

BSS

WWW.BSSYS.COM

ОСНОВЫ УСПЕШНОЙ ПРАКТИКИ ЦИФРОВОЙ МОДЕРНИЗАЦИИ

Юлия Вдовина

Директор по продукту цифровизации
клиентского сервиса в дистанционных каналах

BSS



Мир меняется и мы вместе с ним

39,4 года

средний возраст
31,3% в возрасте от 20 до 49
75,5 % городское население

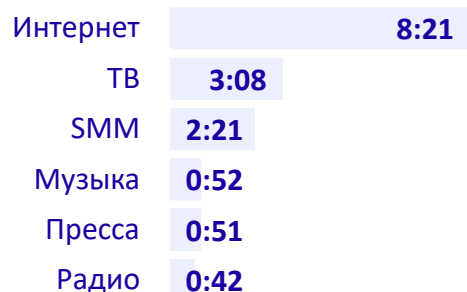
98,3% пользователей моб. телефонов

10,8% пользователи умных устройств

В 5,54 млн. домах,
рост 50% за последний год
ARPU \$321

12,2% используют голосовых помощников

Ежедневное потребление медиа



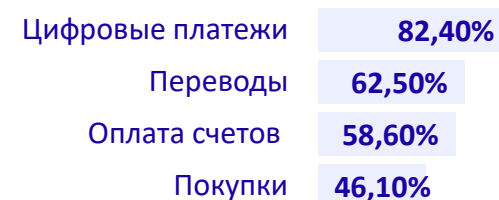
106 млн. пользователей соц.сетей

73,5% населения, 4,8
приложения в месяц

Цели использования SMM



Оплата в e-commerce



88,7% имеют банковский счёт (15+)

25,1% кредитные карты
65,3% дебетовые карты
32,9% цифровой кошелёк

Снижение доли наличных денег в обращении

с 18,7% до 16,7% в 2024 году

Предпочтения клиентов

✓ Персонализация

- Клиенты хотят персонализированных решений и условий обслуживания конкретно под них

✓ Взаимодействие в каналах клиента

- Клиенты хотят чтобы сделка происходила там, где они находятся

✓ В нужное время и месте

- Решения должны предлагаться в момент возникновения потребности у клиентов в том месте, где они находятся

✓ Безопасно и прозрачно

- Клиенты должны быть уверены в безопасности их ПД. Процессы должны быть интуитивно понятными и не занимать доп. время

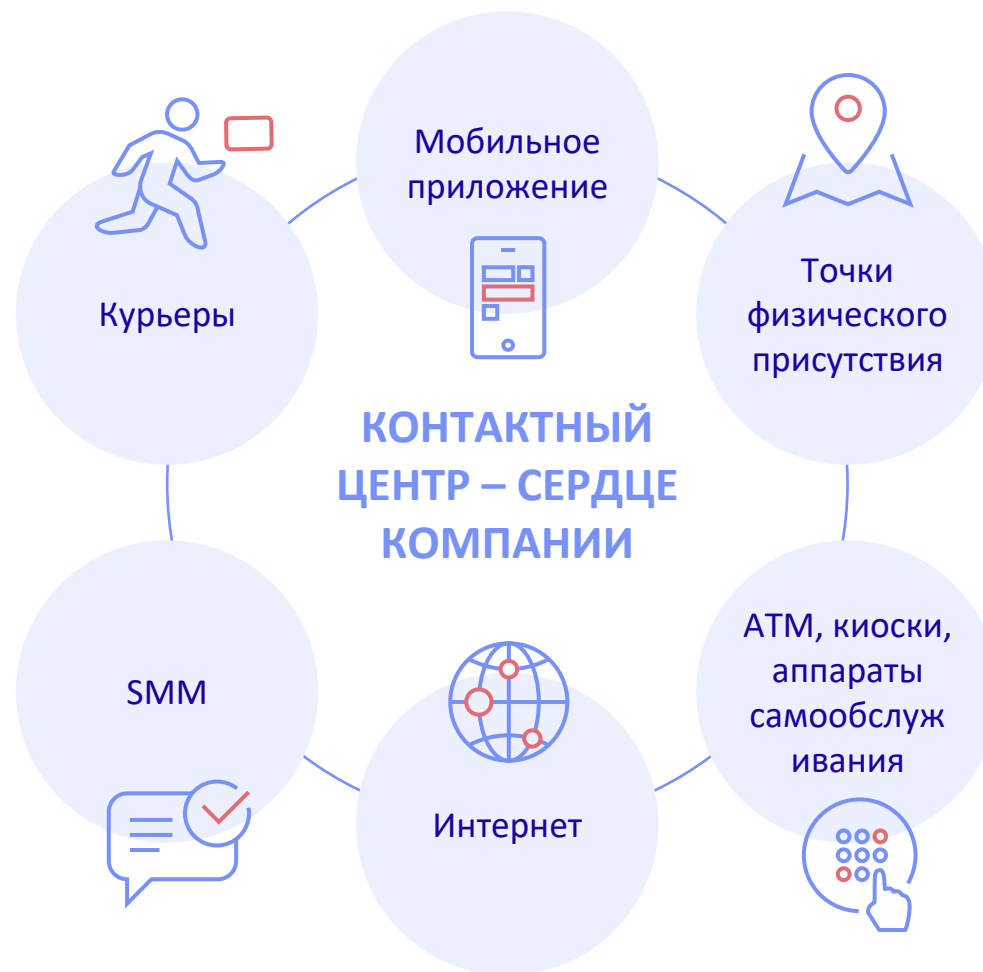
Предвосхищать, предугадывать, опережать
потребности, желания и намерения своих клиентов

