

Практическое использование ИИ в клиентском сервисе, в клиентском опыте

РАЗУМНЫЙ ПОДХОД В МОСКОВСКОЙ БИРЖЕ И K2Tex



ЮЛИЯ ВДОВИНА
ПАО МОСКОВСКАЯ
БИРЖА

ДИРЕКТОР ДЕПАРТАМЕНТА ОПЕРАЦИОННОГО
СОПРОВОЖДЕНИЯ РОЗНИЧНОГО БИЗНЕСА
И РАЗВИТИЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА



**ДМИТРИЙ
ПЕСОЦКИЙ**
K2Tex

РУКОВОДИТЕЛЬ НАПРАВЛЕНИЯ КОНТАКТ-
ЦЕНТРОВ



ИИ КАК ПАРТНЕР В НАШЕЙ ЖИЗНИ: ОТ ЭФФЕКТА К СМЫСЛУ

АСТРОЛОГ

- Анализ натальной карты
- Составление прогностических отчетов на год/месяц/сутки
- Анализ совместимости

Понимание себя - > осознанность выбора, эффективность

ПСИХОЛОГ

- Поддержка в состоянии стресса или поиска смысла
- Эмпатический диалог и разбор жизненных событий
- Предложение практик и техник восстановления

Восстановление ресурсов, энергии, внимания

ДИЗАЙНЕР

- Формирование личного стиля, в зависимости от цели пользователя
- Создание «капсул» одежды
- Подбор аксессуаров

Скорость, свобода, креатив, уверенность в себе

Цифровой двойник

- Отражение личности через язык, эмоции
- Анализ цифрового следа
- Создание аватаров (анализ, обучение, делегирования функций)

Возврат внимания – новой валюты эпохи

ФОТОГРАФ

- Создание фотосессий по заданной тематике с стилем
- Обработка фотографий по заданному контексту

Сохраненное время, положительные эмоции, часть контента

СОАВТОР

- Создание музыки на слова
- Создание песен или музыки на тематики

Сохранение вложений, проверка креативных гипотез

БИЗНЕС НАСТАВНИК

- Анализ карьерных траекторий
- Оценка востребованности и проф.навыков
- Рекомендации по развитию

Вовремя сделанные шаги, сохраненное время

РЕЖИССЕР

- Генерация сценариев и диалогов, storytelling
- ИИ визуализация
- Анализ реакций зрителей по мимике и отзывам

Скорость, глубина инсайтов от зрителей

МЕНТОР

- Персонализированные учебные маршруты
- Планирование и приоритизация
- Поддержка в принятии решений, ОС и подсказки

Быстрее учимся, создаем, растем, правильные решения

ТЕРАПЕВТ ПРОСТРАНСТВА

- Умный дом
- Планировка пространства с учетом тенденций (баланс света, фен-шуй, биоритмы)

Сохранение времени, восстановление ресурсов

ИИ – это не только деньги, это возврат смысла, времени, внимания и глубины в жизни человека

Где ии помогает лучше понимать себя и других – окупаемость становится бесконечной

ROI ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО СМЫСЛА – ВОЗВРАТ ВРЕМЕНИ, ЭНЕРГИИ И ГЛУБИНЫ

ОСНОВНЫЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ТРЕНДЫ

● ДАННЫЕ

- единые источники и унифицированный формат
- обогащение за счет внешних и внутренних источников

● СИНТЕЗИРОВАННЫЕ ДАННЫЕ

- генерация моделей поведения клиентов
- имитация закономерностей, свойств, связей на реальных данных

● ПРОДАЖА, КАК ЦЕННОСТЬ

- покупка/продажа части функций для сокращения издержек и монетизации бизнес-процессов, платформ и пр.
- представление конечного продукта в виде ценности для клиента

● ИИ БИЗНЕС-АНАЛИТИКА

- выявление взаимосвязей, паттернов, узких мест в бизнес-процессах
- поддержка принятия решений
- управление цифровыми сервисами
- быстрая проверка гипотез

● СОБСТВЕННЫЕ ИИ МОДЕЛИ

- создание отраслевых ИИ моделей, более точных и предметно-ориентированных
- генерация цифровых двойников
- создание инновационных продуктов/услуг
- формирование уникального клиентского опыта

● ИИ-АГЕНТЫ

- автоматизация задач, которые слабо поддаются «традиционной» автоматизации //задачи слабо структурированные или постоянно претерпевающие изменения
- понимание запроса на естественном языке и выполнение его
- обработка запросов, которые предполагают разные варианты решений и разные результаты
- различные ИИ-агенты на разные задачи: консультация клиентов, подсказки операторам, анализ наилучшего предложения, обновление информации в мастер системах, светофоры участникам процесса по разным алертам

● LOW-CODE И NO-CODE

- быстрая разработка ИТ решений
- преодоление дефицита ИТ специалистов
- снижение стоимости разработки

● МОБИЛЬНЫЕ РОБОТЫ

- устройства, перемещающиеся в пространстве (аналог доставщиков), реагирующие на изменения окружающей среды и принимающие решения без вмешательства человека

**ROI ОТ ИИ – ЭТО ПРО УМЕНИЕ
ДЕЛАТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ
С КЛИЕНТОМ ЖИВЫМ, ЧУТКИМ,
ПЕРСОНАЛЬНЫМ**

ТОЧКИ ПРИМЕНЕНИЯ ИИ В СХ

Генеративный ИИ

Персонализация в реальном времени

▲ Конверсия + ▲ Чек

- Next Best Action / Next Best Offer
- Персональные предложения на основе поведенческих данных
- Рекомендательные системы

Conversational AI

ИИ-ассистенты и чат-боты нового поколения

▼ Затраты + ▲ Скорость ответа

- GPT-модели в поддержке: автоответы, обработка обращений, анализ тональности
- Умные voice –боты, интегрированные с CRM системами

Predictive AI

Аналитика клиентского пути

▼ Отток + ▲ Скорость обслуж.

