



АТБ



АТБ

Азиатско-  
Тихоокеанский  
Банк

BSS AI

# АТБ

## ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

ОКТАБРЬ · 2025

Самая компетентная команда на рынке – R&D, аналитики, data scientists, инженеры, тех. поддержка и консультанты

- ✓ Открытая омниканальная ИИ-платформа клиентского и внутреннего обслуживания
- ✓ Собственный импортозамещённый технологический стек
- ✓ Возможность использования публичных, собственных или клиентских LLM моделей



## 30+ лет

Полнофункциональный ML-toolset (тот, же что и для роботов)

## 700+

сотрудников в команде

## 150+

клиентов – крупнейшие компании РФ

## 10+

лет R&D, развития и внедрения диалогового ИИ



### Последние достижения

- FINAWARD 2025 «Цифровая трансформация контроля качества», ГПБ
- «Хрустальная гарнитура – 2024» за «Лучшее применение ИИ», ПСБ
- FINAWARD 2023 «Первый банк для бизнеса ВКонтакте», ПСБ
- Fintech Awards – 2024 «Лидер по внедрению технологий»
- Marksw Webb: самый развитый бот для бизнеса в России
- Топ 9 «Крупнейшие игроки российского рынка ИИ-решений» (CNews Analytics, 2023)
- Топ 1 «Самые быстрорастущие поставщики ИИ-решений» (CNews Analytics, 2022)


## ↘ Рынок предлагает

Анализ

Отчетность

Контроль  
качества

Инсайт режим

Интеграционные возможности

AI-анализ

Агент-тренер

Cloud/ Onpremis



## ↘ Фактор выбора

- ✓ Глубокая бизнес-мотивация
- ✓ Техническая и операционная зрелость заказчика
- ✓ Гибкость вендора и его решения

Осознанная  
потребность  
Заказчика



Сильная  
проектная  
команда



Вендор-  
партнёр

а не просто  
продавец



Реальная успешная  
трансформация  
процессов

**365/24/7**

**2 площадки**

**100 операторов**

Выборочная оценка записей



Охват оцениваемых консультаций 1%

Оценка процессов работы КЦ



Не количество, а качество

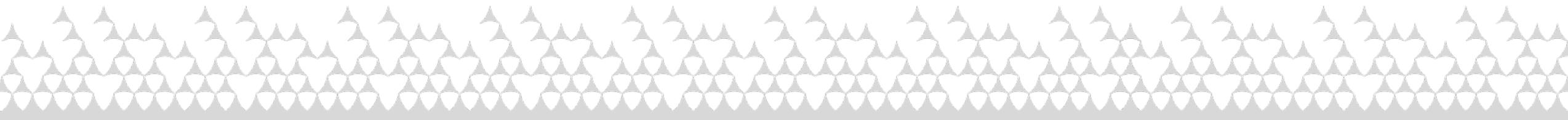
Анализ низких оценок



Инсайты



Доработки





# Выбор поставщика Ожидания заказчика

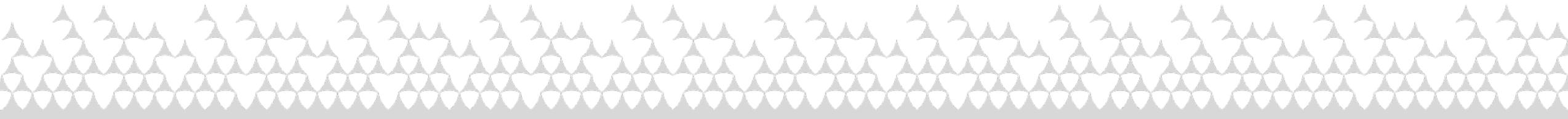
**100%** оценка всех консультаций

---

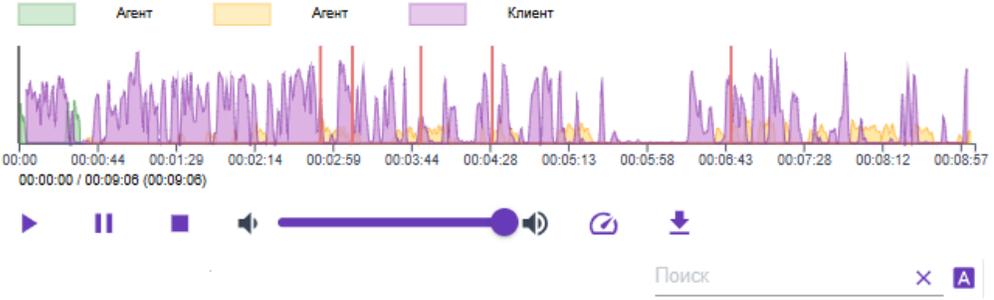
**80%** оптимизация консультаций

---

**40%** снижение количества  
жалоб



☰ агент    Оценочная карта    Набрано баллов ↓    Максимум баллов    Дата создания оценки по оценочной карте    Дата прохождения оценки по оценочной карте    Комментарий оценочной карты    Статус задачи апелляции    Набранные баллы в блоках    максимальные баллы в блоке



