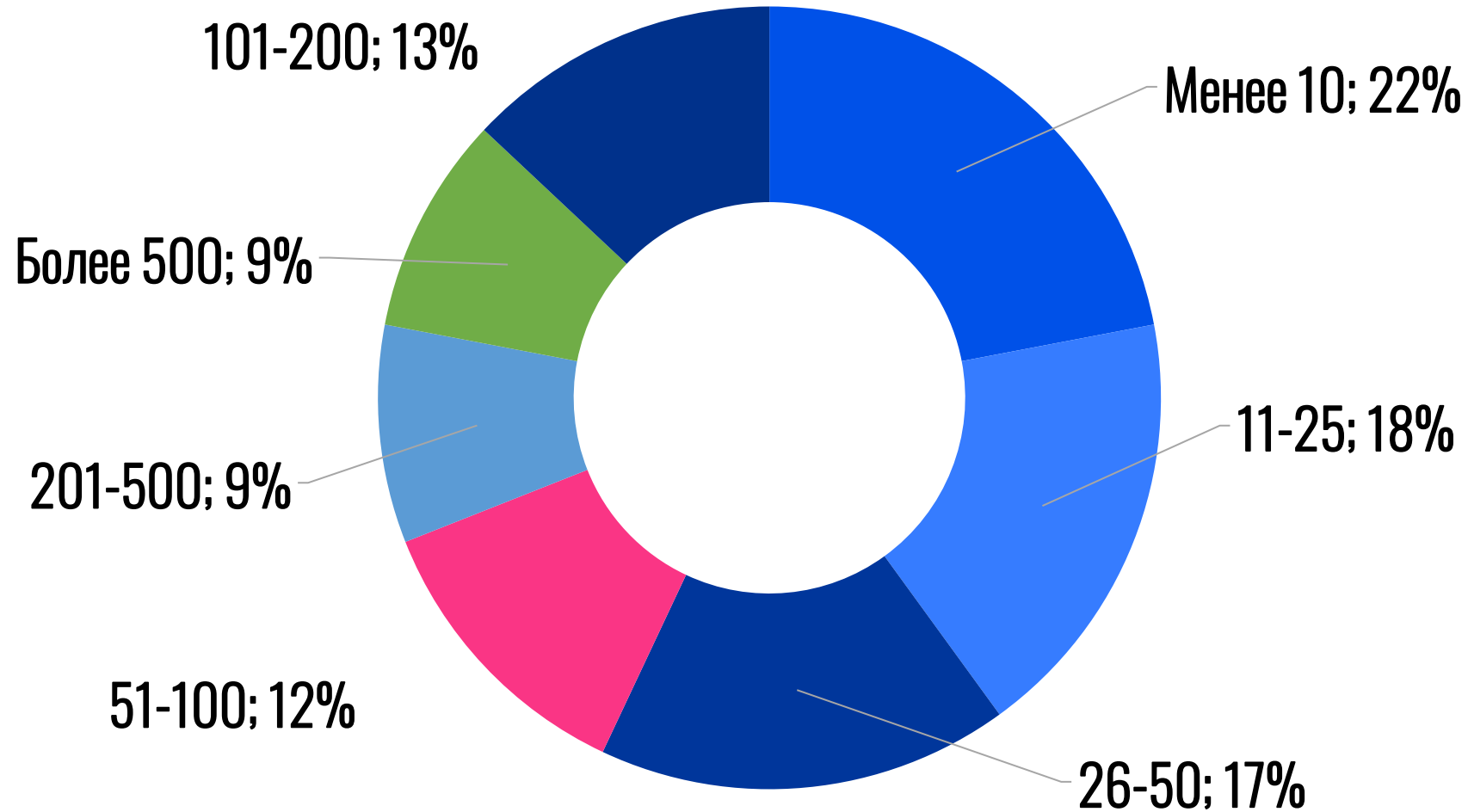
НАКЦ (Россия)

Исследование проводилось с января по май 2024 года.