- Выявление узких мест в пути клиента
- Автоматическое выявление причин оттока

AI анализ эмоций

Эмоциональная аналитика

▲ NPS/CSI/VoC

- Анализ текста и голоса на предмет эмоций, удовлетворенности, уровня стресса

AI автом.аналитики

Автоматизация обратной связи

▲ Качество продуктов/процессов

- ИИ собирает и классифицирует отзывы, выявляет инсайты в режиме реального времени

ГЕНЕРАТИВНЫЙ ИИ ДЛЯ ПЕРСОНАЛЬНЫХ МОМЕНТОВ

Авт. генерация баннеров, текстов, лендингов
«Живые» Push и рассылки, мини диалоги на основе контекста
Короткие аудиоответы
Не только понимание, но и аналитика как клиент себя чувствует

▲ Конверсия в 1,5 – 2 раза

ПРОГНОСТИЧЕСКОЕ МОДЕЛИРОВАНИЕ КЛИЕНТСКОГО ПУТИ

ИИ анализирует путь клиента и предсказывает – где клиент может застрять/уйти/купить
//клиент ведет себя как те, кто отказывается – необходимо изменить формат коммуникации: позвонить / убрать доп.поля и прочее

▼ Отток 15-20%%
▲ Конверсия в 10-15%%

ЭМОЦИОНАЛЬНО-АДАПТИВНЫЕ ИНТЕРФЕЙСЫ

ИИ «чувствует» состояние клиента и адаптирует тон, цвет, стиль общения
//мягкий/нейтральный/ бодрящий тон по эмоциям яркость/шрифт/ анимации – под настрой когда шутить, когда быть деликатным знает бот

▲ NPS/CSI/VoC
▼ Негатива на 30-40%%

ИИ КУРАТОР КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

ИИ собирает релевантные предложения, контент, впечатления – целостные сценарии
//персональный финансовый консультант – сценарий «твоя траектория роста капитала»

▲ Чека, LTV, эмоциональ-ной лояльности

САМООБУЧАЮЩИЙСЯ КЛИЕНТСКИЙ ПУТЬ

ИИ автоматически «лечит» слабые места в СХ, анализируя поведение тысяч пользователей
//обнаруживает точки массового ухода – вносит UX коррекции, авт. Тестирует разные сценарии и подбирает оптимальный

▲ Конверсия 15-30%%
▼ Расходов

ПРЕВЕНТИВНАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ

ИИ замечает проблему клиента еще до того, как клиент обратится
//мы видим, что доставка задерживается – компенсация, вы часто ищите/проверяете одно и то же – мы поможем/сообщим и т.п.

▼ Обращений на 40%
▲ Доверия

ОКУПАЕМОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ ИИ В ПУТЬ КЛИЕНТА

Прямая выгода

- Снижение затрат на обработку обращений (меньше операторов/ короче время решения)
- Рост конверсии и среднего чека через персонализацию
- Сокращение оттока клиентов
- Рост NPS/CSAT с влиянием на LTV

▼ Contact Rate на 18%

▲ Автоматизация: до 60% текста, 45% голос

▲ Конверсии на 10-20%, выручки на 10-15%%

▼ Времени диалога на 20-25%%

▲ Эффективности работы сотрудников до 30-40%%

▼ Оттока на 10-15%%

Косвенная выгода

- Повышение скорости принятия решений
- Улучшение качества данных
- Сокращение ошибок / пересмотров / жалоб
- Репутационный эффект (бренд воспринимается как инновационный)

▲ Скорости принятия решений в 1,5-2 раза

▼ Ошибок до 70%

▼ Жалоб в 1,5 раза

▲ Узнаваемости бренда и доверия к нему

▲ Скорости модификации продукта/услуги

Как измерять

- До/после внедрения фиксировать и сравнивать KPI
- Контрольные группы A/B тесты
- Моделирование влияния факторов
- Проверка гипотез
- Расчет окупаемости инициатив

