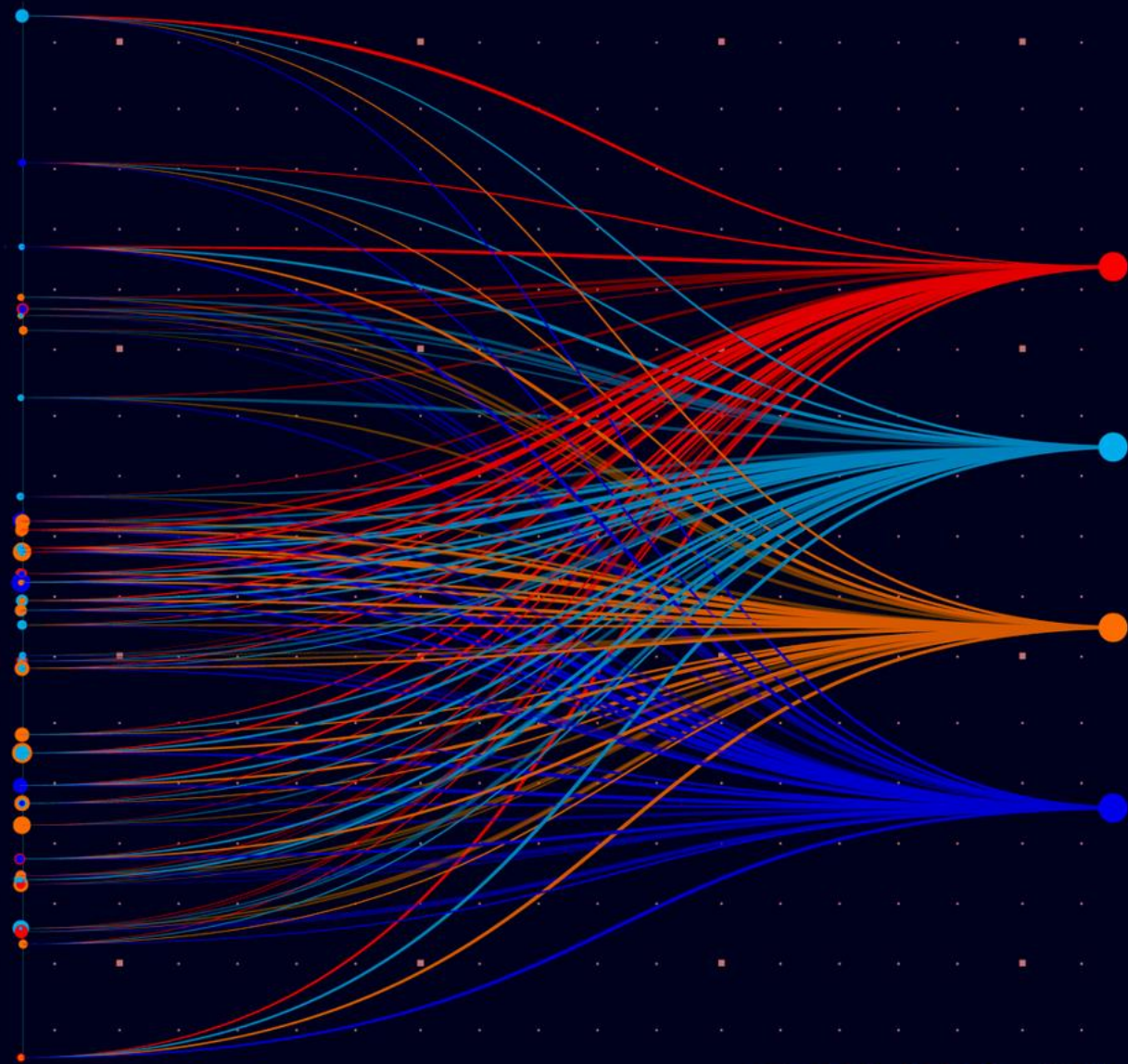


Робот-классификатор на замену IVR
и другие use-кейсы диалогового ИИ
во благо CX



NAUMEN

Диалоговые роботы на Naumen Erudite способны делать клиентский опыт лучше в разных кейсах обслуживания



Робот-классификатор
для входящих звонков

Удобнее и быстрее для
клиентов



Голосовой ассистент для
обработки входящих звонков

Без очередей и долгого ожидания
ответа



Чат-бот для
консультации в чатах

Быстрее, чем оператор



Роботизированные
исходящие обзвоны

Внимательнее к деталям,
чем человек

Что такое Naumen Erudite?

