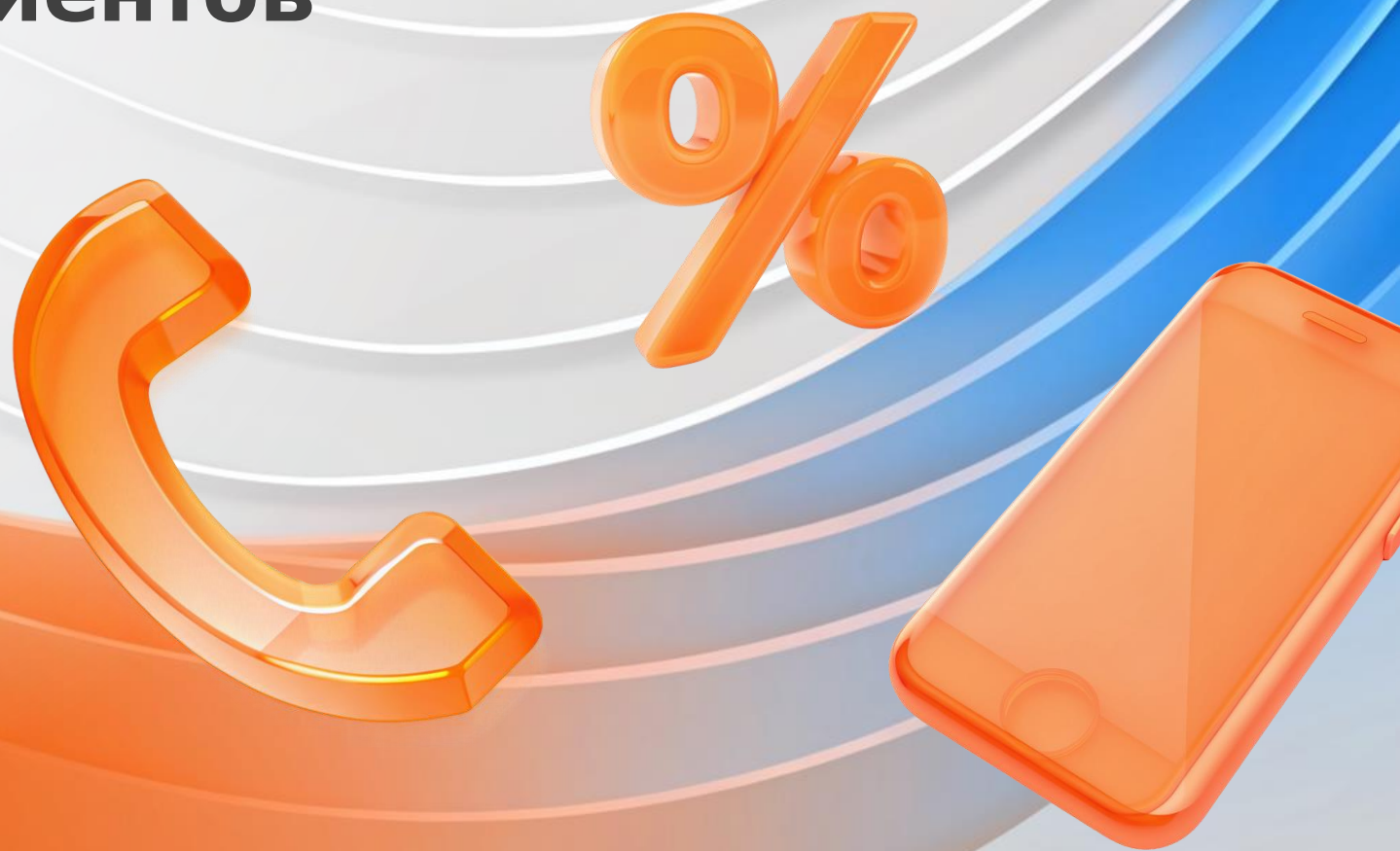


Боты-помощники vs CX-метрики: как эффективно и бережно автоматизировать обслуживание клиентов