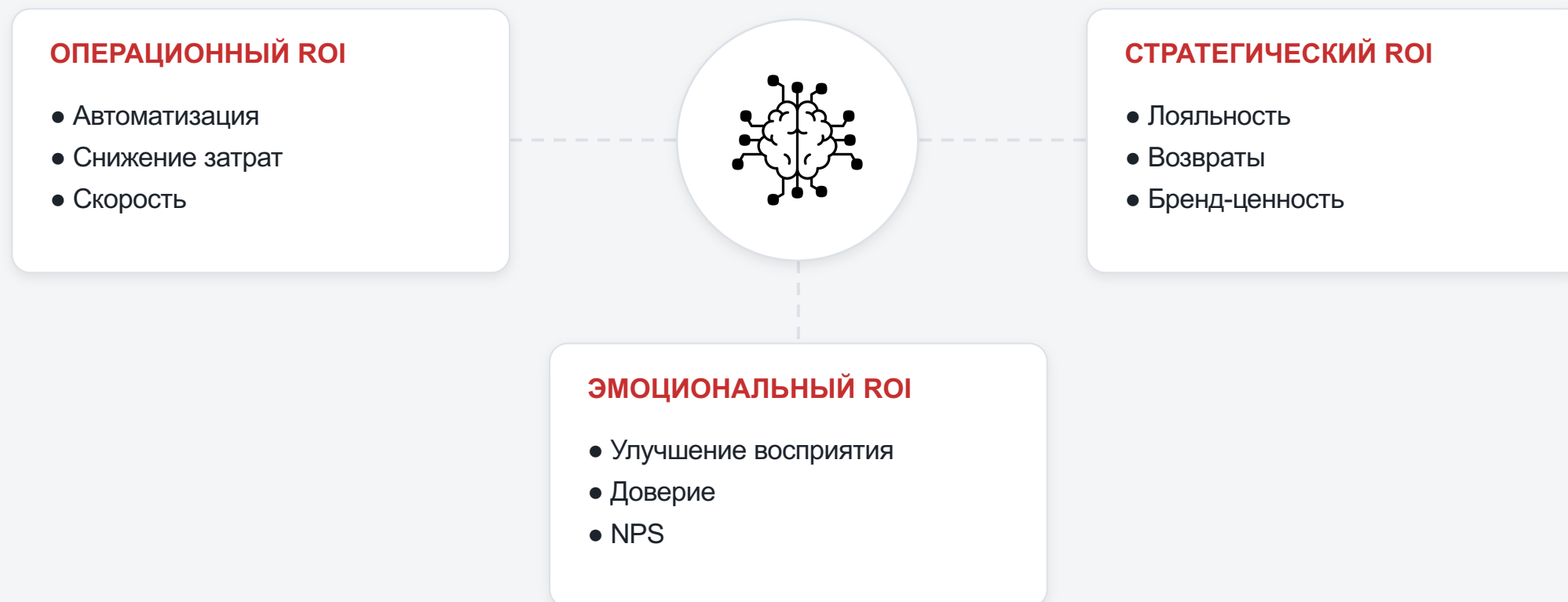
Как оцифровывать – создание калькулятора (ФМ):

сервис - объем необходимого персонала
продажи – озвучка и конверсия

- Прогнозирование изменения объема обращений от растущей клиентской базы
- Расчет потока обращений с использованием человеческого ресурса
- Повышение эффективности сотрудников: изменение процессов обслуживания, повышения профнавыков, утилизации в каждый момент времени
- Расчет стоимости обслуживания в разрезе продукта, с учетом Claim Rate
- Повышение качества продаж