платформа для обслуживания клиентов с помощью диалоговых роботов

- чат-боты
- голосовые роботы
- виртуальные помощники

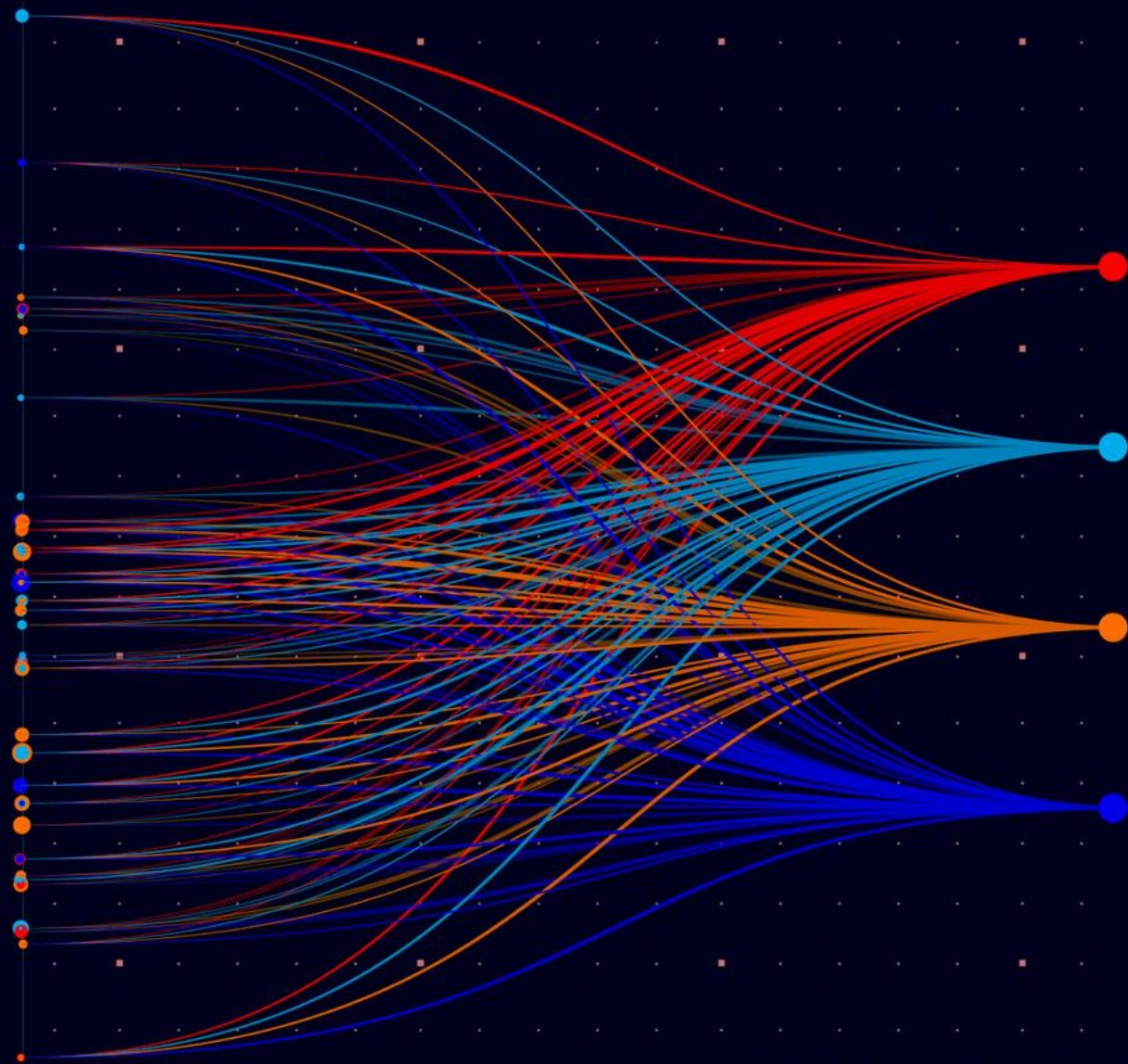
на естественном языке и с соблюдением стандартов клиентского сервиса

- NLU-движок
- машинное обучение
- с опорой на лучшие практики организации работы КЦ

в любых популярных каналах связи

- звонки
- чаты на сайте и в приложении
- мессенджеры и соцсети

Роботизированная классификация
ЗВОНКОВ



NAUMEN

Для клиентского опыта лучший IVR – это его отсутствие



Какое у вас удобное
голосовое меню!



Почему еще никто из
клиентов так не говорил



Сценарии взаимодействия клиентов с IVR можно разделить на пять категорий

1

«У меня совершенно нет времени
слушать ваше приветствие!»