# Состав участников по отраслям и странам



# Состав участников по количеству операторов КЦ



# Скачать полный отчет исследования

<https://clck.ru/3BrbAc>



# О чем пойдет речь?

1

Стратегии развития  
ИИ в КЦ

2

Области  
применения ИИ

3

Использование  
ботов и результаты

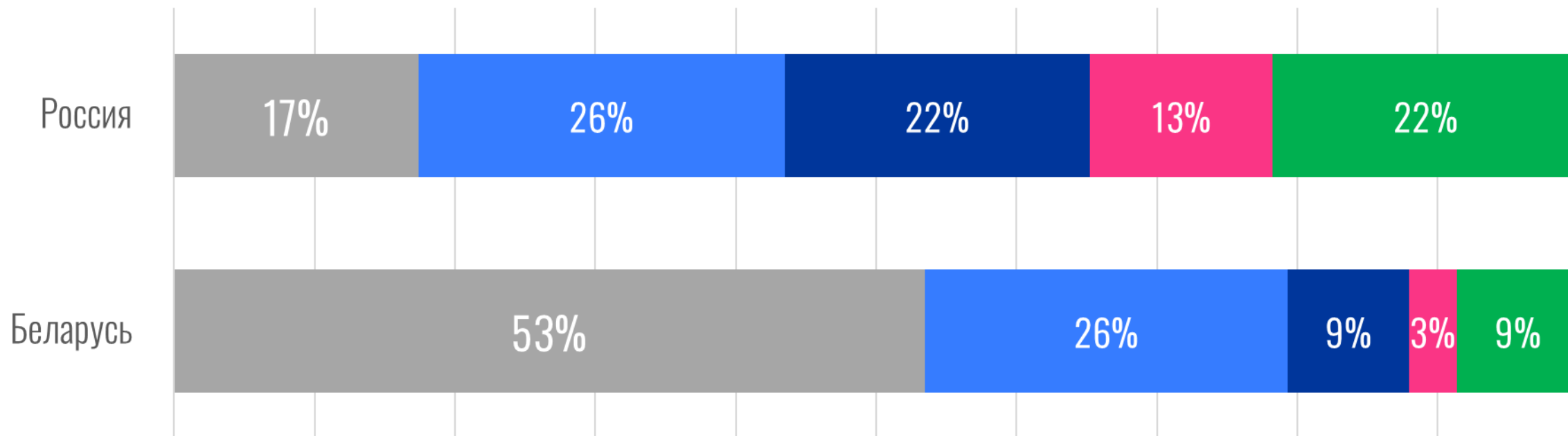
4

Измерение метрик  
ботов

# Стратегии развития ИИ в КЦ



# Как обстоят дела с инвестициями в ИИ в вашем КЦ?

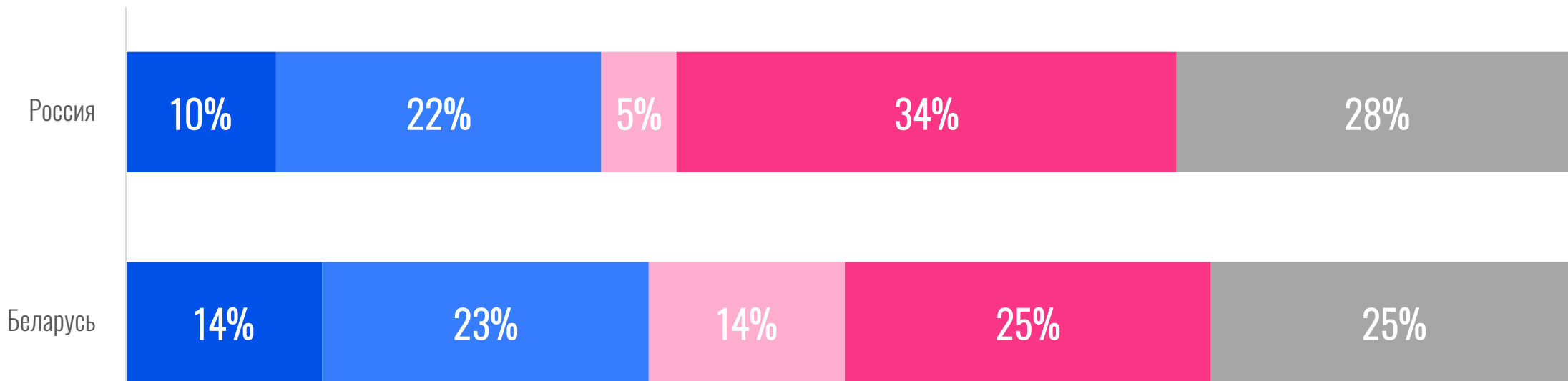


- Затрудняюсь ответить
- Значительных инвестиций не было и в текущем, 2024-м году их не будет
- Значительных инвестиций не было, в текущем, 2024-м году планируем инвестировать
- Инвестиции уже сделаны, в текущем, 2024-м году их будет меньше или не будет
- Инвестиции уже сделаны, но в текущем, 2024-м году их будет столько же или больше

# ТОП 5 препятствий для выделения бюджета на ИИ



# Есть ли у Вашей компании опасения, что сервис в КЦ станет хуже, чем у конкурентов из-за несвоевременного внедрения ИИ?



- Да, так как наши действия пока не приводят к улучшению нашего сервиса в КЦ
- Да, так как чувствуем, что уже отстаем с внедрением ИИ
- Нет, так как мы уже используем ИИ в сервисе КЦ и считаем, что находимся среди лидеров
- Нет, так как у нас и так отличный сервис в КЦ без ИИ, и мы не верим что ИИ может сделать его лучше
- Другое

# Какие подтвержденные выгоды или улучшения Вы получили от использования голосового или текстового бота?



# Менеджеры КЦ про общение клиентов с ботами на ИИ

■ ДА ■ Трудно сказать ■ НЕТ

Клиенты всегда будут предпочитать общение с живым человеком, чем с ИИ ботом



ИИ ботов нужно скрывать от клиентов - это более эффективно



Клиенту важно быстро решить свой вопрос и неважно – машина или человек его решит



Отношение к ИИ ботам зависит от возраста клиента



Внедрение ИИ в КЦ поможет операторам работать лучше



Внедрение ИИ в КЦ заменит часть операторов – их общее количество уменьшится



Области применения ИИ.  
Осведомленность и  
использование на практике

# 20 идей для применения ИИ в КЦ

Классификация:  
Содержание

Классификация:  
Эмоции

Классификация:  
Контекст

Контроль качества  
роботов

Контроль качества  
операторов

Суфлер-копилот

Помощь при найме  
операторов

Помощь при WFM

Оценка CX

Проактивные  
рассылки

Оценка выгорания  
операторов

Полный отчет о  
деятельности КЦ

Определение  
повторов

Маршрутизация

Обучение  
операторов

Генерация  
стандартных  
документов

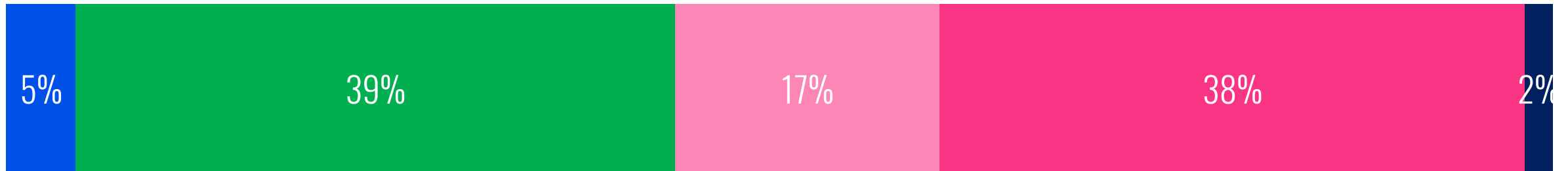
Подбор продуктов  
клиентам

Резюме  
предыстории

Актуализация FAQ

Полное управление  
КЦ

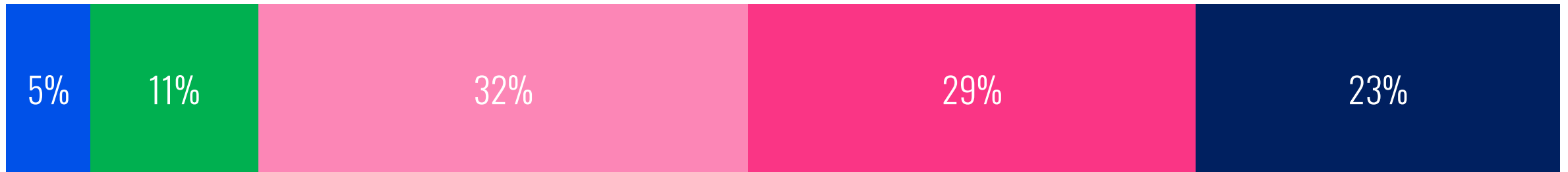
# Использование ИИ в качестве суфлера для оператора



- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

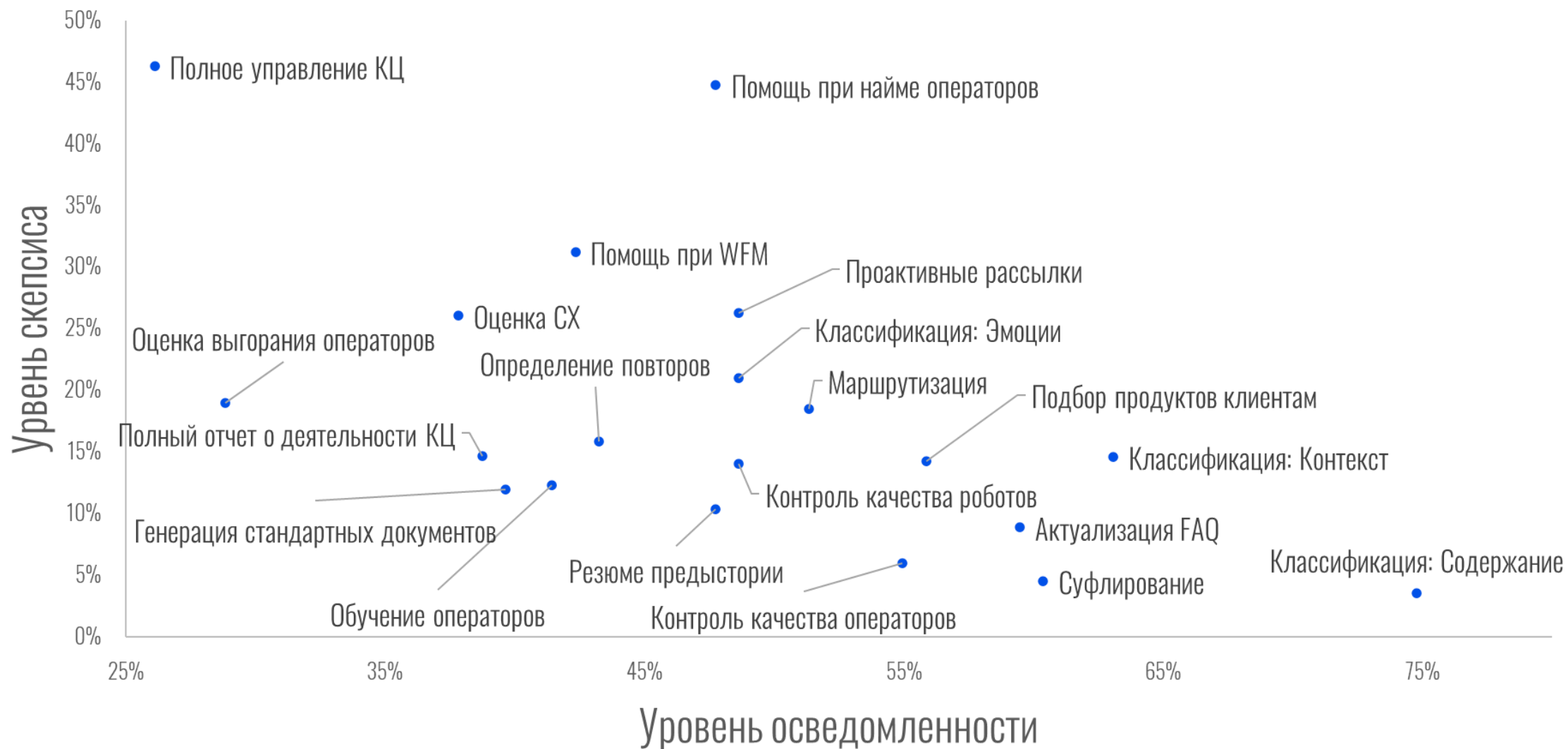


# Найм операторов. Интервьюирование с последующей оценкой для принятия решения о найме



- Внедрено
- Знаем о такой возможности, собираемся внедрять
- Знаем о такой возможности, но не собираемся внедрять
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это полезно
- Не знали о такой возможности. Думаем, что это бесполезно

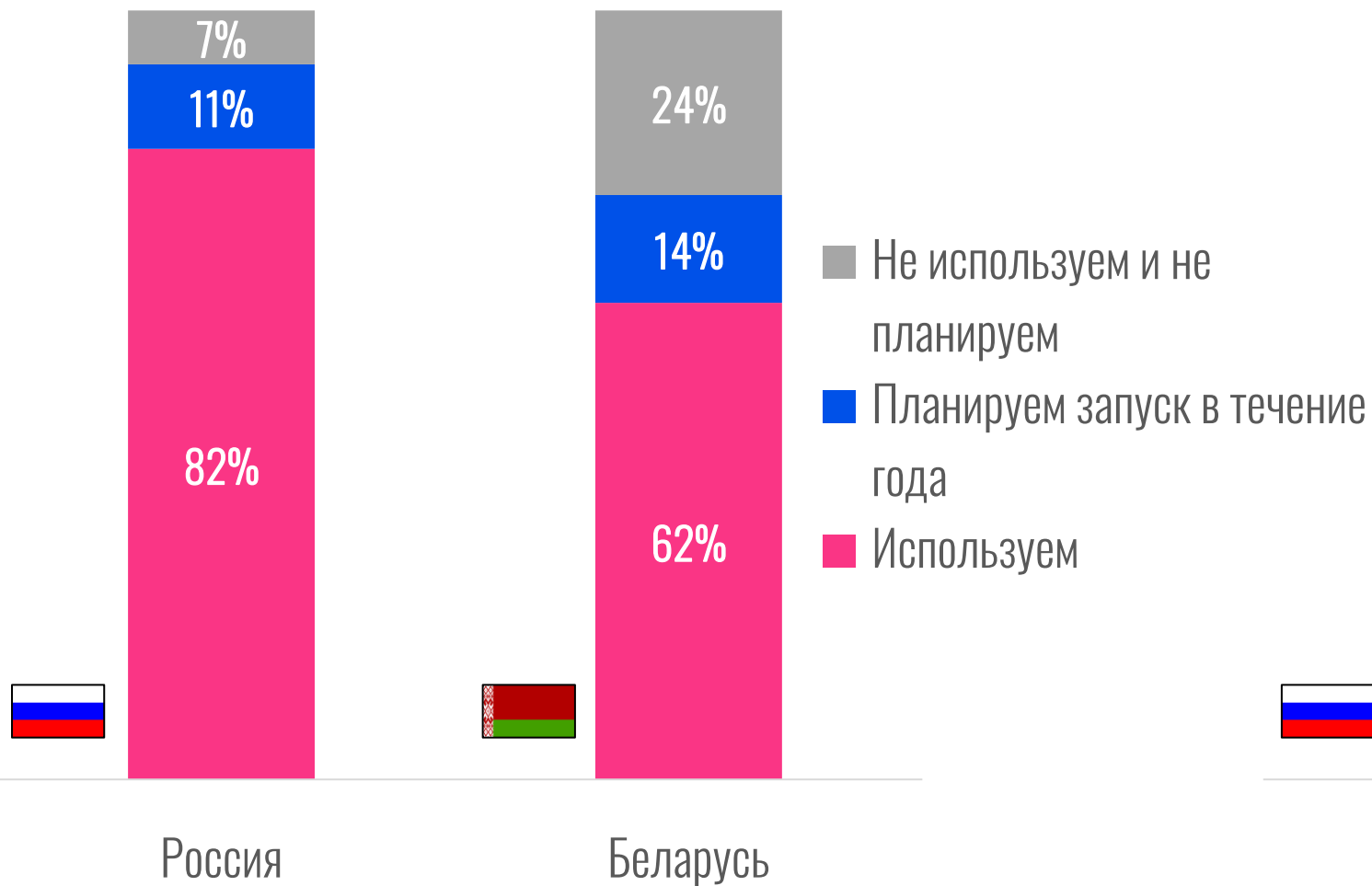
# Области применения ИИ в КЦ – осведомленность и скепсис