ОКУПАЕМОСТЬ ИИ В ПУТИ КЛИЕНТА =

ВОЗВРАТ ЦЕННОСТИ, А НЕ ТОЛЬКО ИНВЕСТИЦИЙ

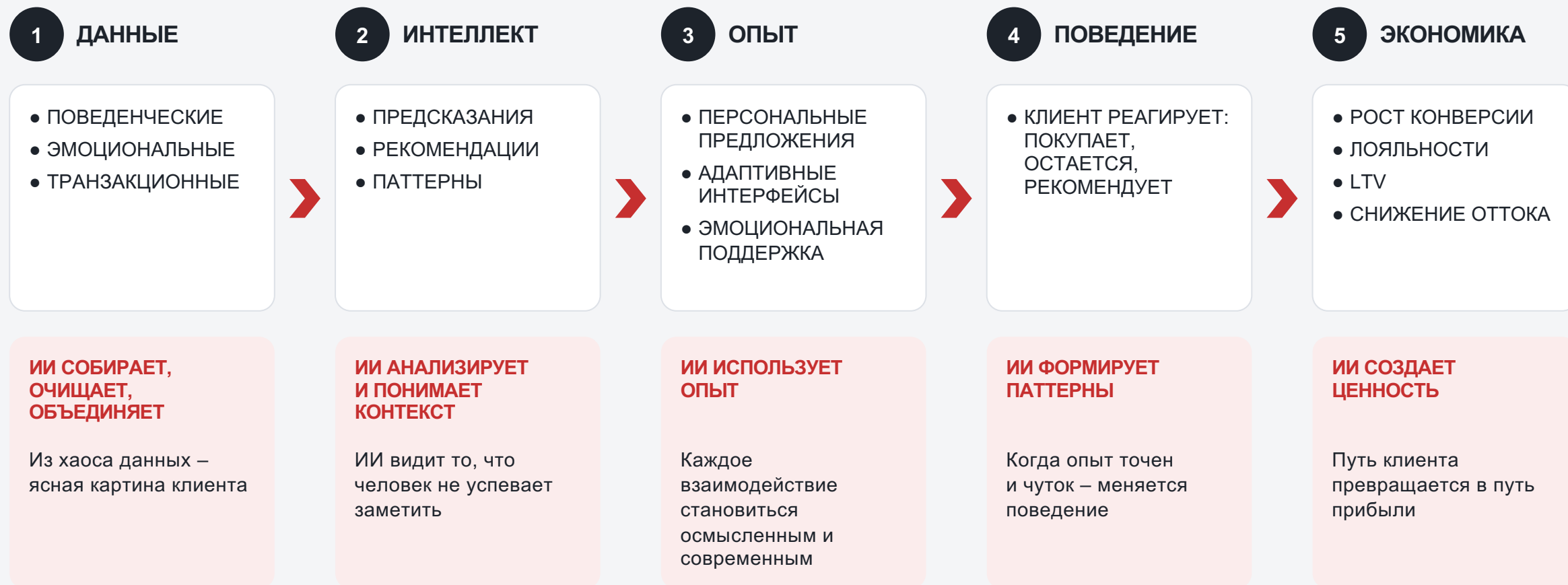


ИИ ОКУПАЕТСЯ ТОЛЬКО ТОГДА, КОГДА УЛУЧШАЕТ НЕ ТОЛЬКО ЦИФРЫ, НО И ЧУВСТВО КЛИЕНТА

ROI ИИ = Return on Intelligence x Return on Intention

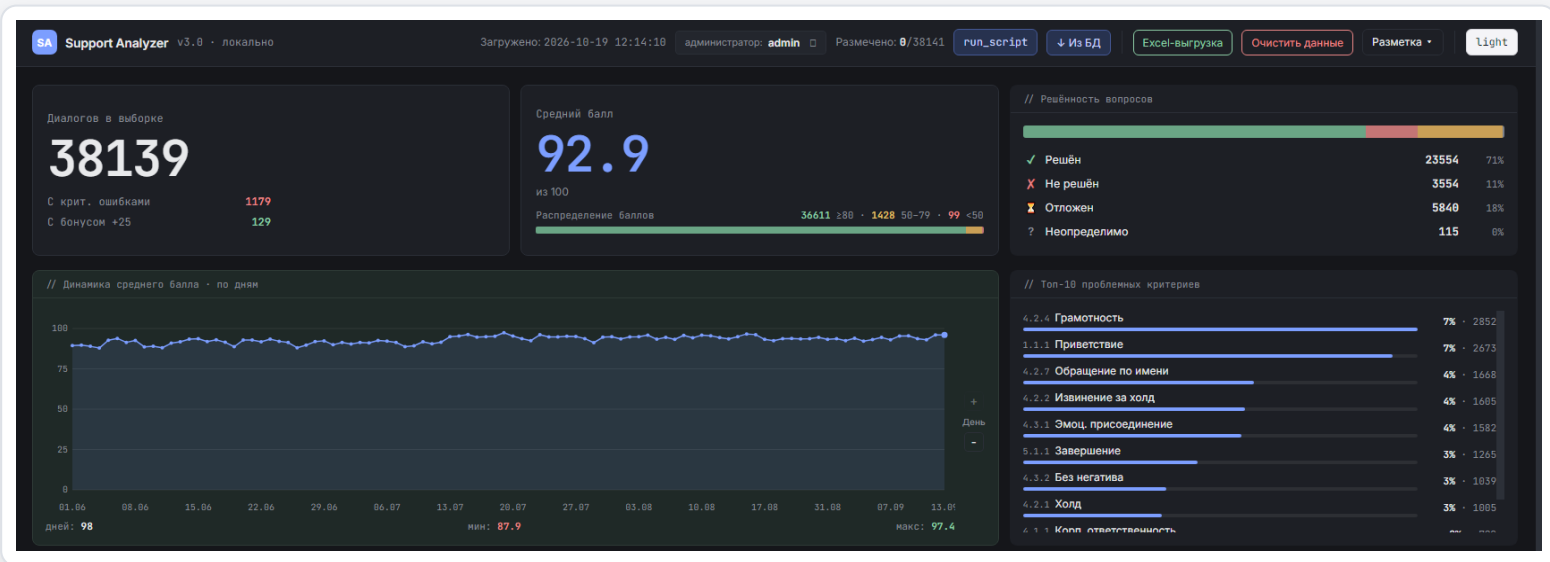
КАК ИИ СОЗДАЕТ ЦЕННОСТЬ НА ВСЕМ ПУТИ КЛИЕНТА

