



ЦРТ

ГРУППА
КОМПАНИЙ

Передовые решения на базе ИИ для развития дистанционных услуг и качества клиентского обслуживания

XII Excellence in Customer Contacts

Герман Михайлов
mikhaylov-g@speechpro.com

Экспертиза группы ЦРТ

Опыт внедрений

120+

проектов в сегменте
контактных центров
и клиентского опыта

Собственные технологии с мировым признанием

GRAM VAANI ASR Challenge 2022

распознавание спонтанной речи в телефонном канале на языке хинди

NIST SRE 2021

верификация в кросс-канале: телефон / микрофон

ASVspoof 2021

оценка качества детектирования атак replay, синтез, voice conversion

CHiME Challenge 2020, 2018

распознавание речи в условиях коктейльной вечеринки

Награды

15+ наград

в сфере контактных центров и клиентского опыта



Лучший клиентский опыт
автоматизированного,
роботизированного
взаимодействия

**Чат-бот Московского метро
Александра**



Лучшее применение
роботизации и искусственного
интеллекта

**Виртуальный помощник
в мобильном приложении ВТБ**



За развитие цифровых
и финансовых технологий
в банковском бизнесе

**Внедрение речевой аналитики в КЦ
Московского кредитного банка**



Эффективное применение
технологий в CX и Практика
клиентской аналитики

**Внедрение речевой аналитики
в КЦ МегаФона**

Лучшее решение проблемы – ее отсутствие



Интегрированное решение

Full-stack комплекс



100%
российская разработка

AI-платформа взаимодействия с клиентом СРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ



Интеллектуальная платформа для создания диалоговых ассистентов

Преимущества

- Омниканальность
- Естественный диалог
- Работы с текстовыми и голосовыми каналами
- Входящие и исходящие коммуникации



Готовые отраслевые сценарии



Банки



Телеком



Ретейл



Транспорт



ТЭК и промышленность

Доступность 24/7/365

Обслуживают клиентов без перерывов и выходных

Самостоятельность и надежность

- Могут самостоятельно обслуживать до 88% запросов
- Выдерживают нагрузку свыше 100 обращений в секунду
- Передают данные в аналитические системы

Естественный диалог

- Понимание спонтанной речи
- Управление перебиваниями и паузами
- Устойчивость к шумам
- Реалистичный синтез речи