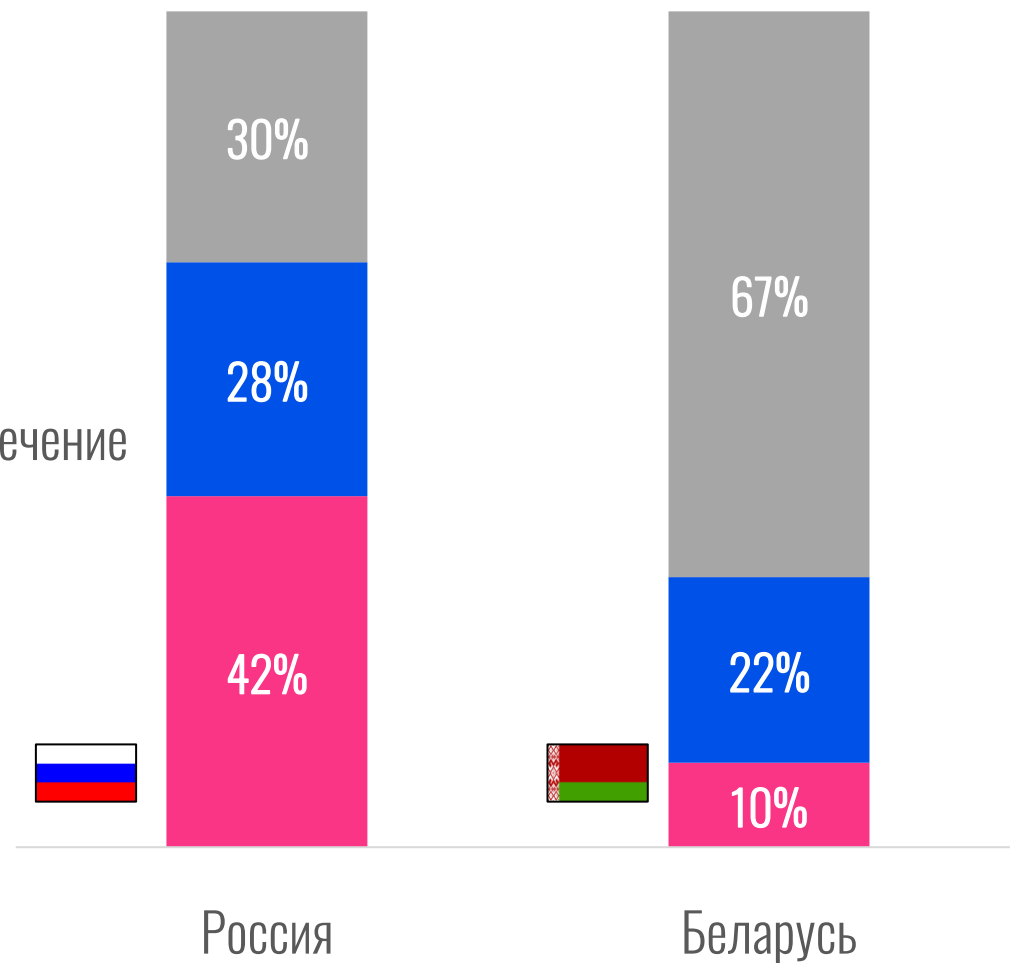
# Использование ботов для взаимодействия с клиентами