ОТ ДАННЫХ – К ОПЫТУ, ОТ ОПЫТА - К ПОВЕДЕНИЮ, ОТ ПОВЕДЕНИЯ – К ЭКОНОМИКЕ

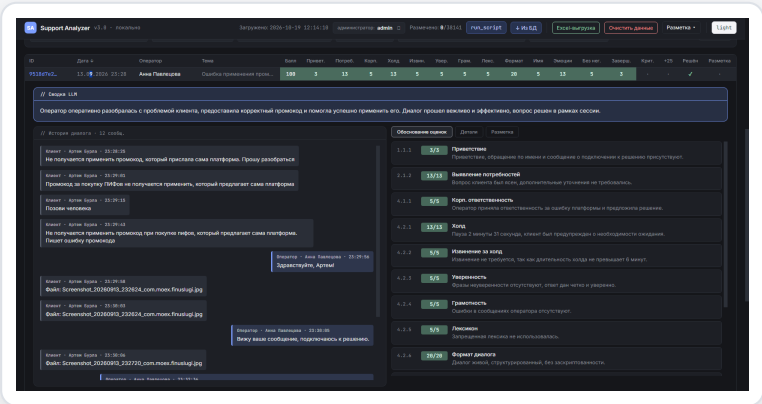
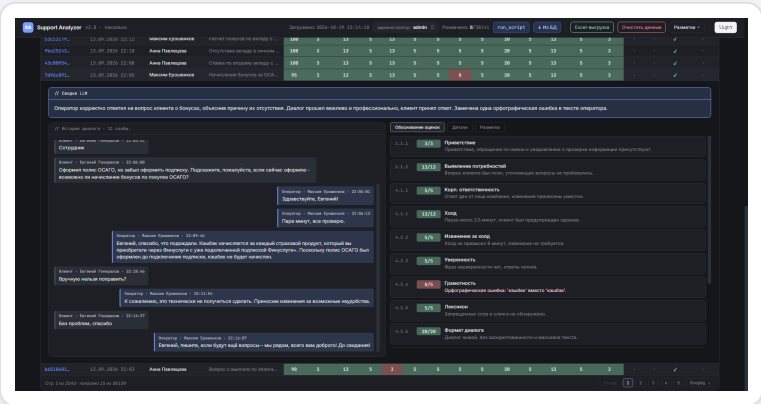
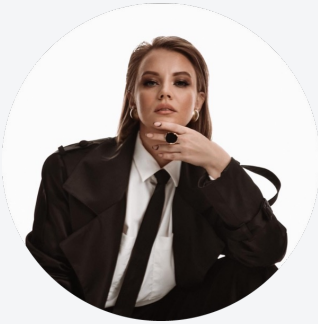


RoI рождается из эмпатии, а не из алгоритма

ИИ В ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ДИАЛОГОВ С КЛИЕНТАМИ



Анализ + выставление оценки по скор-карте (13 критериев: приветствие, вежливость, грамотность, соблюдение регламента по паузам в ответе, эмоциональное участие, корректное завершение диалога и т.д.), суммаризация диалогов + визуализация данных в IU



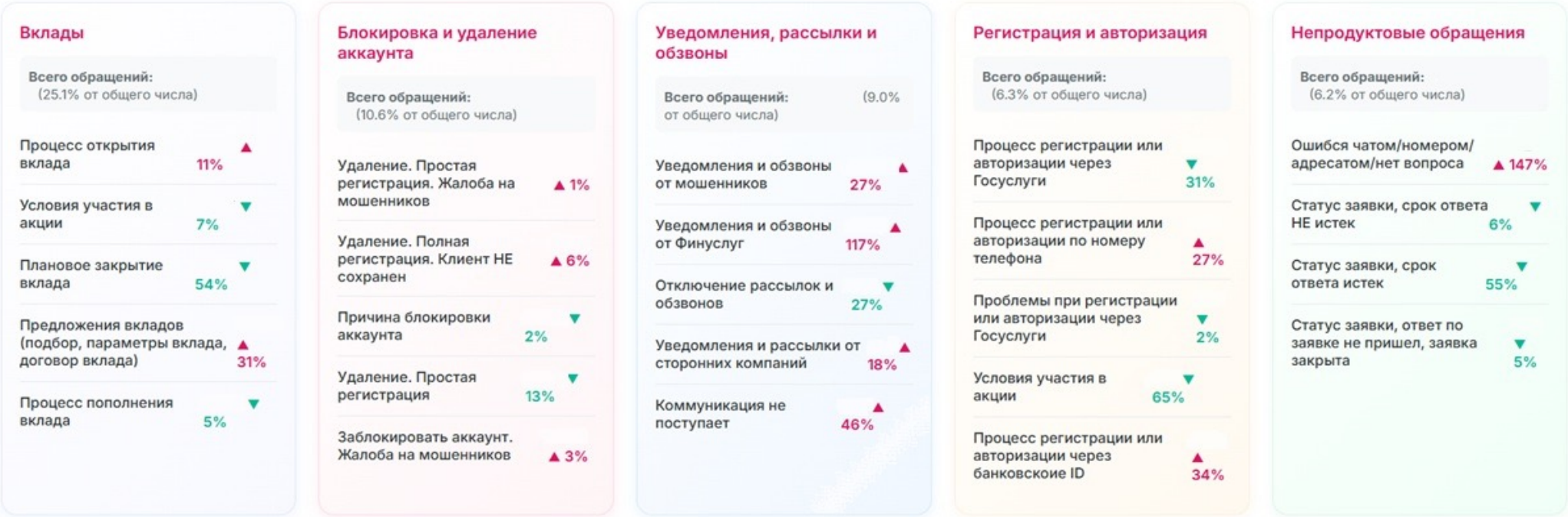
ИИ В АНАЛИЗЕ ТЕМАТИК ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

Топ-5 продуктов и тематик

Значения: объём обращений за выбранный месяц. Проценты: изменение к февралю 2026 (▲ рост, ▼ снижение).

Примечание: При выборе «Все месяцы» показывается суммарный объём обращений за период Февраль–Июль 2026. Динамика тематик рассчитывается как изменение Июля к Февралю (Июль 2026 / Февраль 2026 – 100%). Для Февраля динамика не рассчитывается — показывается только фактический объём.

- Все месяцы
- Февраль
- Март
- Апрель
- Май
- Июнь
- Июль



ИИ В ПОДГОТОВКЕ ОТВЕТОВ ПО ЖАЛОБАМ

Пусть кофе будет крепким, а клиенты — добрыми!