Naumen развивает
российскую экосистему
продуктов для клиентского
сервиса и управления
персоналом

600+

успешных проектов для контакт-
центров и фронт-офисов
в сегменте enterprise

23 года

на российском рынке

Оmnikanальный
контакт-центр

Чат-боты
и голосовые боты

WFM

Контроль качества

Управление знаниями
и обучением персонала

СБЕР
МАРКЕТ

ПЕТРОВИЧ

lamoda

УБРИР

inventive
retail
group

Ростелеком

МОСЭНЕРГОСБЫТ

самолет

chipdip.

money

отпбанк
Доверяя друг другу

GLORIA JEANS

Haier

СБЕР
ЕАПТЕКА

ОДМ
ОФ | БАНК

спортМастер

ДОДО
ПИЦЦА

Car
Money

Avito

СИТИЛИНК
все лучшее для тебя

Куда развивается дистанционное обслуживание клиентов сегодня?

NAUMEN

1

Ожидания клиентов от обслуживания постоянно растут: клиенты хотят получать быстрое и качественное обслуживание, в котором проблема решается с первого раза дистанционно и с минимумом усилий с их стороны

2

Бизнес фокусируется на опыте сотрудников поддержки из-за кадрового голода и взаимосвязи employee experience с клиентским опытом

3

Клиентоцентричная культура, которая встраивается в повседневную работу: CX-команды и практики становятся фильтром и надстройкой для всех проектов изменений в клиентском сервисе

Проникновение ботов-помощников в клиентский сервис

NAUMEN

По данным 2023 года
имеют **чат-бота**

35% ритейлеров из топ-120

27% банков из топ-100

20% страховых из топ-70

имеют **голосового помощника**

12% ритейлеров из топ-120

21% банков из топ-100

6,5% страховых из топ-70

Бережная автоматизация с помощью ИИ-ботов:

Компании стремятся сделать диалог с ботом более удобным и полезным для клиентов, повысить доверие к ИИ-сотрудникам, а также использовать их для проактивного решения проблем клиентов

Бережная автоматизация с помощью ИИ-ботов

Пример 1

**Внедрение интеграционных
сценариев для предиктивной
работы с запросами в чатах**



Манибот – виртуальный ассистент для клиентской поддержки в чатах



Каналы



Чат на сайте



Чат в мобильном приложении

Таймлайн уровня автоматизации:

