



Возможности генеративных ИИ-моделей

для оценки и повышения качества
работы контакт-центров

Авантелеком

разработчик и интегратор в сфере корпоративной IP-телефонии и голосовых технологий

12 лет

опыта
внедрения

20

продуктов
и модулей

>1 500

внедрений

12 регионов

подключены к единому
номеру 122

III место

«Искусственный интеллект»
ПРОФ-IT. Инновация 2023



Минцифры
России



союз технологических компаний



АРПП

Отечественный софт



Экосистема КОММУНИКАЦИОННЫХ решений Sfera

Голосовые
AI-ассистенты
«Каспиум»

Речевая
аналитика
SferaGPT

Реинжиниринг сетей
Cisco, Avaya

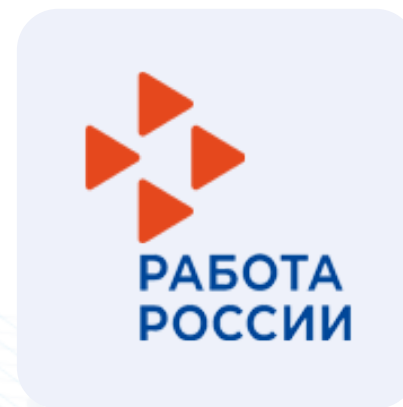
Омниканальная
платформа

Программная
IP-ATC

Центр обработки
вызовов



Клиенты



ИИ и речевая аналитика в России

Сокращение количества
ручных операций при
обработке обращений до 70%

Генеративные модели:
от «хайпа» к рабочему
инструменту

РА: 75% в облаке, 25%
on-premise, а хочется
наоборот

1 000 отечественных
компаний ведут
ИИ-разработки

Драйверы развития ИИ: крупный бизнес и государство.
Уровень внедрения в федеральных органах
исполнительной власти более 60%

Как оценить уровень клиентского сервиса

Комплексная оценка обслуживания —

**все ещё задача
со звёздочкой**

для большинства компаний





Сотрудники КЦ

Руководитель и аналитик
ищут причину низких
NPS и CSI

Критерии оценки качества обслуживания не конкретны или слишком «раздуты»

Сторонние IT-решения передают персональные данные на внешние сервера

Коробочные решения не учитывают специфику конкретного бизнеса или организации

Мониторинг в ручном режиме обрабатывает 10% информации

Руководители тратят время на проверку и составление рекомендаций

Растет штат сотрудников КК

Речевая аналитика:
**морфологический
принцип**



Речевая аналитика:
нейросеть

- Текст разговора анализируется по наличию заданных ключевых слов
- Можно составлять собственные словари или использовать готовые
- Оцениваются отдельные элементы разговора
- Частичная автоматизация: необходима оценка супервизора

- Диалог оценивается как единое целое
- Не требуется составление словарей
- Используются накопленные знания нейросети
- Рекомендации для конкретной сферы применения
- Даже OpenAI не знают всех возможностей своей системы



SteraGPT

Принцип работы



Анализ

Анализирует разговор по заданному промпту на основе накопленного массива информации

Выявляет ошибки и отклонения от скрипта

Дает рекомендации по ведению диалога

Текст разговора Аналитика

Оценка 8 из 10

Вежливость оператора ✓

Удовлетворенность клиента ✓

Заинтересовался ли клиент ✓

Нужно ли еще раз перезвонить клиенту ✗

Резюме

В целом, оператор проявил профессионализм, хорошее знание предлагаемых продуктов и услуг, а также стремление заинтересовать клиента.

✓ Подробнее

Оценка оператора по предоставленному разговору: 8 из 10

Вежливость оператора:

Оператор начал разговор с доброго дня и использовал вежливые формы обращения. Он также благодарил клиента за взятое время. В целом, вежливость оператора оценивается положительно.

Удовлетворенность клиента:

Клиент в конце разговора не выразил недовольства и сказал "Всего доброго", что может свидетельствовать о том, что он удовлетворен обслуживанием.

Заинтересовался ли клиент:

Клиент проявил заинтересованность, поскольку он выразил желание получить дополнительную информацию о предложении оператора. Он также согласился на получение письма с координатами компании.

Нужно ли еще раз перезвонить клиенту:

В конце разговора клиент не выразил желания повторного звонка, но оставил возможность связаться в случае возникновения вопросов. Возможно, стоит отправить письмо и дождаться обратной связи.

Резюме

Оценка

Резюмирует результат и достижение цели диалога

Текст разговора	Аналитика
Выход на ЛПР	✓
Поприветствовал, представился, уточнил имя	✓
Презентация компании, контекст (причина, по которой звоню)	✓
Преимущество нашей компании	✓
Уточняющий вопрос по АТС клиента	✓
Приглашение на встречу	✗
Отработка отказа, приглашение на встречу	✓
Повторная попытка приглашения	✓
Не верная интерпретация - 'не считаете нужным'	✗
Фиксация почты	✓
Оценка	7 из 10
Резюме	Основная цель не достигнута, однако разговор позитивный и в следующей коммуникации с клиентом можно добиться успеха, если ещё задать уточняющие вопросы и рассказать наш кейс, как наглядный пример работы нашей компании.

Оценивает соответствие чек-листу

Выставляет оценку по заданной шкале

Результат внедрения

01

Автоматизированный
анализ 100%
совершенных
разговоров

02

Не подвержена
внешнему влиянию

03

Увеличивает
скорость анализа
и оценки работы
сотрудников

04

Не передает
данные третьим
сторонам

05

Консультирует
и улучшает качество
обслуживания

06

Самообучается
и совершенствуется

Кейс: автоматизированные коммуникации



2022

**Голосовой ассистент Главы
Республики Саха (Якутия)**
на базе технологии NLU

Единый контакт-центр по всем
вопросам жизни в регионе

2024

**Система мониторинга
качества обслуживания**
на базе нейросети

Автоматизированный КК работы
с населением во всех ОИВ региона



SferaGPT

8-800-333-44-56

PLATFORMA-GOS.RU