Финуслуги · AI

PostgreSQL · Tone of Voice

PostgreSQL доступен

Черновик

База

ToV

Готовый ответ

137 ответов

Помощник оператора

Соберите данные по обращению в CRM, вставьте черновик (без персональных данных) — система подготовит ответ по базе знаний и Tone of Voice.

3010
нажатий кнопки

137
ответов в базе

494
одобрено КС

9
забраковано

29
тематик

9
продуктов

ToV
по голосу бренда

Важно: не вставляйте персональные данные клиента. Описывайте суть обращения и факты обезличенно — система подберёт ответ по базе и журналу одобренных ответов.

Кому отвечаем: Клиент Гос.орган

Ваше имя

Например: Иванова А.

Драфт по обращению (без ПДн)

Опишите суть обращения и что нашли в CRM: тип продукта, проблема, что проверили, факты — без имён, телефонов, номеров счетов.

Ctrl + Enter — быстрая отправка

Подготовить ответ

Подготовленные ответы



Подготовка письменных ответов на жалобы/ претензии клиентов, Формирование базы знаний согласованных/одобренных шаблонов с учетом TOV



Ctrl + Enter — быстрая отправка

Смотрю журнал одобренных ответов...

Готовлю ответ...

Подготовленные ответы



Смотрю журнал одобренных ответов...

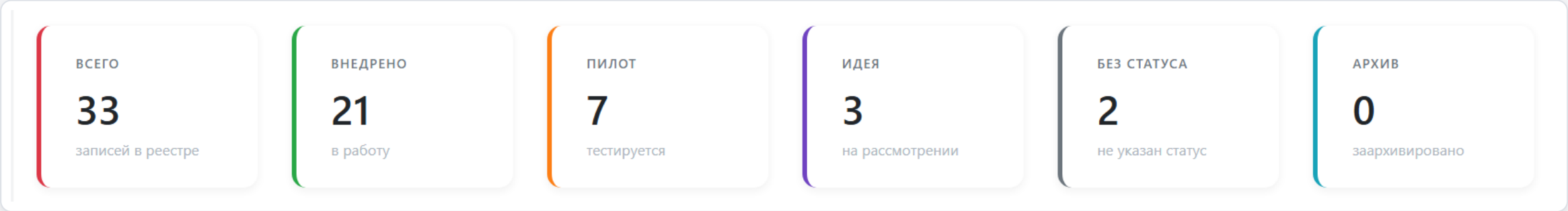
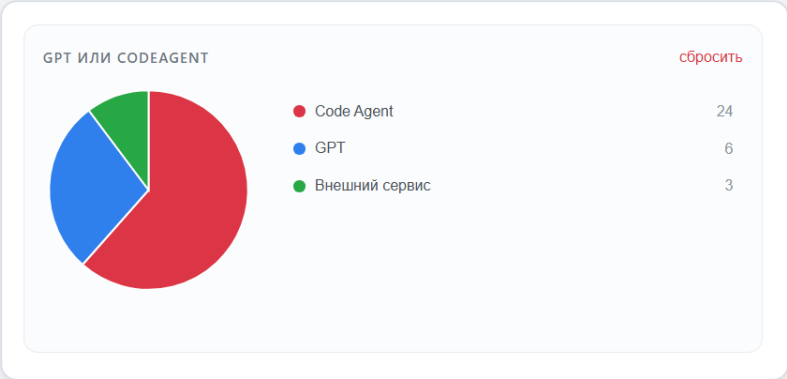
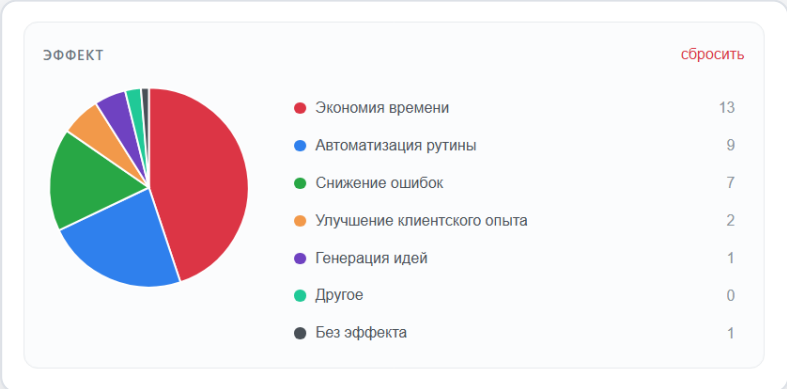
Ctrl + Enter — быстрая отправка

Готовлю ответ...