- чистая (ЧА)*
- общая(ОА)**

>450

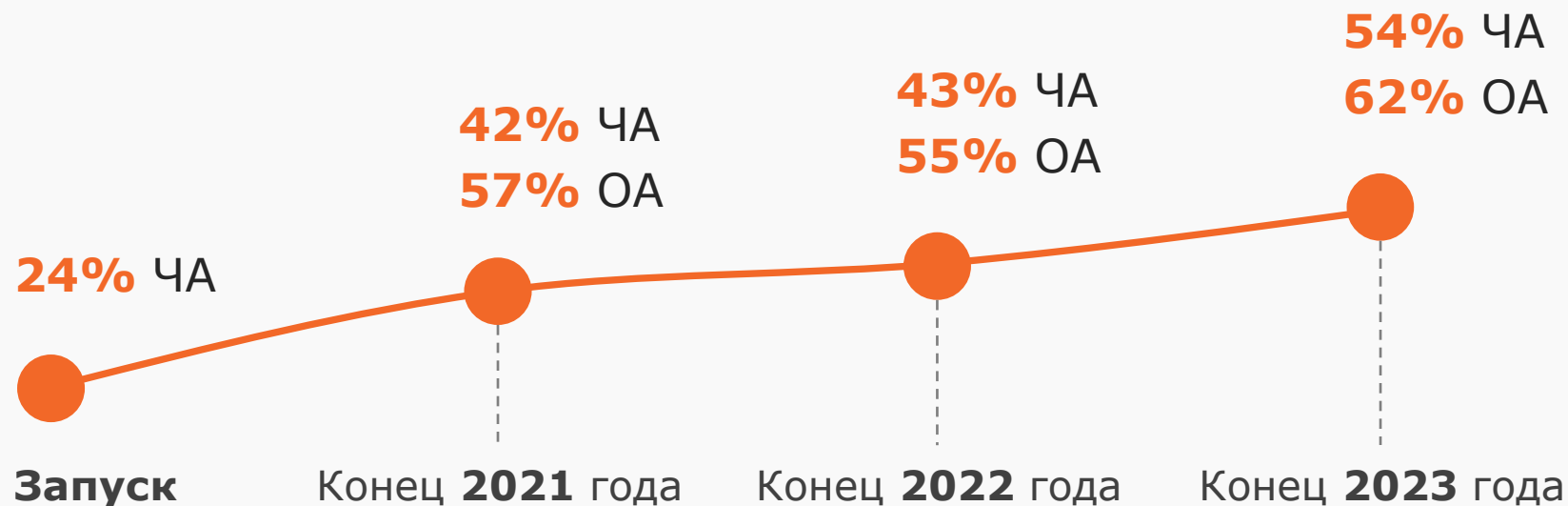
Тематик

390

Сценариев

>590 тыс.

Чатов в месяц



*ЧА – доля диалогов, отработанных ботом без привлечения оператора и с корректной консультацией по всем вопросам, насколько позволяют регламенты, от всех диалогов в каналах, где бот работает.

**ОА – доля диалогов, закрытых на боте, от всех диалогов в каналах, где бот работает.

С какой проблемой в части СХ в ЮMoney столкнулись в процессе развития чат-бота?



Люди не всегда формулируют мысли таким образом, чтобы бот правильно классифицировал их вопросы



Необходимо предугадывать действия клиентов там, где это возможно



Процедура по проверке открытого тикета и блокировок



Для чего: предугадать вопрос клиента и закрыть его ботом

Сценарий 1

Проверка, приходил ли пользователь в последние 120 минут и общался ли он с оператором

да



Перевод на оператора

Сценарий 2

Проверка, есть ли открытые тикеты и блокировки

да



Уточнение, по тикету ли вопрос

да



Сообщение статуса и закрытие вопроса

Сценарий 3

Дополнительно – проверка повтора тематики

РЕЗУЛЬТАТ



Значительную часть диалогов при блокировках и открытых тикетах бот закрывает на себе

3495* попаданий в тематику по сроку ответа на обращение с октября по декабрь (ранее 788)

*по заблокированным пользователям

Дополнительная проверка для близких по формулировкам тематик

Для чего: научить бота лучше понимать клиента и сократить попадание в нецелевые тематики

Проблема

Классификатор при обработке реплики преобразует глаголы в неопределенную форму, из-за чего бот путает тематики, например, «сроки пополнения» и «способы пополнения»

Решение

Дополнительная проверка скриптом в начале похожих тематик – извлекает из реплики пользователя глагол в нужной форме

Я пополнил кошелек, деньги не пришли

Я заблокировал карту/кошелек, как восстановить?

Как пополнить кошелек?

Я хочу заблокировать карту / кошелек

РЕЗУЛЬТАТ Сейчас подобных ошибочных попаданий в тематики нет



Бережная автоматизация с помощью ИИ-ботов

Пример 2

Использование расширенного функционала для улучшения CX при общении с чат-ботом



ОТТИ – умный бот-помощник, который отвечает на вопросы клиентов в чатах и оказывает им сервисы



в 3 каналах

чат-бот ведет обслуживание клиентов: чат на сайте, чат в мобильном приложении и Telegram

по 248 сценариям

чат-бот предоставляет консультации и персональные сервисы

58%

Уровень автоматизации в чатах

Более половины чатов с клиентами бот обслуживает самостоятельно без привлечения операторов

