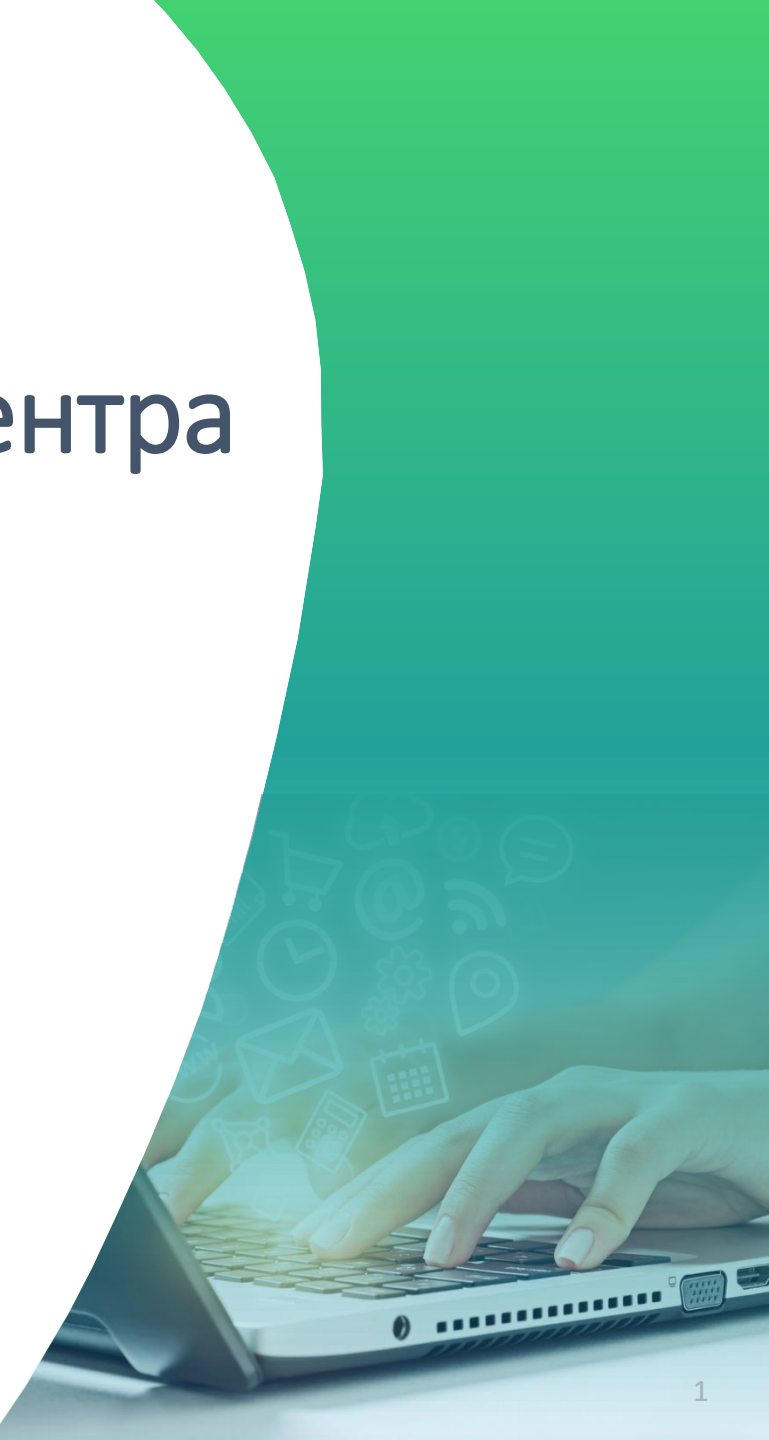


Искусственный интеллект как основа развития контактного центра

Контент Коммуникаций

СБЕР, Корпоративно-инвестиционный бизнес
Центр корпоративных решений



Клиентоориентированность как главная стратегия



ЛУЧШИЙ СЕРВИС