Увеличение доли запросов, решаемых при первом обращении

Типовые вопросы обрабатываются качественно и быстро, клиенты привыкают к роботу

Персонализированный диалог для авторизованных клиентов

Мобильное приложение заказчика
Виджет на сайте

Единая логика обслуживания в разных каналах

Однократное создание логики и мультиканальное применение

Результаты внедрений



Чат-бот Александра на сайте и в мобильном приложении

88% обращений обрабатывается без перевода оператора

x2

Ускорение обработки запросов*

90%

Точность обработки запросов*

ВТБ

Робот-ассистент в мобильном приложении

85% клиентов после консультации с ботом полностью удовлетворены ответом

60%

Положительных отзывов*

40-70%

Автоматизация обслуживания*

TELE2

Робот-ассистент в Viber, ВКонтакте, WhatsApp и мобильном приложении

диалоговые сценарии более чем по **1000 тематик**

до **15 000**

обращений в сутки

Анализ всех взаимодействий

Прозрачность и контролируемость процессов обслуживания



Контакт-центр



Офисы
обслуживания



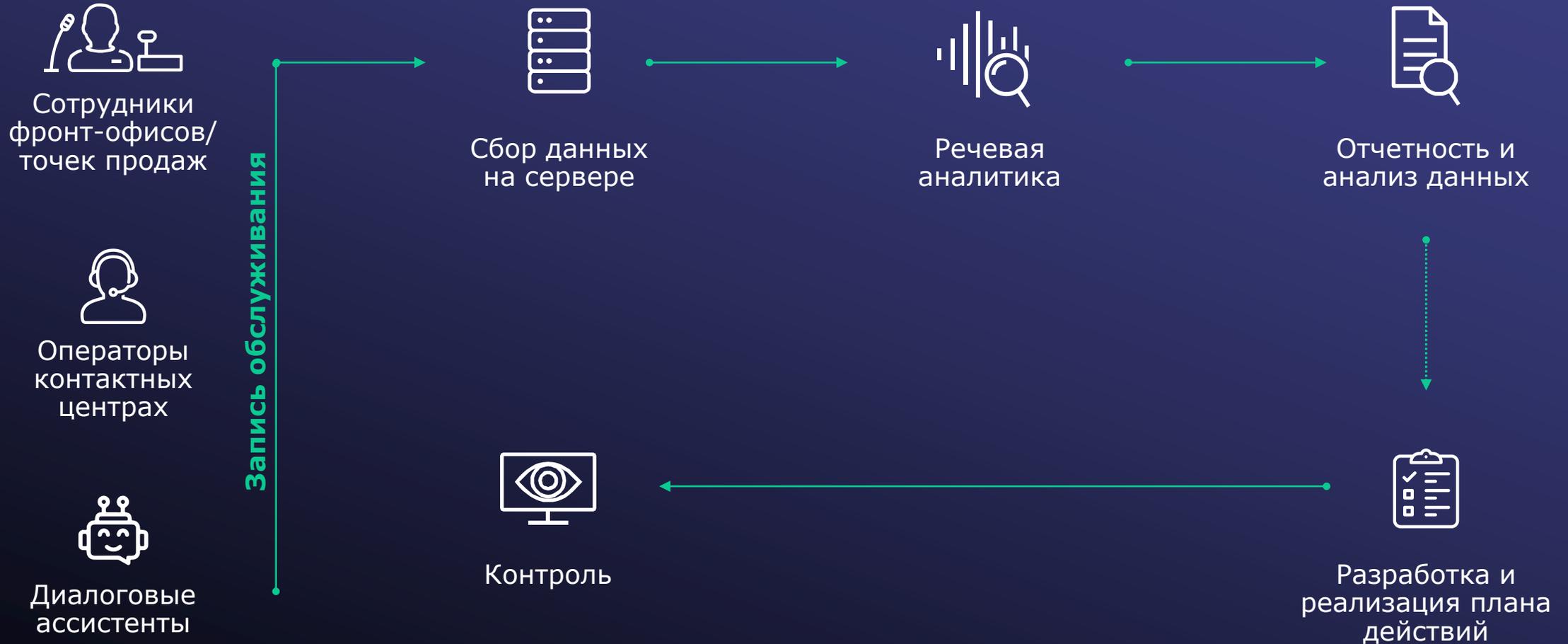
Голосовые и текстовые
роботы

Охват 100%
обращений по всем каналам:

- Очные взаимодействия
- Голосовые взаимодействия со специалистом и ботом
- Текстовые взаимодействия со специалистом и ботом