Подготовленные ответы



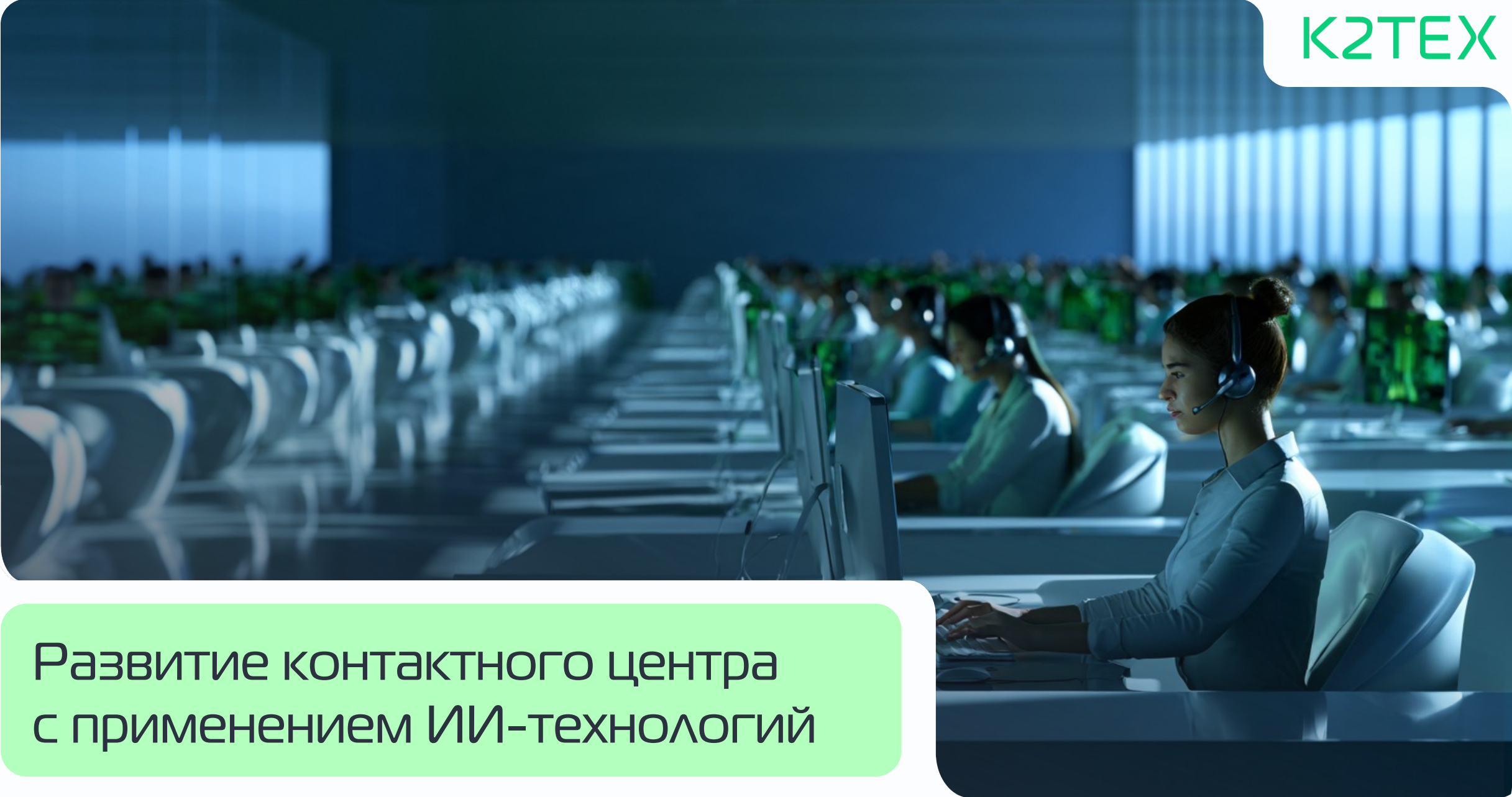
КЕЙСЫ И РЕАЛЬНЫЕ ИСТОРИИ УСПЕХА ПРИМЕНЕНИЯ ИИ



Примеры инициатив ИИ

- Анализатор диалогов операторов с выставлением оценки по скор-карте
- Формы для роботов: визуальный мониторинг качества датасета, разбиения датасета по любым пропорциям, ускорения тестирования датасета, определения путей к стейту в сценариях бота
- ИИ калькуляторы для: подсчетов операторов, проверки текстов на соответствие манере общения, попадания клиента под условия акции, ответа какой бонус положен клиенту и в какие сроки он поступит – в разрезе каждого продукта, ответа когда клиент сможет начать продавать или обменивать паи, получения даты выплаты денежных средств при продаже облигаций в случае индивидуального срока у эмитента
- Сбор статистики по некорректным заявкам из проекта Jira MPX + по тематикам некорректных сервисных заявок
- Инструмент для управления Capacity команды
- Подготовка письменных ответов на жалобы/претензии клиентов, Формирование базы знаний согласованных/одобренных шаблонов с учетом TOV

РАЗУМНЫЙ ПОДХОД В ПРИМЕНЕНИИ ИИ

A large, modern call center with many agents working at computers. The agents are wearing headsets and are seated at long desks. The room is brightly lit with large windows in the background. The overall atmosphere is professional and busy.

Развитие контактного центра
с применением ИИ-технологий

Ожидания клиентов от обслуживания

Контактный центр — центр создания клиентских впечатлений. Чтобы попасть в ожидания клиентов, нужно понимать, что они ждут

Боты должны быть «человечными»

Клиенты не всегда доверяют «деревянному» ботам. Тренд и ожидание — бот имитирует общение с живым человеком, понимает контекст и эмоции

Решение «в одно касание»

Клиент хочет получить ответ или решить проблему с первого обращения, без переводов между операторами и повторных звонков

Клиенты не любят ждать

Время — ценный ресурс. Ожидание в очереди или долгий поиск информации снижает лояльность. Клиент ожидает мгновенной реакции

Эмпатия и персонализация

Даже в цифровом канале клиент ожидает понимания своей ситуации. Искусственный интеллект должен быть обучен эмпатии

Что нужно закрыть для достижения целей и задач КЦ

Детализация задач под каждую из трех стратегических целей.