✓ Автоматическое профилирование клиентов

- Кроссканальный анализ и формирование системы классификационных признаков (процессный, экономический, психологический профиль, возможно с учётом психо- и социотипирования клиента)
- Группировка клиентов по признакам
- Предсказание поведенческих реакций с целью подготовки наиболее релевантных предложений

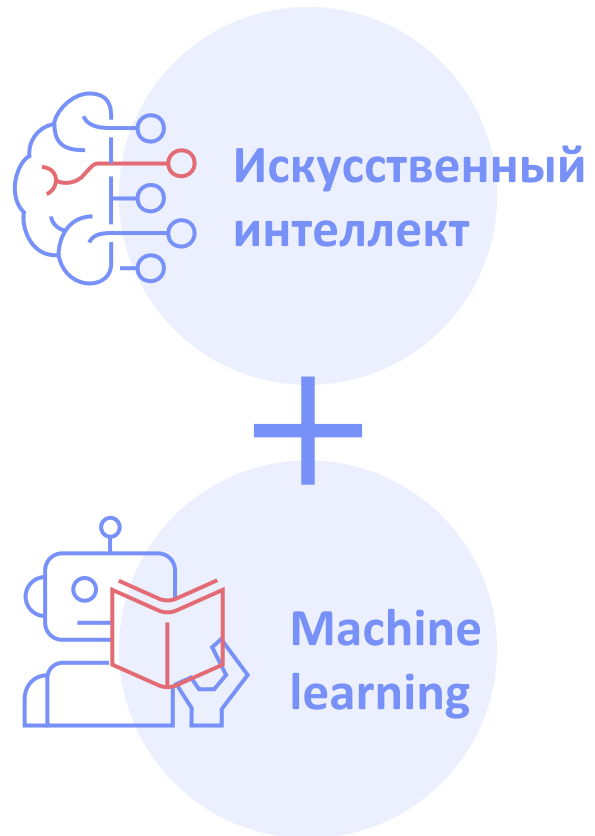
Глобальные изменения диктуют новые правила

- ✓ **Безопасность персональных данных**
- ✓ **До 80% простых операций** клиенты осуществляют в удалённых каналах
- ✓ **Возможность решить** сложные вопросы через off line формат
- ✓ **Единый уровень качества**
- ✓ **Использование мессенджеров:** Telegramm (74,5%), WhatsApp (72,7%), VK (71,1%)