Слова - паразиты    Фразы с отрицанием и сомнением

	Агент	2025-	19:34:16	00:00:01 - 00:00:01	Агент добрый
	Агент	2025-	19:34:17	00:00:01 - 00:00:04	Агент день консультант чем могу вам помочь
	Клиент	2025-	19:34:20	00:00:05 - 00:00:06	Клиент вот у меня
	Клиент	2025-	19:34:22	00:00:06 - 00:00:13	Клиент вы вчера
	Клиент	2025-	19:34:29	00:00:14 - 00:00:21	Клиент вы вчера
	Клиент	2025-	19:34:38	00:00:22 - 00:00:29	Клиент вы вчера

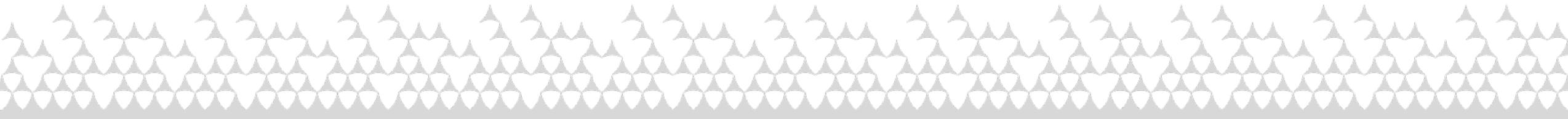
### Искусство Коммуникаций

Всего баллов: 70 / 100

Критерий	Ответ	Баллы	Н/П	Обр. связь
✓ Слова - паразиты	<input type="radio"/> Нет <input checked="" type="radio"/> Да <span style="color: green;">✔</span>	0 / 15	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="Обратная связь"/>
✓ Разговорная речь	<input checked="" type="radio"/> Нет <input type="radio"/> Да <input type="checkbox"/>	15 / 15	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="Обратная связь"/>
✓ Фразы с отрицанием и сомнением	<input type="radio"/> Нет <input checked="" type="radio"/> Да <span style="color: green;">✔</span>	0 / 15	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="Обратная связь"/>
✓ Недопустимые фразы. Негатив от консультанта	<input checked="" type="radio"/> Нет <input type="radio"/> Да <input type="checkbox"/>	15 / 15	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="Обратная связь"/>
✓ Ненормативная лексика	<input checked="" type="radio"/> Нет <input type="radio"/> Да <input type="checkbox"/>	20 / 20	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="Обратная связь"/>
✓ Отказ в обслуживании. Слабые знания консультанта	<input checked="" type="radio"/> Нет <input type="radio"/> Да <input type="checkbox"/>	20 / 20	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="Обратная связь"/>