# Использование ботов по странам (голос и текст)

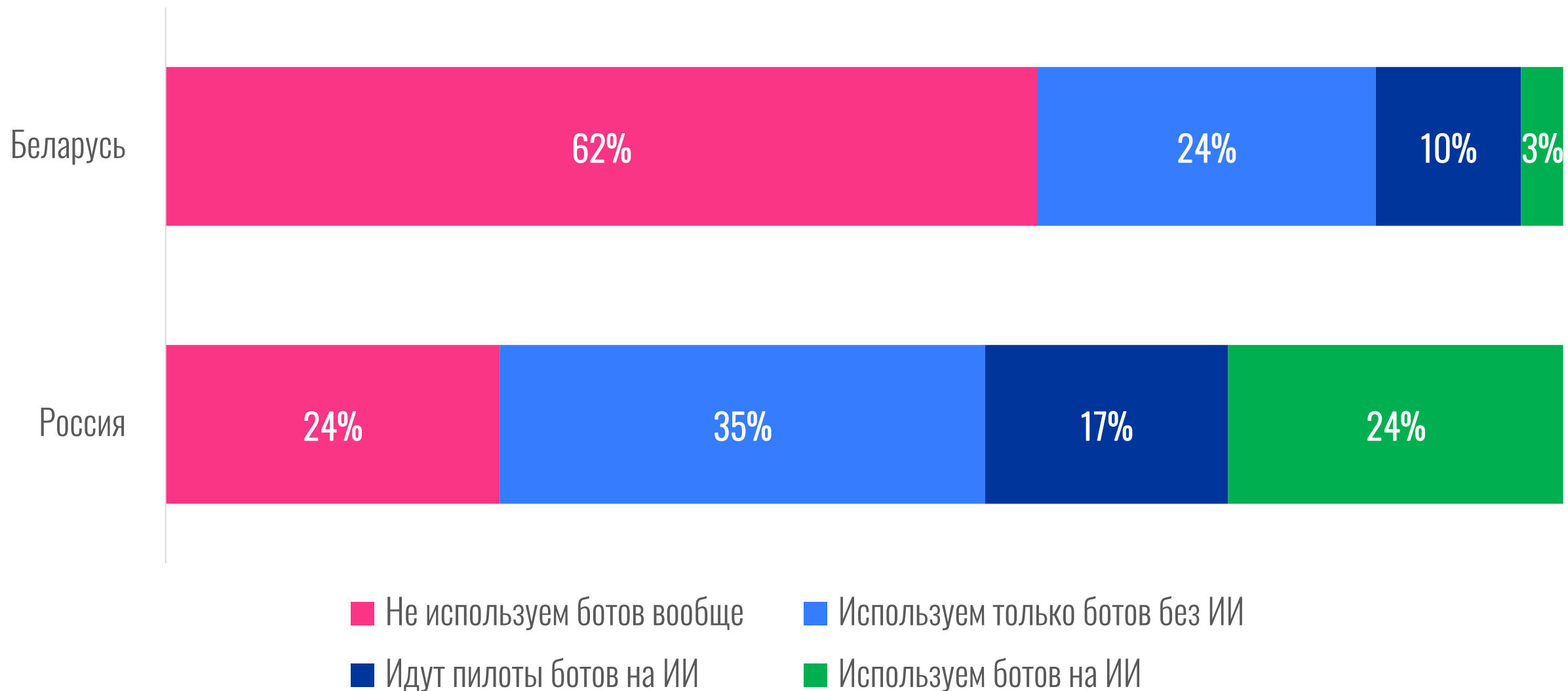
Использование **ТЕКСТОВЫХ** ботов



Использование **ГОЛОСОВЫХ** ботов



# Использование ботов в КЦ по типам (с ИИ и без ИИ)



# Влияние ботов на взаимодействие с клиентами

# Индекс качества обслуживания. Net Quality Score

Участники отвечают на вопрос:  