- ✓ **Снижение доли наличных денег** в обращении
- ✓ **Рост пользователей соц.сетей** — 106 млн. Использование соц.сетей для поиска продуктов (25,5%) и сбора информации о бренде (21,2%)
- ✓ **Рост потребления умных устройств** (7,2% → 10,8%)
- ✓ **Рост использования голосовых помощников** — 12,2%
- ✓ **Рост финансовой грамотности населения**

Инновации и улучшения, будущее цифровых технологий



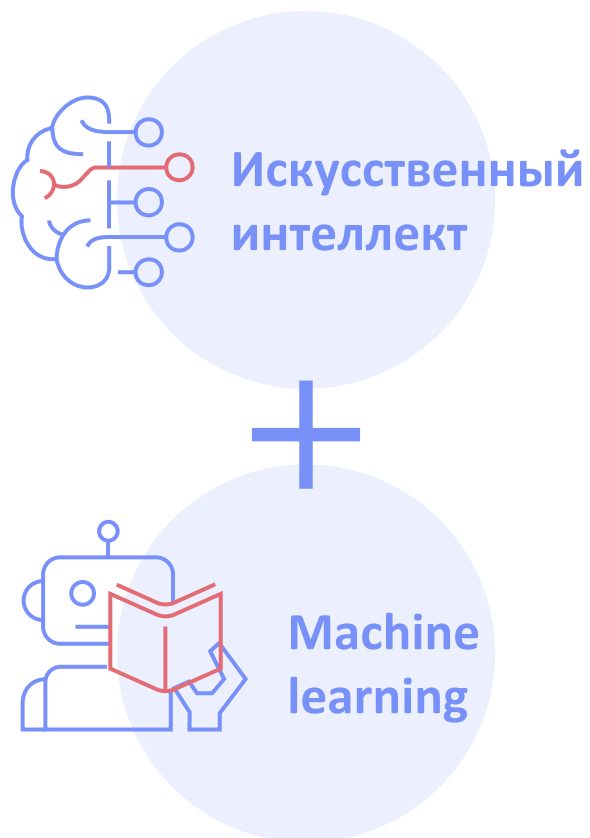
Инновации и улучшения, будущее цифровых технологий

Поисковый движок на основе ML-лемматизации и морфологии

Сущностный ML-анализ

Мульти-смысловой ML-анализ

Биометрическая кластеризация звонков по голосу



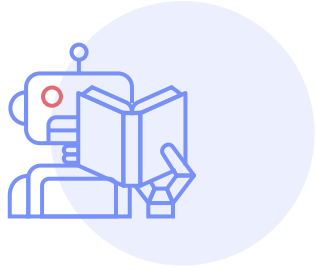
ML-классификация входящих обращений – лексическая и семантическая

Гендерно-возрастной анализ, формирование портрета ЦА

ML-саммаризация диалогов

ML-сентинент-анализ

Формирование AI- экосистем



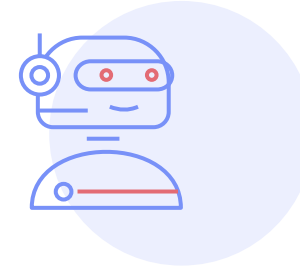
Роботы обучают роботов

Для обучения поведенческих моделей виртуальных ассистентов все шире используются GPT-like технологии, интерфейсом доступа к которым часто выступает чат-бот



Роботы контролируют роботов

Для доступности, корректности ответов виртуальных ассистентов используются роботы мониторинга



Роботы становятся спутниками

Виртуальные ассистенты становятся ближе к клиенту за счёт доступности в персональных гаджетах (умные колонки, умный автомобиль) и др. системы (умный дом и т.п.)

Текущие возможности генеративных (GPT-like) LLM* моделей

Решение любых задач по текстовой постановке



Консультирование по общим вопросам без предварительного обучения

Например:

- «чем отличается ипотечный кредит от других видов кредитов?»
- «что взять с собой на необитаемый остров?»



Помощь в создании формулировок и любых текстовых документов

Например:

- «напиши вопросы для интервью по теме: ...»
- «напиши постановку для программиста исходя из следующих требований: ...»