ДЛЯ КОРПОРАТИВНЫХ
КЛИЕНТОВ



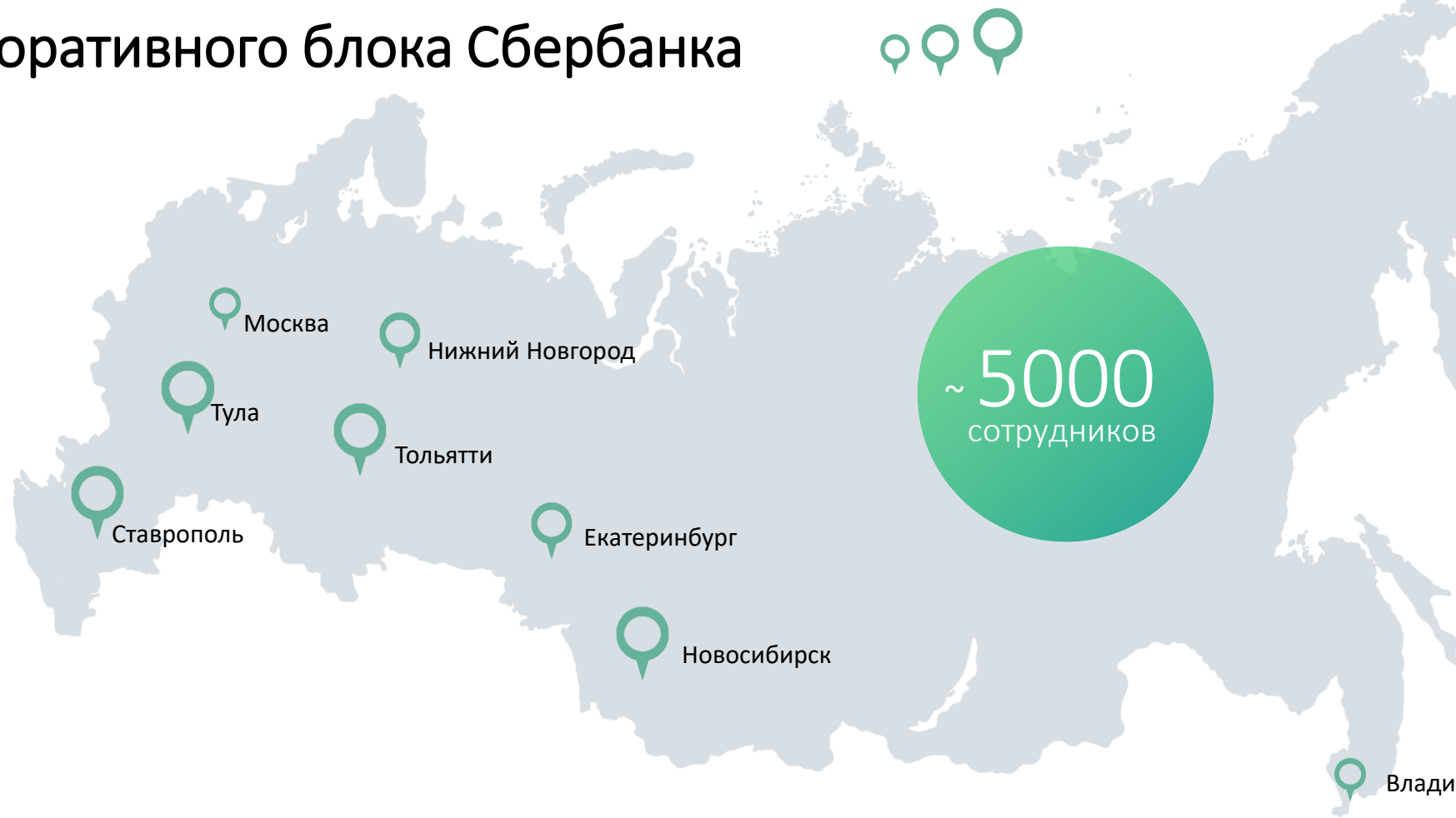
SELF-СЕРВИСЫ ДЛЯ КЛИЕНТА
И АВТОМАТИЗАЦИЯ РЕШЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ



ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ВХОД
В СЕРВИС КАЖДОМУ
КЛИЕНТУ