«Насколько изменилось качество обслуживания в канале «X»?»

Есть 5 вариантов ответа:

- Существенно выросло (%M1)
- Выросло (%M2)
- Не изменилось (%M3)
- Снизилось (%M4)
- Существенно снизилось (%M5)

## Формула расчета NQS

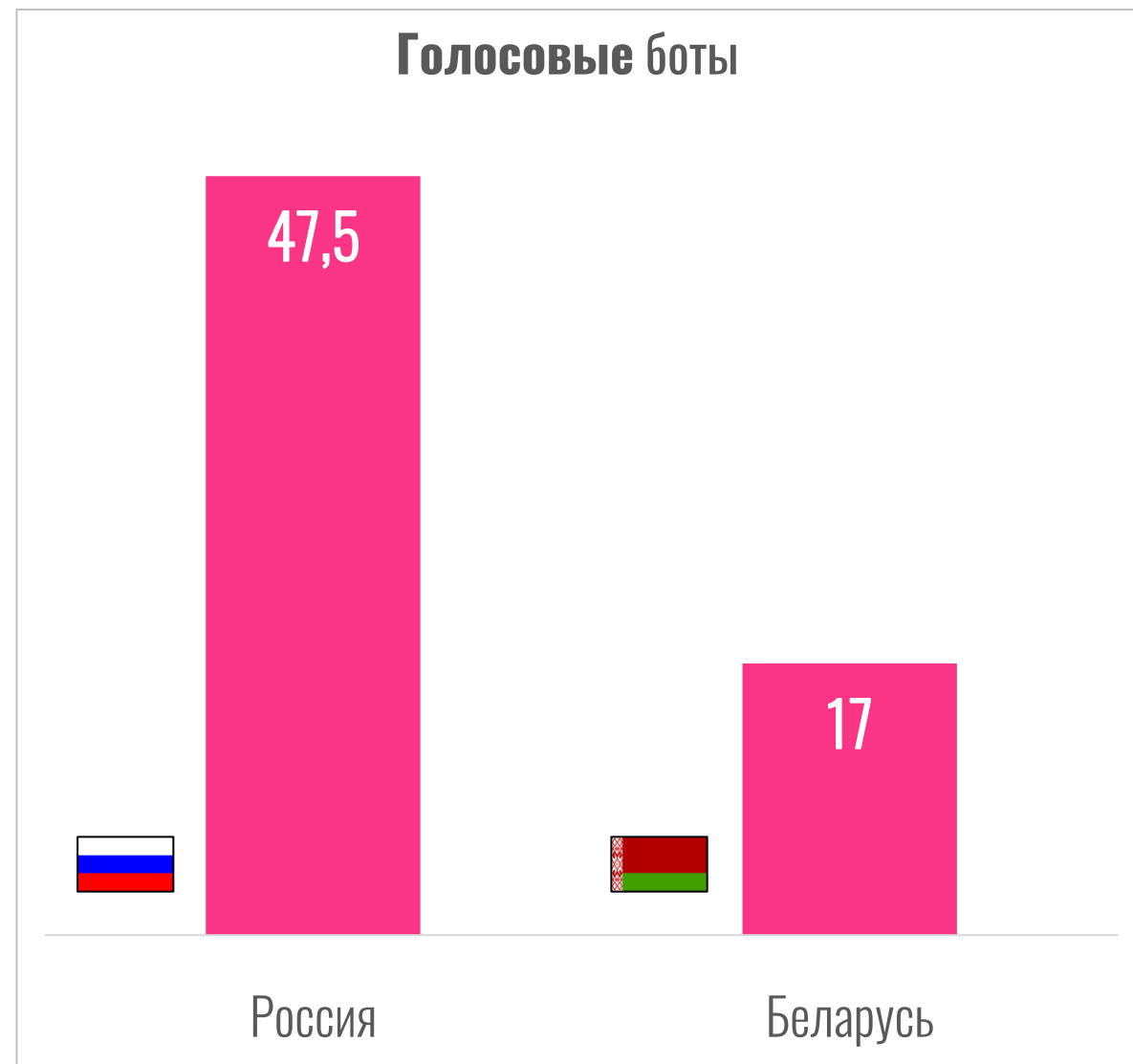
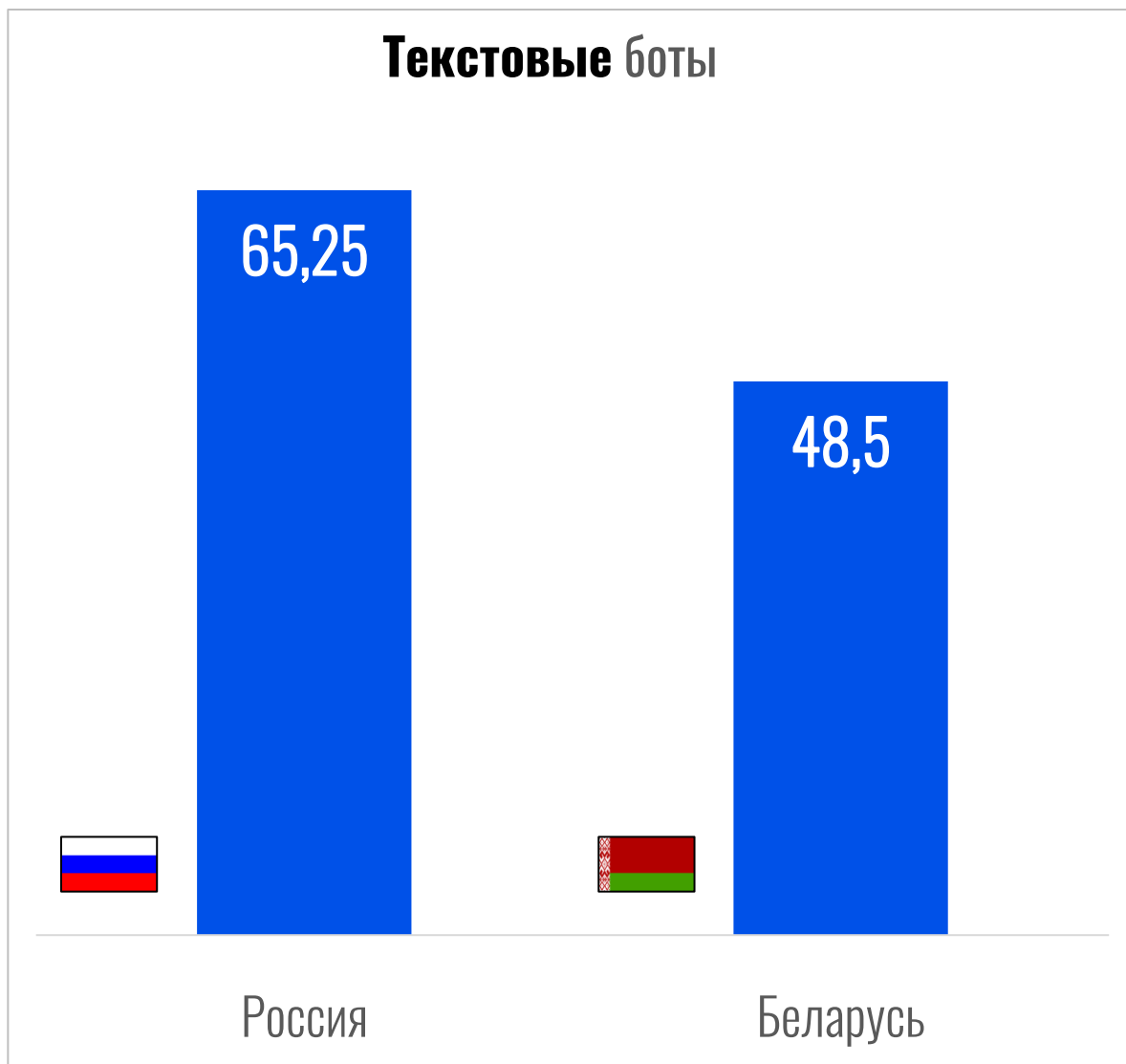
$$NQS = \%M1 + 0,75 * \%M2 - 0,75 * \%M4 - \%M5$$