Автоматический перевод



Написание программного кода

GPT+RAG = бот в пару кликов

Шаг 1: создаём новый RAG, придумаем промт и добавляем документы-источники

PERETAЩИТЕ ФАЙЛЫ СЮДА ИЛИ
ДОБАВЬТЕ ФАЙЛ
DOC, DOCX, PDF, TXT

- Сказка_Колобок.txt
cbbb837e-67b7-4e3b-918a-c92a730a5a3e
- новые правила взыскания задолженности.doc
0e48ccce-8b14-4f49-bae4-c55ca1b53c58
- Требования к заёмщику для получения кредита.doc
5013e92e-f915-4dc9-bbcf-ce6a26fe536f

Детали

Название: iLive DEMO RAG

Описание: сет для генерации с дополненной выборкой для живых демо

Адрес сервера RAG: http://10.90.0.26:5004

Таймаут ответа от сервера: 10

Порог уверенности: 1

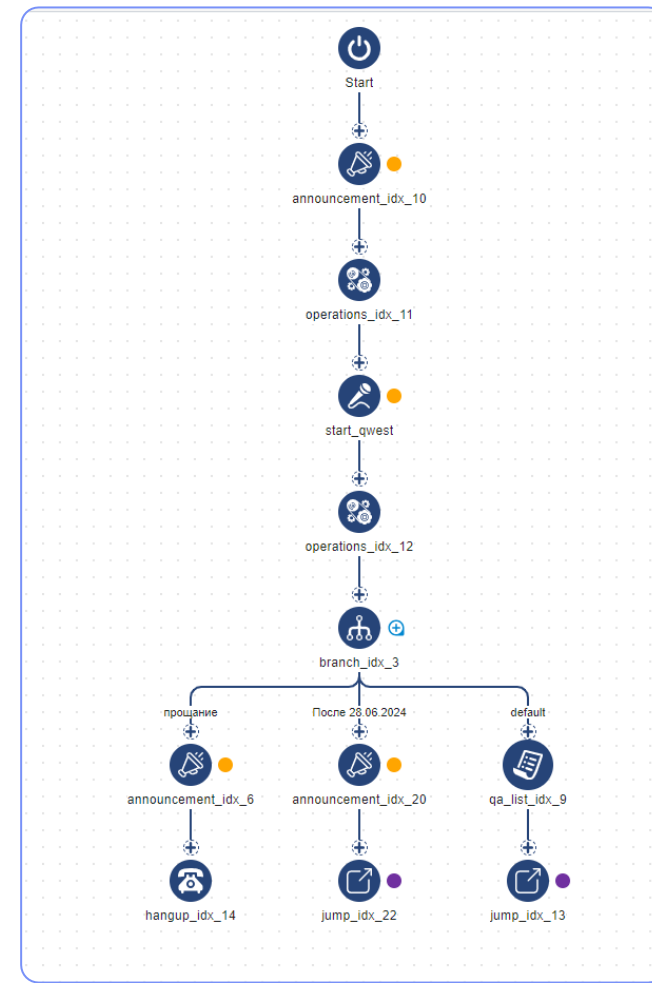
ID индекса: q2024-06-20_6b806eec-71de-42a6-a4e1-9072c5d6ffc2