Комментарий к блоку

Комментарий к оценке



## Автооценка искусство коммуникаций

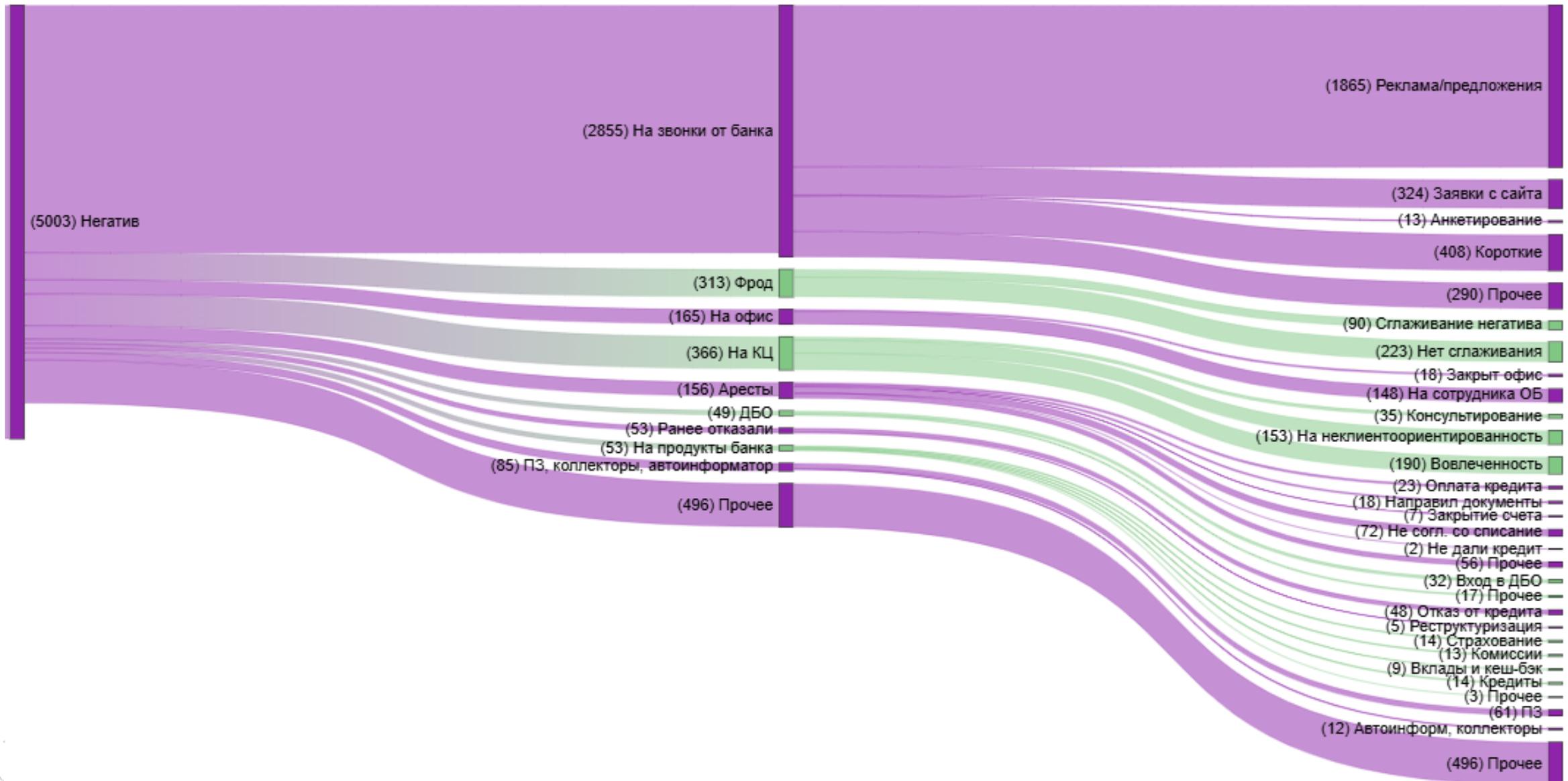


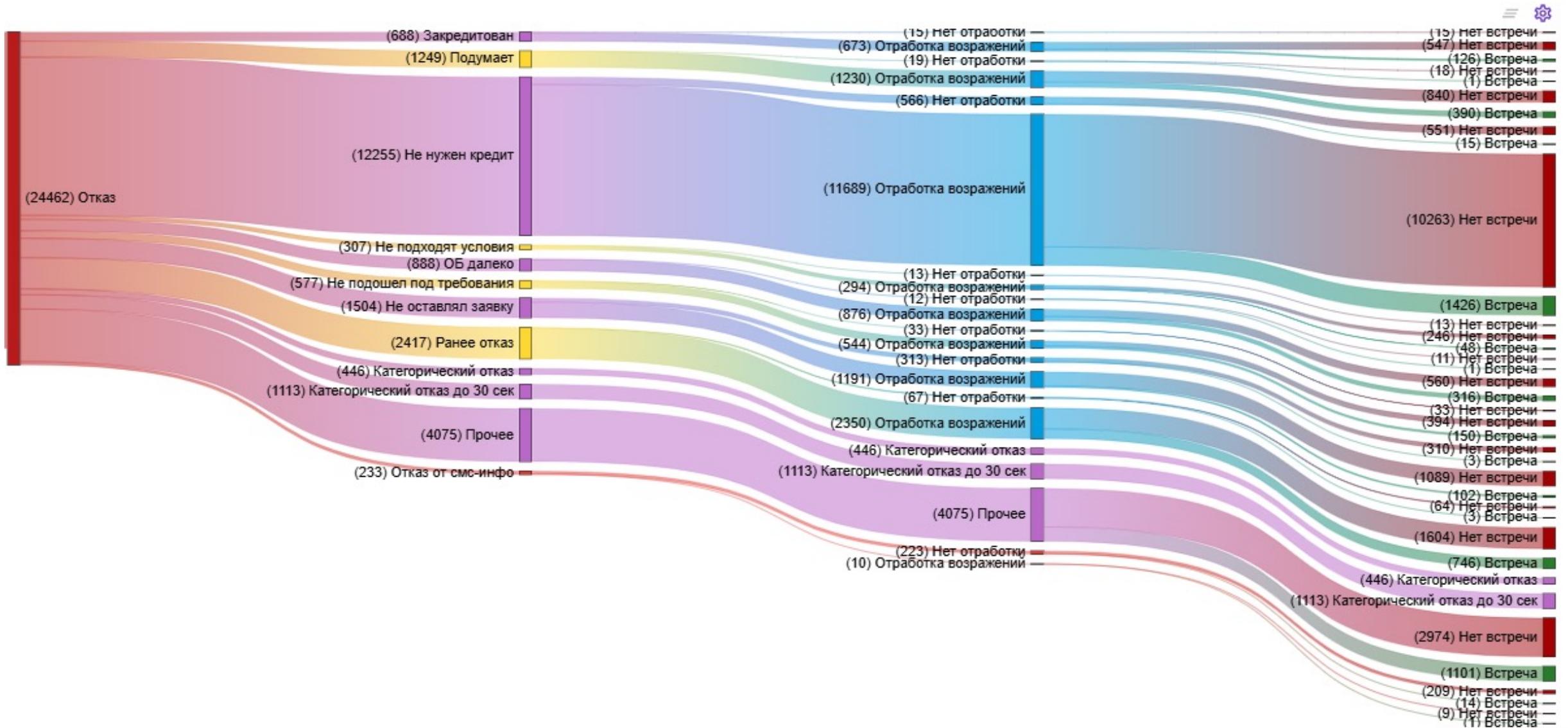
Дата начала   Дата окончания   Выберите период  Поиск Экспорт  Сравнить