- Клиент бросил трубку при прослушивании
обязательных роликов в меню

- Звонок не дошел до классификации

Сценарии взаимодействия клиентов с IVR можно разделить на пять категорий

2

«Да сколько можно, все это
слишком долго»

- Клиент сбросил вызов в процессе прохождения IVR
- Звонок так и не был классифицирован, а консультация не состоялась

В IVR 60% крупнейших банков с IVR нужно более 40 сек, чтобы классифицировать простой вопрос, причем более чем в половине из них пришлось потратить больше 1 минуты

Сценарии взаимодействия клиентов с IVR можно разделить на пять категорий



3

«Просто выберу «Соединение со специалистом» и подожду...»

- Клиент сразу выбрал соединение со специалистом или был переведен в очередь на скилл-группу по тайм-ауту
- Звонок классифицирует оператор и затем переводит на релевантную вопросу скилл-группу

В 57% банков постановка в очередь после выбора соединения по умолчанию занимало больше 40 секунд, при этом в 24% случаев – больше 1 минуты.

Сценарии взаимодействия клиентов с IVR можно разделить на пять категорий

4

«Нажму любую кнопку, чтобы
поскорее дойти до оператора!»

- Звонок классифицировался в IVR некорректно: клиент ошибся в выборе пункта или просто выбрал первый попавшийся для скорейшего подключения оператора

- Звонок классифицирует оператор и затем переводит на релевантную вопросу скилл-группу

Сценарии взаимодействия клиентов с IVR можно разделить на пять категорий

5

«Кажется, для моего вопроса
подходит двойка»

- Клиент самостоятельно выбрал тему обращения из озвученных в меню

- Звонок корректно прошел классификацию, но все равно не попал на нужную skill-группу

Классификация становится проще для клиента

1 **Меньше сбросов вызовов** на этапе приветствия и в процессе прохождения классификации

- Ускорение процесса классификации: достаточно ответить на вопрос «Что вас интересует?», а не проходить сложное меню с DTMF
- Простой диалоговый режим повышает удовлетворенность клиентов сервисом

2 **Меньше ошибок** в классификации звонков

- Точное определение тематики с помощью ML-алгоритмов



20

секунд в среднем занимает
роботизированное определение
тематики обращения в контактный
центр

> 85%

составляет точность определения
тематики роботом на проектах с
разветвленных классификаторами из
сотен тематик

Звонки точнее распределяются между группами операторов

3

Меньше нецелевых переключений на оператора по умолчанию

- Робот-классификатор детализирует цель звонка:

Робот: Что Вас интересует?

Абонент: Оператор

Робот: Хорошо, сейчас переведу вас на оператора, а по какому вопросу?

”

“

4

Больше доля целевого трафика для skill-групп операторов

- Доля корректно классифицированных и верно маршрутизированных звонков увеличивается

ПОЧТА
РОССИИ



объем трафика

750 ТЫСЯЧ

обращений ежемесячно обрабатывает и маршрутизирует роботизированный классификатор на Naumen Erudite

NAUMEN

> 1000

тематик

запросов было выделено в
классификатор в ходе проекта
роботизации

Результаты внедрения роботизированного классификатора



Сокращение затрат

- Уменьшение расходов на номер 8 800
- С операторов первой линии снята задача классификации
- Перераспределение ресурсов на решение других задач без увеличения штата