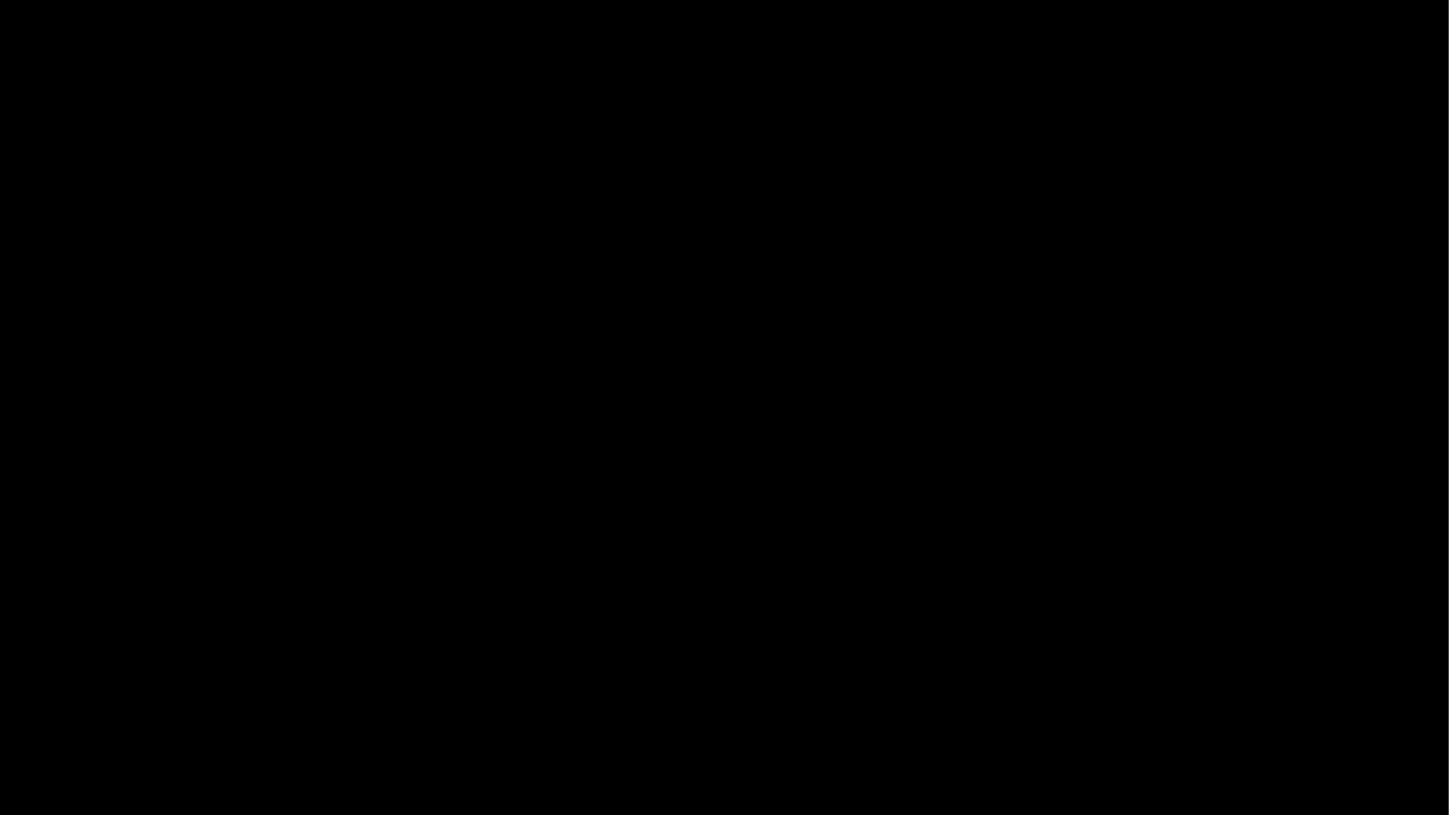
Пайплайн: ru RAG-from-SMALLDOCS (doc->e5, doc->yandexgpt)

Промпт LLM: Ты - Колобок, Ответ бери из передаваемого контекста, старайся отвечать кратко но ёмко, используй в ответе юмор, избегай ответов на политические вопросы и на не этичные вопросы, за качественные ответы ты получишь награду, качество ответов очень важно для меня поэтому старайся отвечать корректно, но при этом весело и с юмором

Ответ по-умолчанию: Усп...а давайте попробуем сформулировать вопрос иначе...

Шаг 2: на любом нужном участке диалогового сценария подключаем обращение к GPT-сервису или LLM





Я от бабушки ушёл... хотите, что-нибудь вам расскажу?



BSS

WWW.BSSYS.COM

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Юлия Вдовина

Директор по продукту цифровизации
клиентского сервиса в дистанционных каналах

BSS