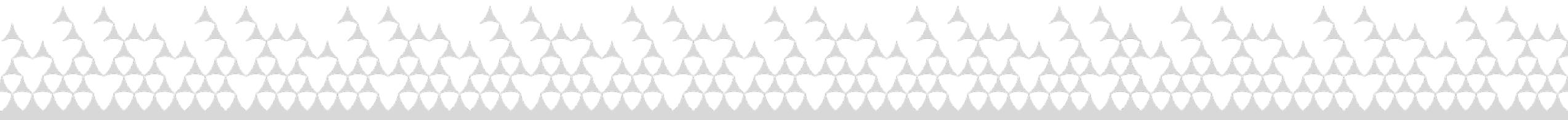
Дата начала   Дата окончания   Выберите период

Наименование ^	Искусство коммуникаций (оценка)	Слова-паразиты	Разговорная речь	Сомнение/отрицание	Недопустимые фразы	Ненормативная лексика	Слабые знания консультанта
Итого	98.31 ▼ (-0.79)	7.74% ▲ (0.74%)	0.6% ▼ (-0.04%)	1.46% ▼ (-0.59%)	0.02% ▼ (-0.02%)	0.06% ▲ (0.01%)	1.25% ▲ (0.17%)
BSS_Группа консультирования	98.45 ▼ (-0.41)	8.63% ▼ (-1.54%)	0.6% ▼ (-0.2%)	1.04% ▼ (-1.31%)	0% ▼ (-0.02%)	0% ▼ (-0.09%)	0.3% ▼ (-0.44%)
BSS_Группа	99.49 ▼ (-0.16)	2.14% ▼ (-0.13%)	0.2% ▼ (-0.38%)	0.92% ▼ (-0.09%)	0%(0%)	0.1% ▲ (0.09%)	0.1% ▼ (-0.21%)
BSS_отдел	97.25 ▼ (-1.47)	10.02% ▲ (3.4%)	0.48% ▼ (-0.09%)	3.18% ▲ (0.5%)	0% ▼ (-0.07%)	0% ▼ (-0.07%)	3.18% ▲ (0.89%)
BSS_отдел	97.04 ▼ (-1.41)	12.01% ▼ (-0.69%)	0.92% ▼ (-0.14%)	2.11% ▼ (-1.72%)	0% ▼ (-0.02%)	0.13% ▲ (0.1%)	2.37% ▲ (1.43%)
BSS_отдел	98.74 ▼ (-0.44)	2.03% ▼ (-2.21%)	0.87% ▲ (0.46%)	1.45% ▼ (-0.08%)	0% ▼ (-0.36%)	0% ▼ (-0.05%)	2.9% ▲ (0.24%)







**01****Бесшовная интеграция****02****Тестирование на малых объёмах****03****Адаптация под специфику компании**

**01****Будьте реалистами**

Определите цели, задачи и результат, который вы желаете получить при приобретении ПО

**02****Внимание к деталям**

Составьте чуткие критерии/требования к системе. Чем больше рассмотренность, тем более качественные будут ваши требования

**03****Пилоты и референсы****04****Не ждите результатов сразу...**

... но они точно будут!

**Речевая аналитика ~~«волшебная таблетка»~~**

# Спасибо!



**Ольга Сергеева**

Руководитель проектов,  
Департамент  
дистанционного  
обслуживания и продаж



Стенд

**303**



**Дарья Громова**

Ведущий аналитик  
по контактным центрам  
Департамент голосовых  
технологий