NQS отражает соотношение доли участников с улучшениями и ухудшениями с учетом существенности изменений

Макс NQS = 100 (у всех участников качество существенно выросло)

Мин NQS = -100 (у всех участников качество существенно снизилось)

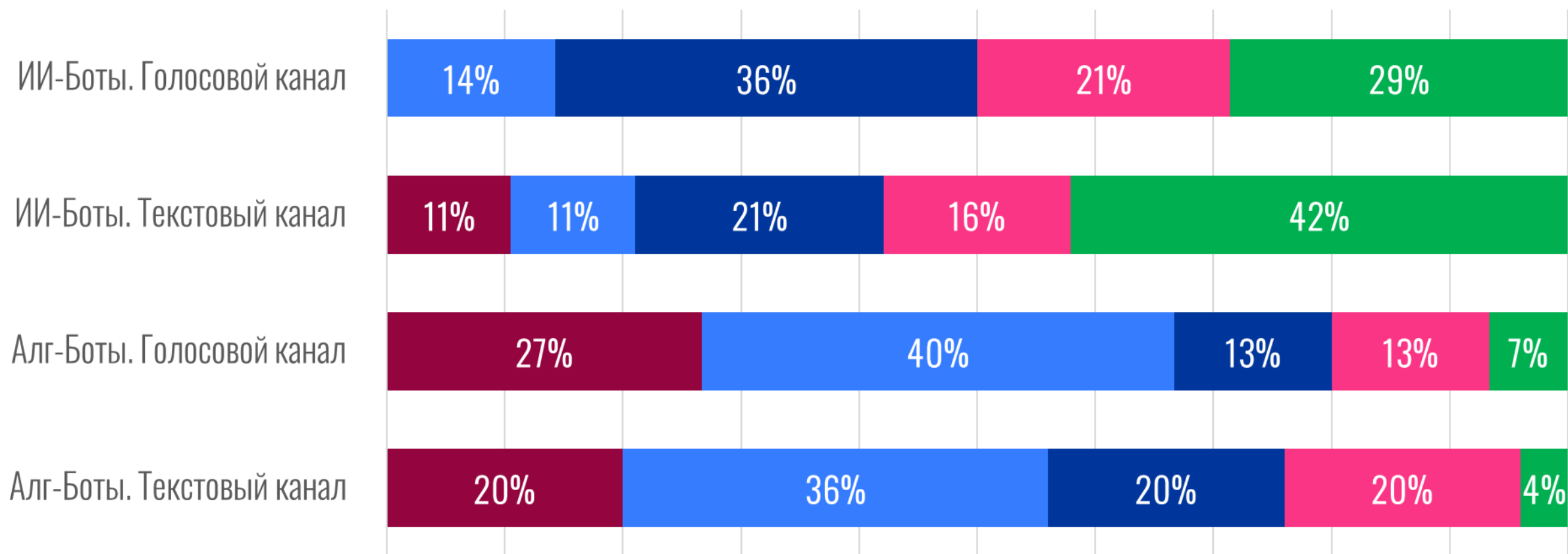
# Net Quality Score ботов по странам





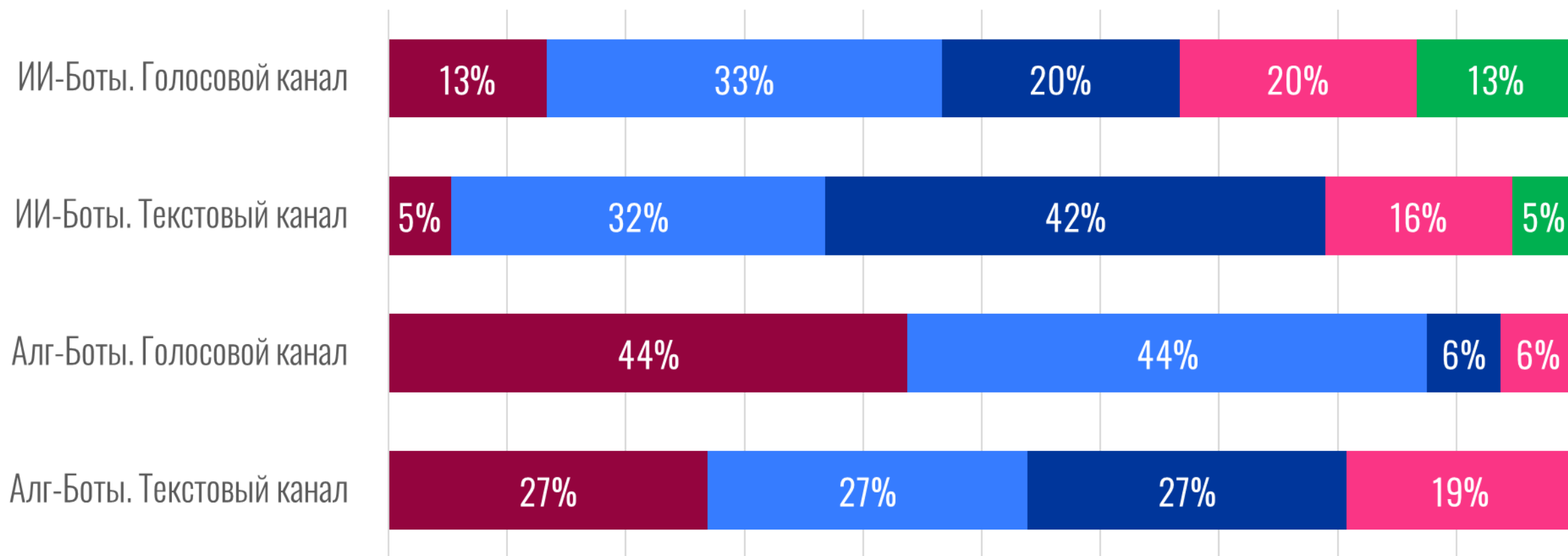
# Какая доля клиентов доверяет боту? (не просят сразу соединить с живым оператором)

■ Менее 10%   ■ 10%-25%   ■ 26%-50%   ■ 51%-75%   ■ Более 75%

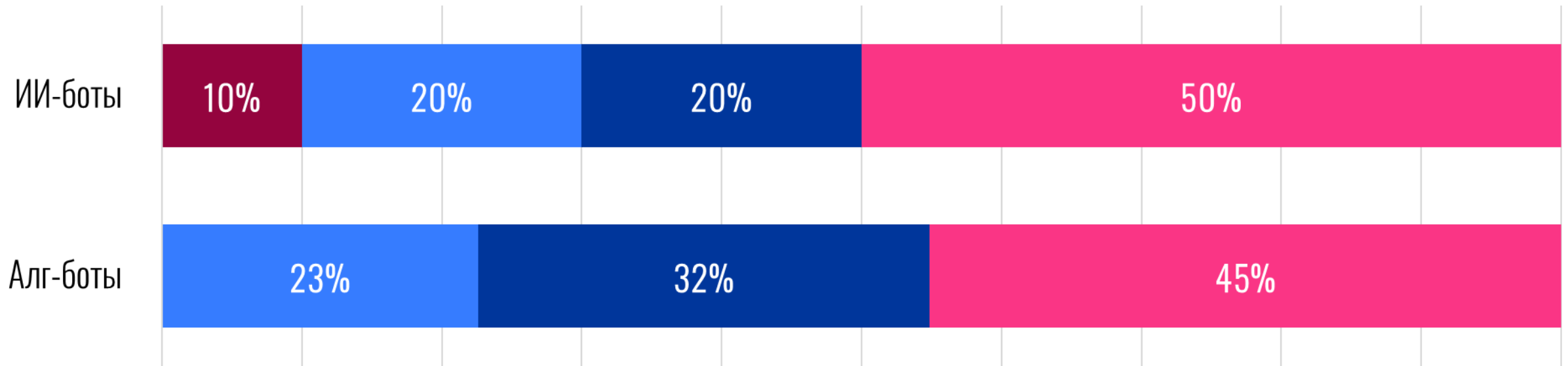


# Какая доля клиентов получает обслуживание в боте? (не переходят на живого оператора?)

■ Менее 10%   ■ 10%-25%   ■ 26%-50%   ■ 51%-75%   ■ Более 75%

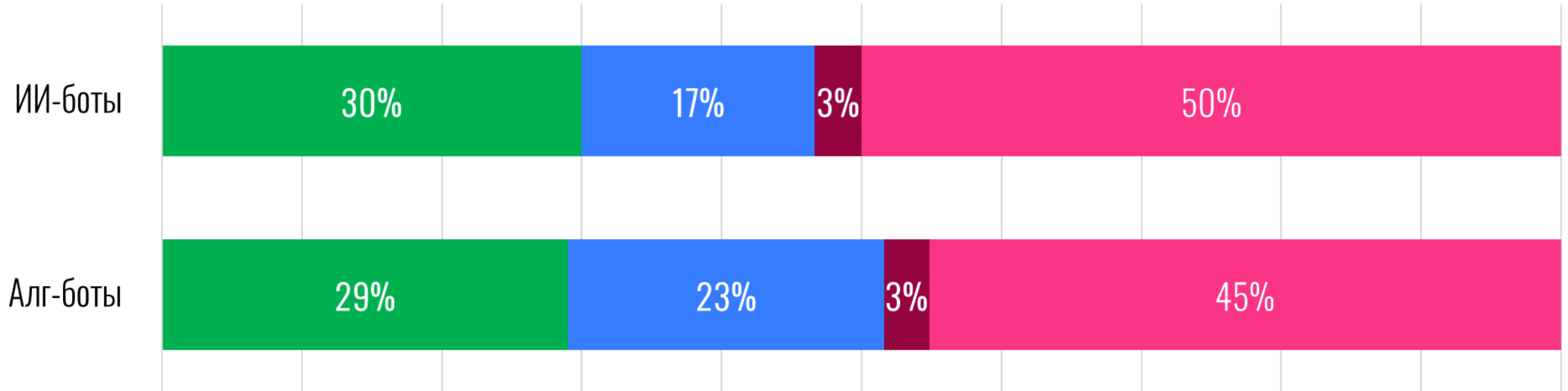


# Как повлияло внедрение голосового или текстового бота на клиентский опыт в вашем КЦ?



- Клиентский опыт ухудшился и это подтверждается динамикой метрик
- Существенных изменений клиентского опыта из-за внедрения систем ИИ не произошло
- Клиентский опыт улучшился и это подтверждается динамикой метрик
- Пока трудно сказать о влиянии ИИ – мало фактов

# Как повлияло внедрение голосового или текстового бота на затраты вашего КЦ?



- Затраты сократились и это подтверждается динамикой метрик
- Существенных изменений в затратах на сервис из-за внедрения систем ИИ не произошло
- Затраты увеличились и это подтверждается динамикой метрик
- Пока трудно сказать о влиянии ИИ – мало фактов

# Какие изменения в работе КЦ после внедрения ИИ были замечены клиентами?

## Повышение скорости обслуживания клиентов (позитив)

- КЦ быстрее решает вопросы клиентов, особенно по автоматизированным тематикам
- Ответы даются быстрее, так как нет необходимости ждать оператора в очереди
- Боты не нуждаются в длительном времени удержания для поиска информации в базе знаний или клиентских данных, что сокращает время решения вопросов при активном участии клиента

## Релевантность и точность ответов (негатив)

- Изменения в точности предоставляемой информации оцениваются негативно. Клиенты чаще жалуются на несоответствие ответов их запросам
- Негативные отзывы также возникают, когда бот не переводит контакт на живого оператора по просьбе клиента или делает это не с первого раза
- Клиенты недовольны обслуживанием ботом и предпочитают решать определенные вопросы с живым оператором.