Улучшение клиентского опыта

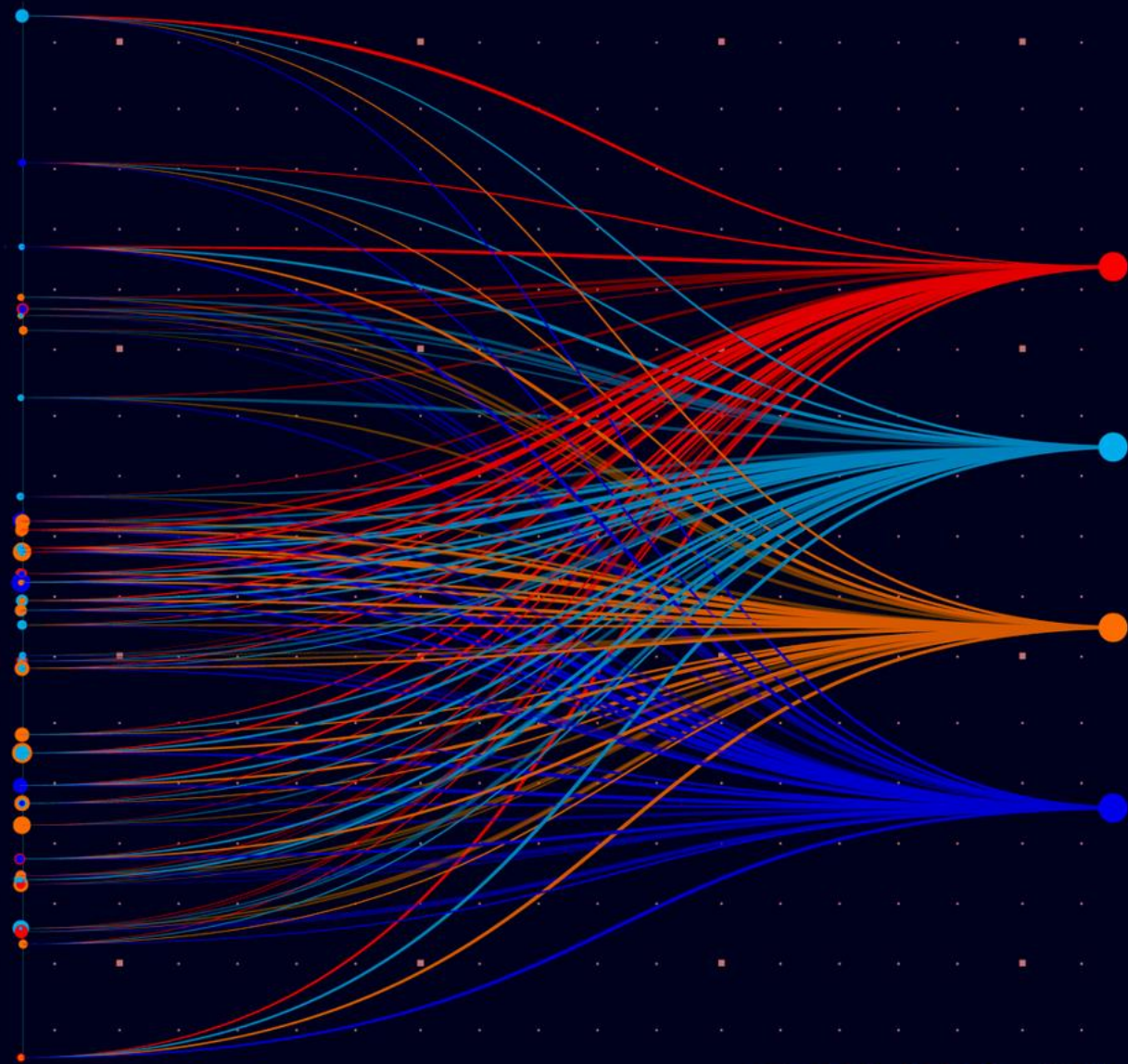
- Возможность для клиентов свободно формулировать вопрос
- Более быстрое определение тематики и сокращение времени ожидания консультации
- Повышение доступности КЦ и показателя FCR



Подготовка базы для дальнейшей автоматизации

- Сбор объективной статистики о профиле и популярности клиентских запросов
- Сбор исторических диалогов, которые можно использовать как обучающие данные

Диалоговые роботы для входящей
коммуникации с клиентами



NAUMEN

Голосовой ассистент или чат-бот для обработки входящих обращений

1

Консультирует по продуктам и услугам, помогает оформить клиентам оформить новые, участвует в первичной техподдержке

2

Способен работать по сотням тематик и полностью переключить на себя обслуживание по наиболее частотным из них

3

Отвечает мгновенно, обслуживает десятки чатов одновременно и доступен 24\7

4

Легко контролируется и управляется через интерфейсы

ПОЧТА
РОССИИ



ЭКОНОМИЯ

В

6 раз

сократились затраты на обслуживание звонков по теме «Трекинг отправлений» после запуска голосового робота, работающего по этой теме