Контактный центр Корпоративного блока Сбербанка

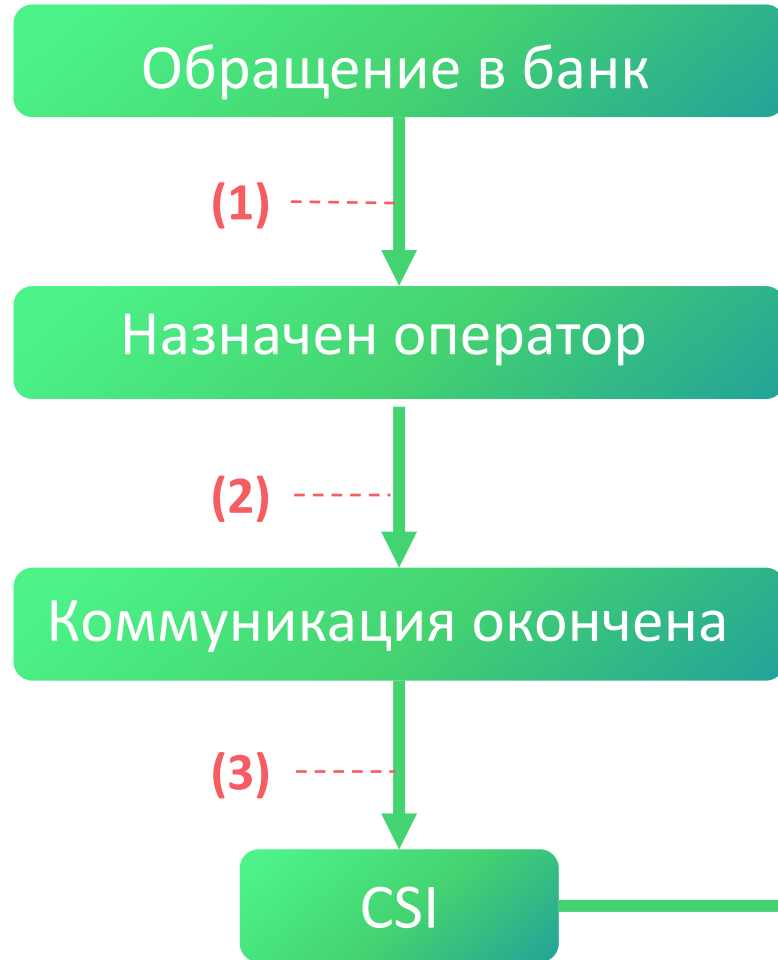
+150 тыс.
НОВЫХ КЛИЕНТОВ В
квартал



~ 4 млн. ↑
входящих операций в КЦ

~ 4 млн. ↓
исходящие контакты из КЦ

Искусственный интеллект в ЦКР



1. Предиктивная маршрутизация обращений
2. ML-анализ коммуникаций в режиме on-line
3. Контент Коммуникаций. Постобработка звонков
4. Мониторинг аномалий вопросов