# Измерение метрик ботов: алгоритмические и на основе ИИ

# Метрики ботов

Удовлетворенность клиентов сервисом бота

Экономический эффект от замены агентов ботом

Доля контактов, полностью обработанных ботом без перевода на оператора

Доля контактов, где клиент завершил диалог с ботом, не получив сервис без выхода на оператора

Доля контактов, где клиент не попросил бота сразу перевести его на оператора

Доля переходов клиента с бота на оператора с классификацией по причинам перехода

Доля контактов бота с критическими ошибками в содержании ответов

Точность маршрутизации бота

Качество распознавания ботом контента обращения клиента

Среднее время нахождения клиента в диалоге с ботом

Среднее количество реплик бота в разговоре/чат-сессии

Средний размер реплик бота в разговоре/чат-сессии

Точность прогноза количества обращений к боту в часы пиковой нагрузки

Доля времени, когда бот был полностью работоспособен

# Какие метрики измеряют? Боты на основе ИИ

Доля контактов, полностью обработанных ботом без перевода на оператора	73%
Экономический эффект от замены агентов ботом	60%
Удовлетворенность клиентов сервисом бота	53%
Качество распознавания ботом контента обращения клиента	43%
Доля контактов, где клиент завершил диалог с ботом, не получив сервис без выхода на оператора	37%
Доля контактов, где клиент не попросил бота сразу перевести его на оператора	37%
Доля переходов клиента с бота на оператора с классификацией по причинам перехода	37%
Среднее время нахождения клиента в диалоге с ботом	30%
Точность маршрутизации бота	27%
Доля контактов бота с критическими ошибками в содержании ответов	17%
Доля времени, когда бот был полностью работоспособен	17%
Среднее количество реплик бота в разговоре/чат-сессии	10%
Точность прогноза количества обращений к боту в часы пиковой нагрузки	7%
Средний размер реплик бота в разговоре/чат-сессии	3%



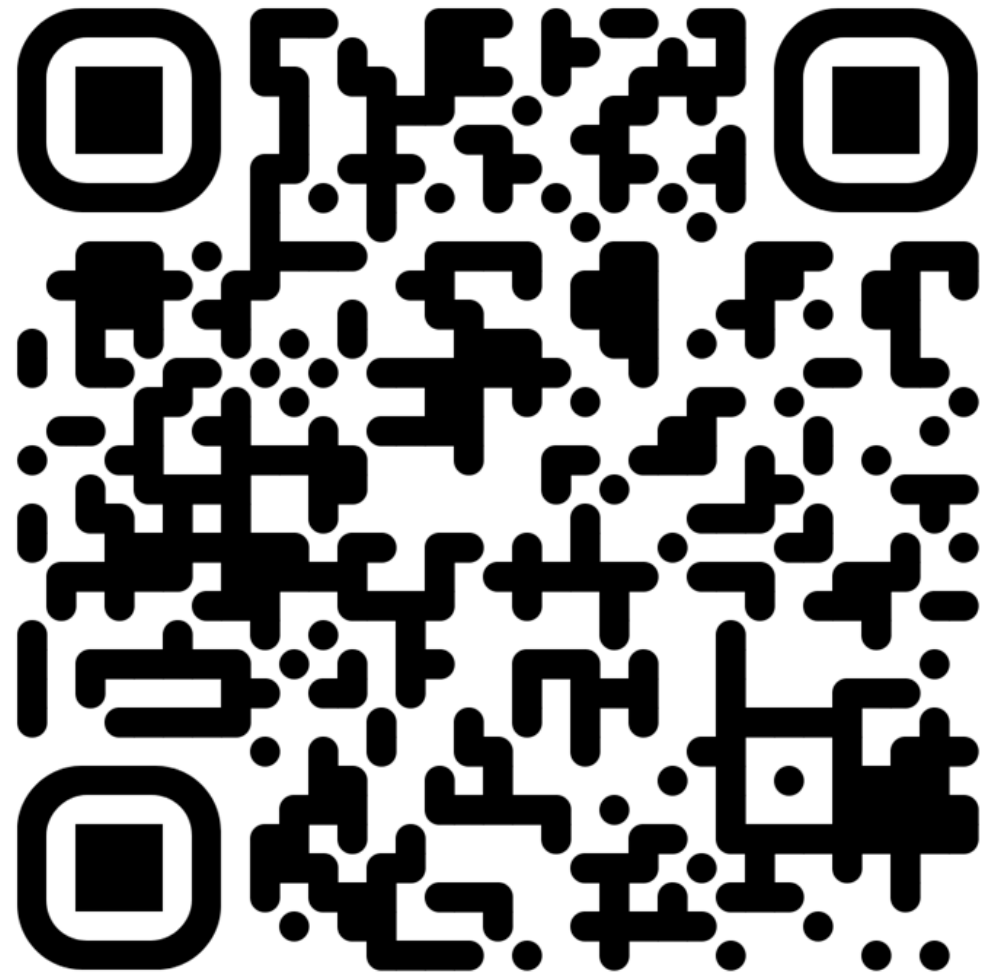
# Какие метрики измеряют? Алгоритмические боты

Доля контактов, полностью обработанных ботом без перевода на оператора	71%
Удовлетворенность клиентов сервисом бота	45%
Экономический эффект от замены агентов ботом	35%
Доля переходов клиента с бота на оператора с классификацией по причинам перехода	26%
Качество распознавания ботом контента обращения клиента	23%
Точность маршрутизации бота	23%
Доля контактов, где клиент завершил диалог с ботом, не получив сервис без выхода на оператора	19%
Доля контактов, где клиент не попросил бота сразу перевести его на оператора	19%
Доля времени, когда бот был полностью работоспособен	6%
Точность прогноза количества обращений к боту в часы пиковой нагрузки	6%
Среднее время нахождения клиента в диалоге с ботом	3%
Доля контактов бота с критическими ошибками в содержании ответов	0%
Среднее количество реплик бота в разговоре/чат-сессии	0%
Средний размер реплик бота в разговоре/чат-сессии	0%

# СПАСИБО! Вопросы?

---

[apexberg.ru](http://apexberg.ru)



**ТГ-КАНАЛ:**  
«Клиентский сервис –  
искусство служить людям»