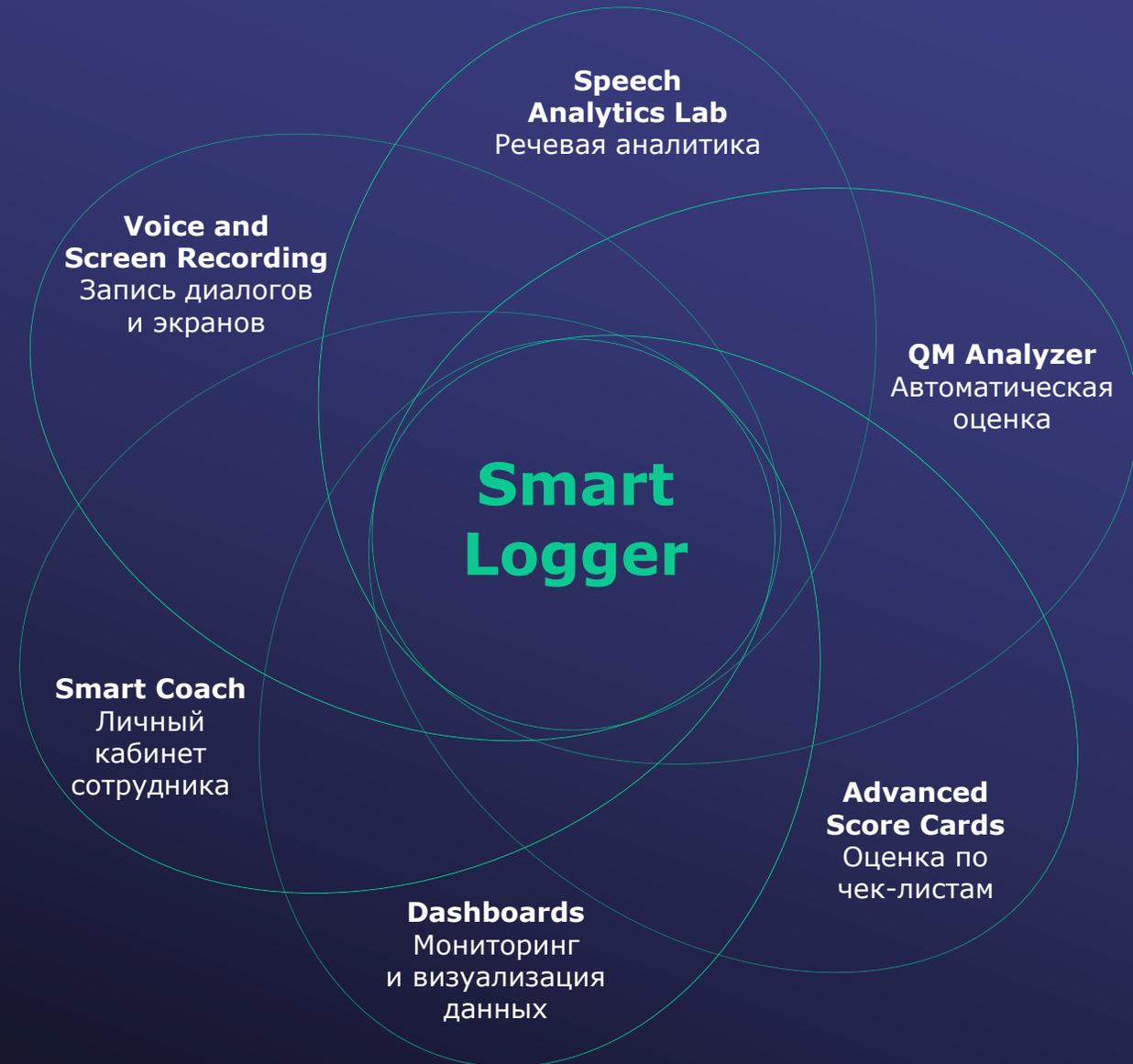
SMART LOGGER

Технология работы



Функциональные возможности

- Уникальные технологии распознавания речи и анализа эмоций
- Анализ голосовых и текстовых каналов
- Автоматический контроль и анализ того, что и как говорит и делает сотрудник
- Автоматический анализ того, что и как говорит клиент



До запуска

диалогового ассистента

Анализ коммуникаций клиент-оператор с целью определения первоочередных тематик для автоматизации



**Речевая аналитика
обогащает возможности
диалоговых ассистентов**

После запуска

диалогового ассистента

- Поиск тематик с наибольшим процентом переводов на оператора
- Анализ взаимодействий, в которых диалоговый ассистент не смог ответить:
 - Выявление новых тематик и создание правил для них
 - Поиск нового материала для машинного обучения
- Анализ реакции клиента:
 - Поиск и исправление ошибок
 - Приоритезация первоочередных исправлений
 - Выявление конкретных формулировок, используемых клиентами в вопросах о продуктах/услугах

Преимущества речевой аналитики ЦРТ

80+ количественно-временных параметров, возможно анализировать текстовые и голосовые каналы

Логические операторы

Гибкая настройка аналитических запросов с применением логических операторов «И», «ИЛИ», «НЕ»

Сравнение до 4-х наборов вызовов

Например, диалоги, в которых продажа состоялась / где клиент отказался – определение лучших и худших практик

Предустановленные отчеты

15 встроенных отчетов для различных задач, в системе SL 40+ отчетов

Устранение «слепых» зон

Выделение и анализ «остатков» фонограмм, не попавших ни в одну зону – определение трендов / проблем

Ограничение области поиска ключевых слов

Например, поиск отработки возражений клиента «дорого», «я подумаю» и др. и аргументация оператора сразу после «заданных» слов клиента, а не в другом месте.

Автоматическая тематизация диалогов

Экспорт данных

Выгрузка отчетов и данных в различных форматах

Победитель в номинациях

Эффективное применение технологий в СХ Практика клиентской аналитики

 МЕГАФОН

+64%

выросло количество продаж 2020 vs 2019

+11 процентных пунктов

рост общего tNPS после обращения в КЦ

 Ростелеком

x2 раза меньше

нарушений стандартов обслуживания в центре поддержки продаж

-17%

повторные обращения клиентов

 ГАЗПРОМБАНК

+36%

количество подключений сервисов самообслуживания

x10 раз меньше

процент претензионных обращений клиентов с нарушениями операторов

 ВТБ24

+2% за месяц

эффективность взыскания

Вектор развития

- **Behavior Analytics** – эмоциональный анализ, комплексное выявление негатива/позитива
- Онлайн-аналитика
- **Предиктивная аналитика** и подключение ML-моделей

- Расширение функционала **помощи операторам**
- Расширение **спектра интеграций**
- Совершенствование **визуализации**



ЦРТ

ГРУППА
КОМПАНИЙ

XII Excellence in Customer Contacts

Герман Михайлов

mikhaylov-g@speechpro.com