4,3

Средняя оценка внутреннего CSI на чат-боте

Клиенты оценивают консультацию, предоставленную Отти, в конце сессии

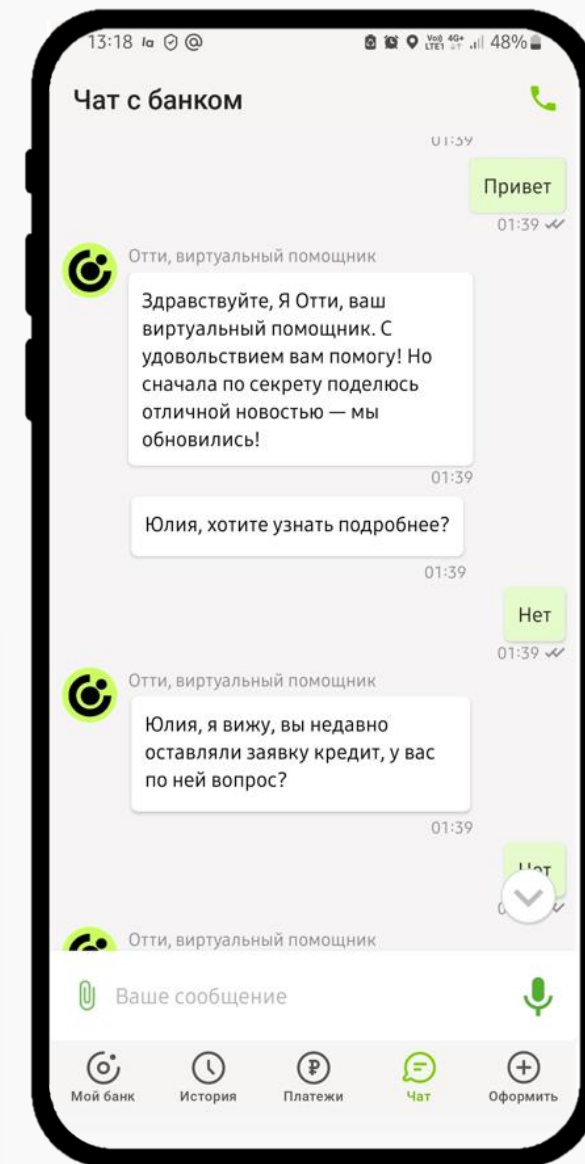
Топ сценариев

1. Финансовая информация по кредиту
2. Досрочное погашение кредита на товар
3. Способы оплаты кредита

Для неавторизованной зоны для этих сценариев подготовлены общие консультационные ответы

Топ интеграции чат-бота

1. Получение информации о платежах
2. Проверка поступления смс с напоминаниями о платежах и задолженностях
3. Проверка информации по заявкам на продукт



Что было сделано

Персонализация сервиса



ТОЧНЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ПО ОПЕРАЦИЯМ, ПЛАТЕЖАМ,
СТАТУСАМ ЗАЯВОК И СПОСОБАМ ОПЛАТЫ



Бот **использует данные из АБС и CRM банка** для предоставления максимально конкретных ответов, которые помогают **решить проблему клиента с первого раза**



В мессенджерах и чате на сайте в зоне без авторизации бот предоставляет **общие консультационные ответы** и для более конкретных ответов предлагает перейти в приложение или залогиниться