NAUMEN

money

Яндекс

уровень
автоматизации

41%

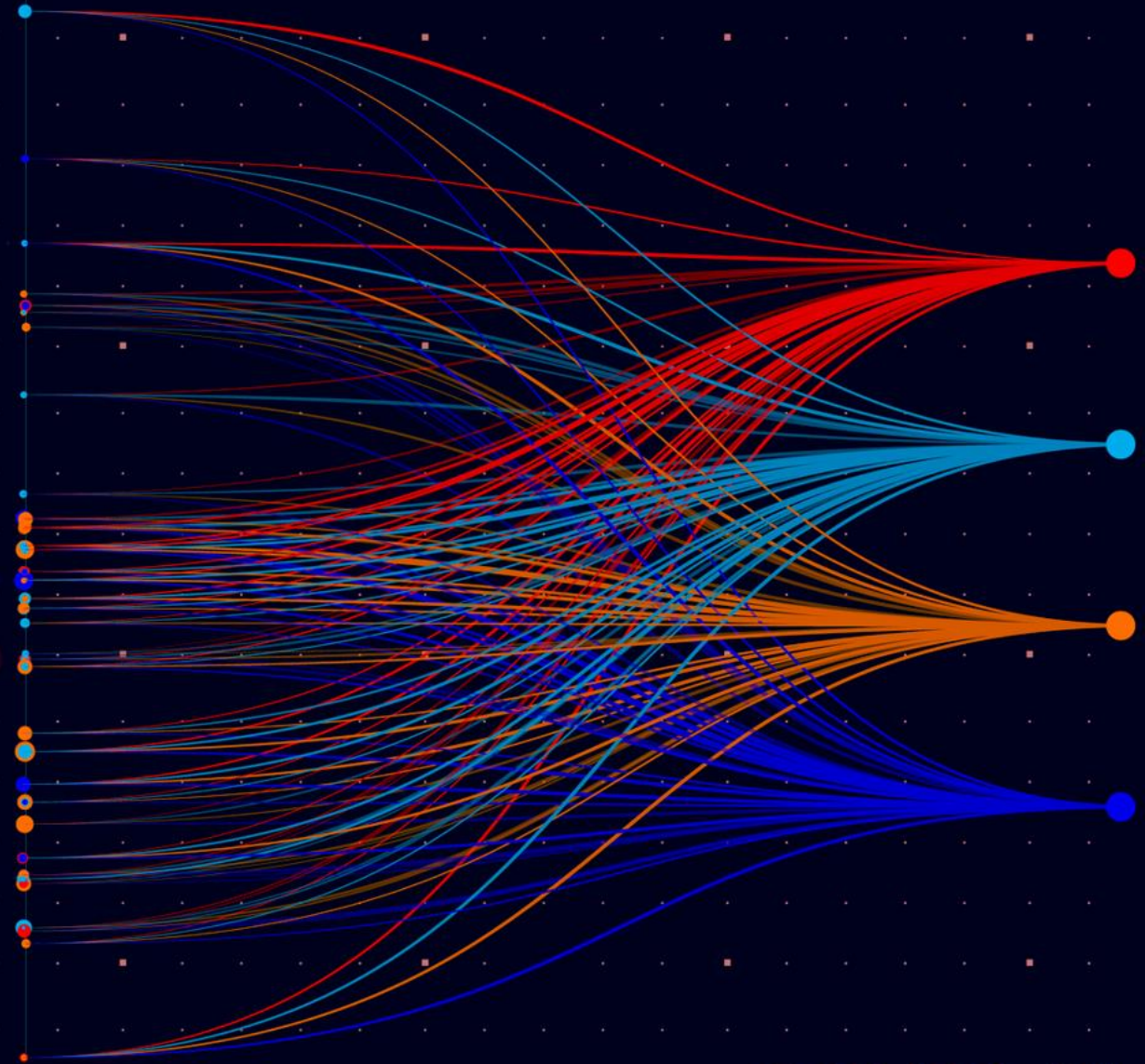
чатов с клиентами обслуживает виртуальный помощник Манибот на сайте и в мобильном приложении

NAUMEN

2 часа

потребовалось, чтобы обучить чат-бота в ОТП Банке предоставлять консультации по кредитным каникулам и собрать соответствующий сценарий весной 2020 года

Диалоговые роботы для
исходящих обзвонков



NAUMEN



Голосовой робот для NPS-опросов в Ростелекоме

В чем преимущества робота перед операторами?

- 1** Не выгорает от рутинных задач и сценариев
- 2** Не засчитывает невалидные опросы ради поддержания конверсии
- 3** Не искажает суть клиентских комментариев в оценках
- 4** Легко и бюджетно масштабируется, если нужно обзванивать больше клиентов

Что компании дала роботизация опросов

- Проведение опросов «по горячим следам» на больших объемах клиентов
- Возможность ориентироваться на собранные оценки при планировании продаж и допродаж
- Оперативное принятие мер для удержания недовольных клиентов
- Возможность получать неискаженные комментарии и пожелания
- Замена постоянных затрат на расширение и содержание штата операторов однократными затратами на внедрение

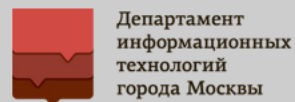


конверсия

9,4%

составила конверсия в пройденный опрос у голосового робота-анкетера, что эквивалентно результатам операторов

Мы помогаем роботизировать клиентский сервис



Хотите обсудить задачи вашего бизнеса?

Напишите нам на sales@naumen.ru