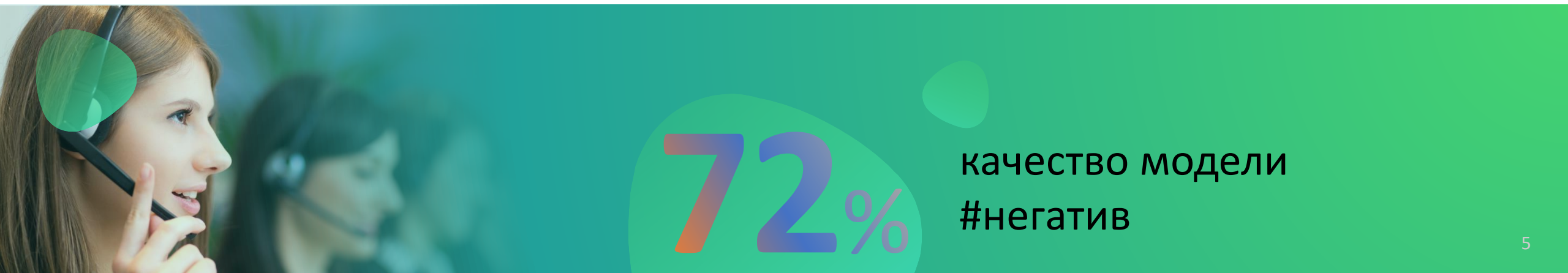
Контент Коммуникаций

Цель сервиса – как можно скорее решать проблемы клиентов

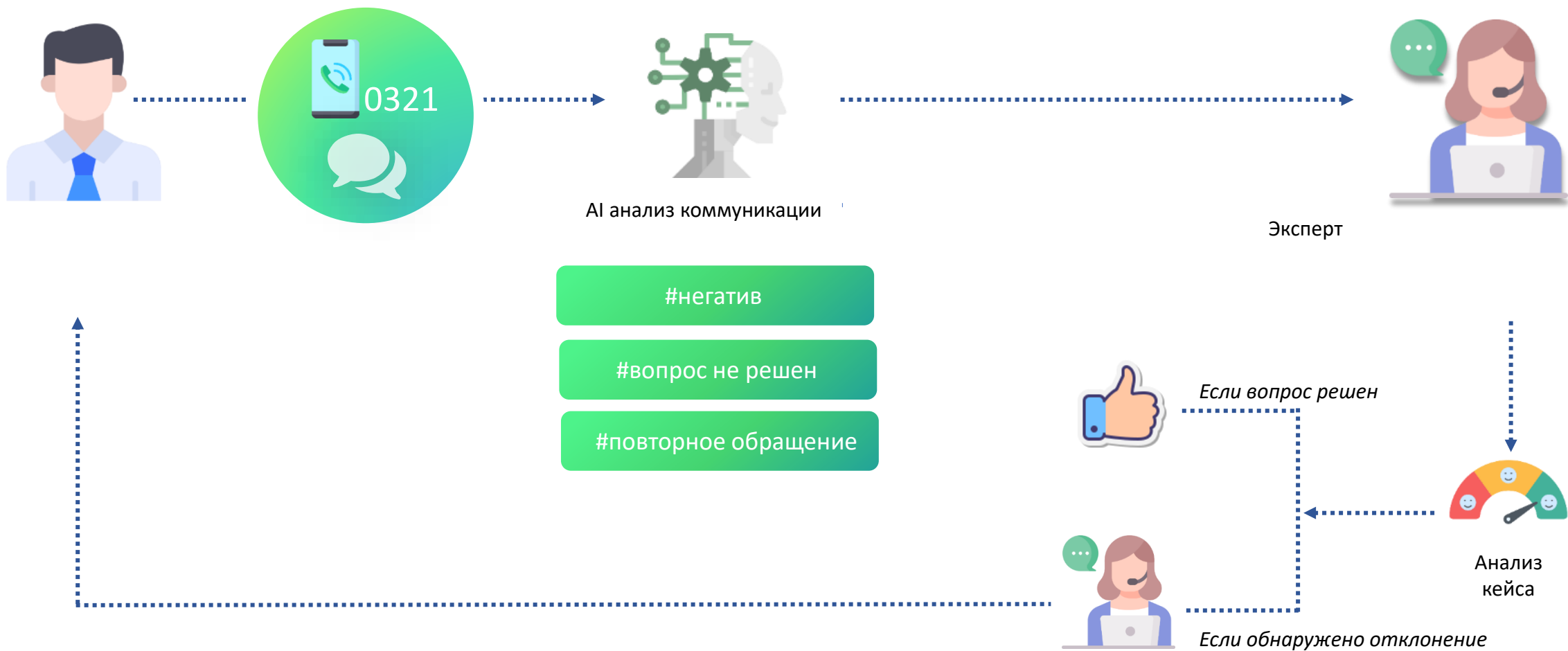
- ✓ Выявлять отклонения, не дожидаясь результатов CSI-опроса
- ✓ Определять недовольство клиентов, которые не оставляют обратной связи

ML-модели

- # Негатив
- # Вопрос не решен
- # Повторное обращение
- # CSI
- # FCR



Контент Коммуникаций



800

Отклонений выявляем каждый день
в голосовом канале

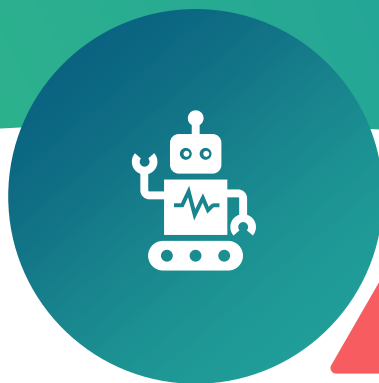
Как создавался Контент Коммуникаций



С какими проблемами столкнулись



Разметка данных



Качество модели



Организация пилота

Искусственный интеллект для выявления инцидентов

ПРОЦЕСС



ШАГ 1

Агрегация диалогов за 15-мин
Лемматизация текста



ШАГ 2

Построение «облака тегов»
Вычисление вероятности инцидента



ШАГ 3

Менеджер инцидентов по «тегу» переходит к диалогам
Изучая коммуникации, выявляет суть аномальной активности