РЕЗУЛЬТАТ



Сокращение среднего времени обслуживания

Что было сделано

Продвинутые диалоговые возможности

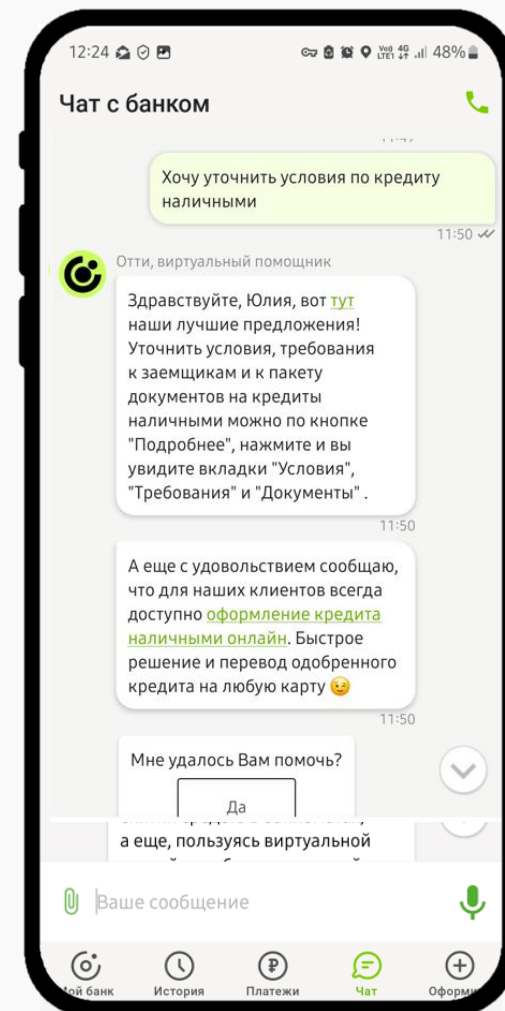
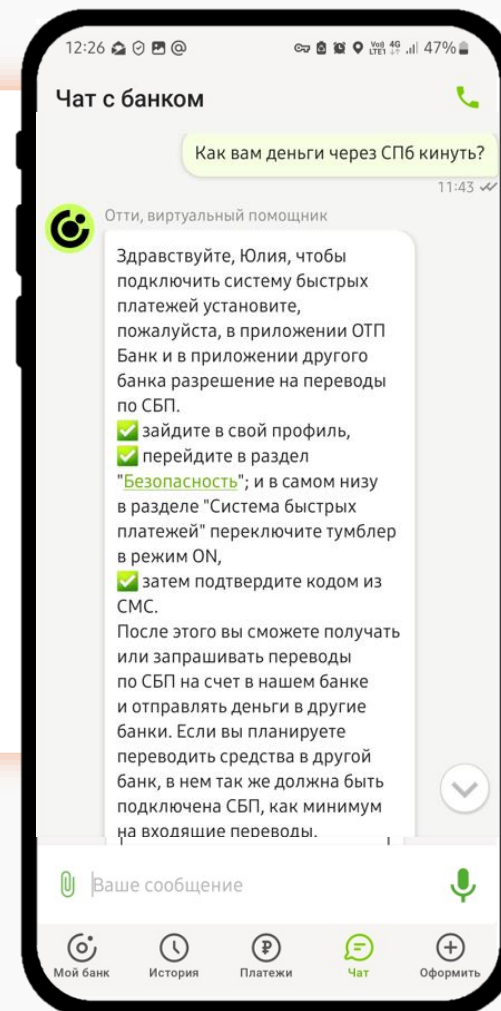


УЧЁТ ДЕТАЛЕЙ И КОНТЕКСТА В ВОПРОСАХ КЛИЕНТА

Бот старается **извлечь все детали** из реплик клиента, чтобы не задавать дополнительные вопросы, **пропустить избыточные ветки сценария** и дать максимально точный ответ на вопрос

Например, бот знает и учитывает, что клиент спросил про перевод по СБП, а не по номеру карты или про оформление кредита наличными, а не кредита на товар.

При этом в ответах сразу используются диплинки на раздел приложения или ссылки на страницу сайта.



Что было сделано

Использование преимуществ чат-канала

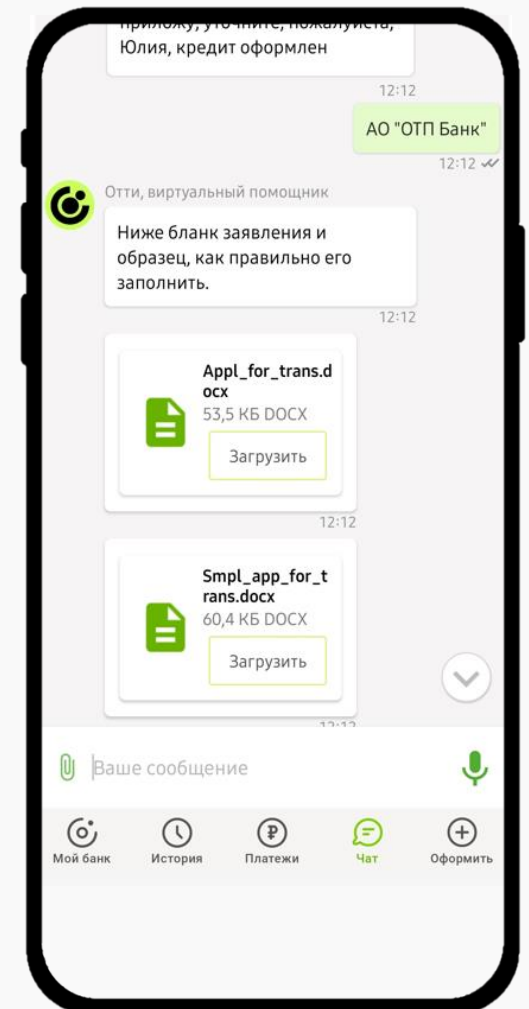


ПРИЕМ И ОТПРАВКА ДОКУМЕНТОВ И ФАЙЛОВ

Отправка и прием документов упрощают обслуживание для ряда сценариев.

Например, Отти сам отправляет набор документов, которые нужно заполнить для возврата переплаты, а вскоре будет отправлять в чате **справки о состоянии счета, закрытом кредите и выплаченных процентах**.

А если клиенту нужно будет отправить файл нам, бот предложит приложить его в ответ на сообщение и передаст чат оператору, который сможет работать с файлом. В будущем предполагается автоматизация и этого сценария.



Что было сделано

Сложные интеграционные сервисы на чат-боте



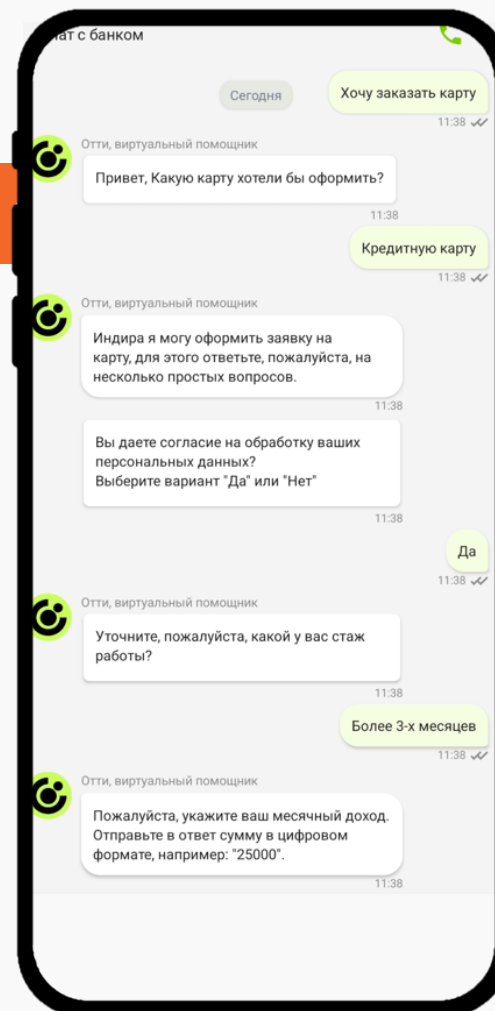
СЛОЖНЫЕ ИНТЕГРАЦИОННЫЕ СЕРВИСЫ НА ЧАТ-БОТЕ

Оформление кредитного продукта в чате

Бот помогает клиенту подать заявку на кредитную карту прямо в чате без переключения между каналами и интерфейсами.

Как это работает?

Бот собирает данные, нужные для обработки заявки, формирует заявку и отправляет ее на скоринг. Если решение положительное, клиенту в течение 20 минут перезванивает сотрудник банка для согласования даты и времени доставки карты.