< «Ошибка» 759 диалогов

Дата	UCID	Оператор
01.01.202, 15:43:24	3658467957805890	Иванов И. И.
01.01.202, 15:43:20	3658467957805893	Сидоров С. П.
01.01.202, 15:41:43	3658467957805279	Алексеев А. Н.
01.01.202, 15:40:04	3658467957805478	Петрова С. П.
	3658467957805489	Галушко С. П.
	3658467957805812	Степанова О. И.
	3658467957805819	Васильев И. В.

< 3658467957805890 ×

Оператор: Иван Иванович Иванов

Текст диалога

O: как могу обращаться

K: не работает входить интернет банк ошибка

O: назовите ##### и номер #####

K: ##### ##### последняя попытка входа была два часа назад

O: как могу обращаться

K: не работает входить интернет банк ошибка

O: назовите ##### и номер #####

K: ##### ##### последняя попытка входа была два часа назад

рассмотреть произойти спрашивать скачать перечислить отзыв тарифный привязать НК разница слева а

рождение корреспондент смениться прописка поступление рублёвый добавить получить набр

еся создавать идентификация резидент уведомить измениться непонятно нап

ивать разобраться вложение подгружать оставлять называть переписка принад

ий с разобраться совый итоговый налог фиксировать

кальный носитель ранее списываться распечатка ехать галочка обе

оговорить трубка класть запросить лимит заключаться открыться помога

импорт загрузка согласовать взыскание проконсультироваться попросить сб

ть паспорт звук обработать транзитный говориться писаться проводиться

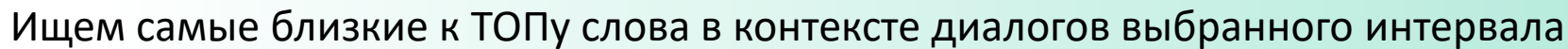
смаиваться именной заказать дословно выполнять подкл

ть учётный запись значение



Сравнивая диалоги в разных интервалах, выделяем ТОП слов с максимальной относительной частотой

	tag	score_all
36	получаться	1.479319
16	расчётный	1.272810
1	платёж	1.245846
34	физический	1.190497
30	вчера	1.023146
21	рубль	0.562505
4	код	0.507318
6	назвать	0.466480
26	звать	0.453171
27	ип	0.416442
20	средство	0.403559
23	ожидать	0.353382
5	инна	0.287387
9	операция	0.245783
11	свидание	0.189591
8	линия	0.138597
35	комиссия	0.120636





Облако тегов 2.0

Получили свёртку из самых релевантных диалогов

38 Подтверждение выдачи доверенности

Вчера отправляла платежку на рубля копейку там пишет
ожидает следующего операционного по

Администрирование АС СББОЛ

- ↳ Ошибка Услуга не предоставляется
 - ↳ Неработоспособность
 - ↳ ПО Настройки в АС СББОЛ корректны

38 Подтверждение выдачи доверенности

Со вчера как бы перевод расчетного счета на карту завис и
как

Администрирование АС СББОЛ

- ↳ Ошибка Услуга не предоставляется
 - ↳ Неработоспособность
 - ↳ ПО Настройки в АС СББОЛ корректны

38 Подтверждение выдачи доверенности

Закреть вчера мы вчера мы закрыли рублей не поступил не
знаю потом

Администрирование АС СББОЛ

- ↳ Ошибка Услуга не предоставляется
 - ↳ Неработоспособность
 - ↳ ПО Настройки в АС СББОЛ корректны

38 Подтверждение выдачи доверенности

Мне поступили деньги на операции по операциям не
отображаются на расчетном счете за аренду не заплатили.

Администрирование АС СББОЛ

- ↳ Ошибка Услуга не предоставляется
 - ↳ Неработоспособность
 - ↳ ПО Настройки в АС СББОЛ корректны

Искусственный интеллект как основа развития контактного центра

Контент Коммуникаций

Если остались вопросы, обращайтесь:

Дросу Ирина

IIDrosu@sberbank.ru

Артем Гультяев

Gulyaev.A.V@sberbank.ru

СБЕР, Корпоративно-инвестиционный бизнес
Центр корпоративных решений