РЕЗУЛЬТАТ

- Минимизация усилий клиента
- Быстрое решение, о котором клиент узнает сразу и может отслеживать статус на любом этапе

Бережная автоматизация с помощью ИИ-ботов

Пример 3

**Внедрение ИИ-бота в процесс
сбора обратной связи от клиентов**



Голосовой робот для замеров CX-метрик

Ритейлер
из топ-5

Опросы удовлетворенности и NPS

Задача:

Обзвон базы клиентов, которые в течение получаса совершили покупку в магазине с использованием карты лояльности для сбора оценок удовлетворенности



Роботом быстро обзванивает базу любого объема и собирает достаточное количество оценок

Позволяет охватить кратно бОльшие объемы клиентов и позвонить им, пока опыт еще свеж, а также собрать больше оценок, чем традиционный канал сбора ОС – email-рассылка

Результаты



	план	факт
Дозвон:		80%
Конверсия:	8%	15,97%

Голосовой бот придерживается контактной политики и «березет» клиентов: не больше 1 звонка на клиента в месяц, номер исключается из базы, если клиент высказывает негатив, оценки по магазинам собираются равномерно

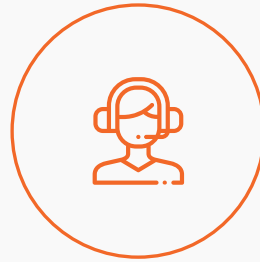
**Генеративный ИИ:
возможности для
клиентского сервиса**



Какие use-кейсы у GenAI в клиентском сервисе

NAUMEN

- Генерация готовых ответов и подсказок по базе знаний
- Саммари диалогов
- Апгрейд речевой аналитики: анализ диалогов по разным и сложным критериям, оценка эффективности сотрудников, оценка эмоций
- Персонализация ответов клиенту
- Распознавание и анализ обратной связи клиента



**Для
сотрудников
клиентского
сервиса**



Для клиентов

- Апгрейд диалогового помощника в клиентской поддержке
- Автоответ по FAQ

Фокус бизнеса на использовании для помощи сотрудникам – человек контролирует результат

Почему?

- Юзкейсы с сотрудниками – самые «низкорастущие фрукты»
- Риски недостоверности, искажений, неверного тона в предоставляемой GenAI информации

Ограничения все равно есть

- Безопасность данных
- Высокая стоимость эксплуатации при высоких требованиях безопасности

KMS — база знаний

01

В дополнении к классическому поиску информация - **генерация ответа на вопрос** по информации базе знаний (QA)

Ценность:

до 2-х раз

сокращение времени на поиск ответа на вопрос/ информации в большом объеме данных

02

Помощь в наполнении базы знаний контентом: упаковка в нужную структуру, адаптация по стилю, саммаризация, извлечение информации с изображений/скриншотов

Ценность:

на 30%

сокращение времени на создание информации



степень уверенности в гипотезах

03

Поиск проблем с контентом: выявление устаревшей/противоречивой информации

Ценность:

до 3-х раз

упрощение процесса поддержания актуальности информации



KMS — база знаний

01

В дополнении к классическому поиску информация - **генерация ответа на вопрос** по информации базе знаний (QA)

Ценность:

до 2-х раз

сокращение времени на поиск ответа на вопрос/ информации в большом объеме данных

Начали **реализацию** с этой гипотезы в 2023 Почему?

- Подтверждение на зарубежных продуктах
- Тренд на продукты на российском рынке
- Верим в ценность и эффект от применения решения

Генеративный ИИ поменяет сервис революционно, а не эволюционно

NAUMEN

LLM-технологии не только повлияют на метрики для бизнеса и для клиентов

АHT

FCR

Service
Level

Contact
Rate

eNPS

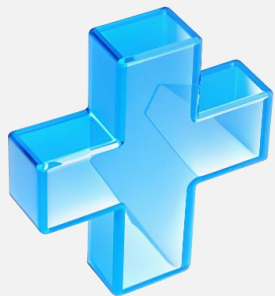
CES

NPS

LTV
клиента

Churn
Rate

CSI



Но и в корне изменяют
сами подходы к работе



Спасибо за внимание!



Александр Сиянов

Руководитель практики
в направлении диалогового ИИ
и роботизации Naumen

asiyanov@naumen.ru