Рост продаж до +x%

Команда профессионалов

Операторы с прокачанными навыками продаж и глубоким пониманием продуктов

Экосистема решений

CRM, скрипты, доступ к данным клиента в одном окне

Подсказки оператору (Суфлер)

ИИ-суфлер с рекомендациями в реальном времени

Оценка качества в real-time

Не «через месяц подводим итоги», а мгновенная обратная связь

→ Воронка → Pipeline

Сокращение расходов на -y%

Развитие классических ботов

Сценарные боты для типовых запросов: баланс, реквизиты, блокировка

Внедрение ИИ-ботов

Свободная манера общения, обработка сложных неструктурированных запросов

Автоматизация рутины

Автозаполнение, автоклассификация, автоматическая маршрутизация

Оптимизация процессов

Сокращение АНТ, повышение FCR, снижение повторных обращений

→ Автоматизация = экономия

Рост CSI и NPS до +z%

Скорость ответа

Минимизация времени ожидания в очереди, мгновенный ответ бота

Рост FCR

Никаких переводов между операторами и повторных звонков

Персонализация

Обращение по имени, понимание истории, контекст разговора

Единый tone of voice

Все каналы — один стиль, узнаваемый бренд

→ Клиент в центре

Боли КЦ, которые мешают достижению целей



Высокая текучка операторов

Обучили → 2 месяца → ушли. Регулярное обновление команды может достигать 50%

До 50%

текучка в некоторых КЦ



Причина ухода — экономическая

Не выполняет план продаж → не получает бонус → ищет новое место с лучшими условиями

Порочный круг: низкая квалификация → низкие продажи → уход



Новичок ≠ Опытный

Новичок дает результат хуже опытного оператора — это бьет по всем метрикам КЦ

Последствия: снижение конверсии, рост АНТ, падение CSI



Как технологии помогут?

Усилить оператора, а не заменить его. Дать инструменты для быстрого роста компетенций.

- Ускорить онбординг (с месяцев до недель)
- Подсказки в реальном времени (суфлер)
- Обратная связь без руководителя



Путь оператора от онбординга до высокой эффективности

1 Ускоренный онбординг

Голосовые тренажеры: Новый оператор с первого дня тренируется на ИИ-тренажере, имитирующем «сложных» клиентов

Время обучения: с месяцев до недель

2 Поиск информации за секунды

ИИ-портал знаний: Оператор задает вопрос голосом или текстом, умный поиск мгновенно выдает точный ответ

Мгновенный доступ к знаниям

3 Идеальный диалог

Суфлер: ИИ анализирует речь клиента и подсказывает оператору оптимальные аргументы и следующее действие

Сокращение АНТ + рост FCR

4 Разгрузка от рутины

ИИ-агенты: Простые вопросы полностью берут на себя автономные агенты в чатах и голосовых каналах

Освобождение для сложных задач

5 Постоянное развитие

Речевая аналитика: После смены аналитика указывает на «слова-паразиты» и предлагает лучшие скрипты

Непрерывное самообучение

ИИ-тренажер для ускорения онбординга в 2 раза



Влияние на продажи и качество

+5,6%

Рост продаж у стажеров

До 2 раз

Сокращение периода выхода
в должность

+15.2

Повышение качества
консультаций

+6.9

Рост индекса CSI



Ключевая ценность

Обучение сотрудников с виртуальным тренером, которое позволяет развивать у них навыки продаж и переговоров доступнее, чем тренировки с тренером и без потери качества

K2TEX

Интерфейс ИИ-тренажера

The screenshot displays the AI trainer interface for a lesson titled "Пробный урок (Аня)". The interface is divided into two main sections: a chat window on the left and a results summary on the right.

Chat Window:

- Header:** "Пробный урок (Аня)" with a "Выйти" button.
- Participants:** "Кот Борис" (Boris) and "Аня" (Anya).
- Messages:**
 - Аня: "полном объеме? А то мои коты уже смотрят на меня с вопросом." (19:15)
 - Борис: "Ну давайте составим обращение, и по факту его решения вам будет предоставлена информация, когда вы получите свои недостающие две тонны кошачьего корма." (19:15)
 - Аня: "Ну хорошо, составьте обращение. Только я бы очень хотела, чтобы это всё побыстрее решилось, потому что мои коты не готовы ждать. Надеюсь, что это решится без лишних проволочек." (19:15)
 - Борис: "Срок решения вашего обращения будет пять дней. Надеюсь, вы потерпите." (19:15)
 - Аня: "Пять дней? Ну это же целая вечность для моих котов! Но ладно, давайте попробуем, хотя я бы предпочла, чтобы это разрешилось быстрее. Буду надеяться, что вы справитесь." (19:15)
 - Борис: "Справимся, куда ж нам деваться. У вас есть ещё какие-либо вопросы?" (19:15)
 - Аня: "Пока нет, никаких больше вопросов нет. Просто надеюсь на ваше понимание и быстроту. Спасибо, что помогаете, буду ждать решения." (19:16)
 - Борис: "Ну всё, до свидания!" (19:16)
 - Аня: "Всего доброго, до связи!" (19:16)

Results Summary:

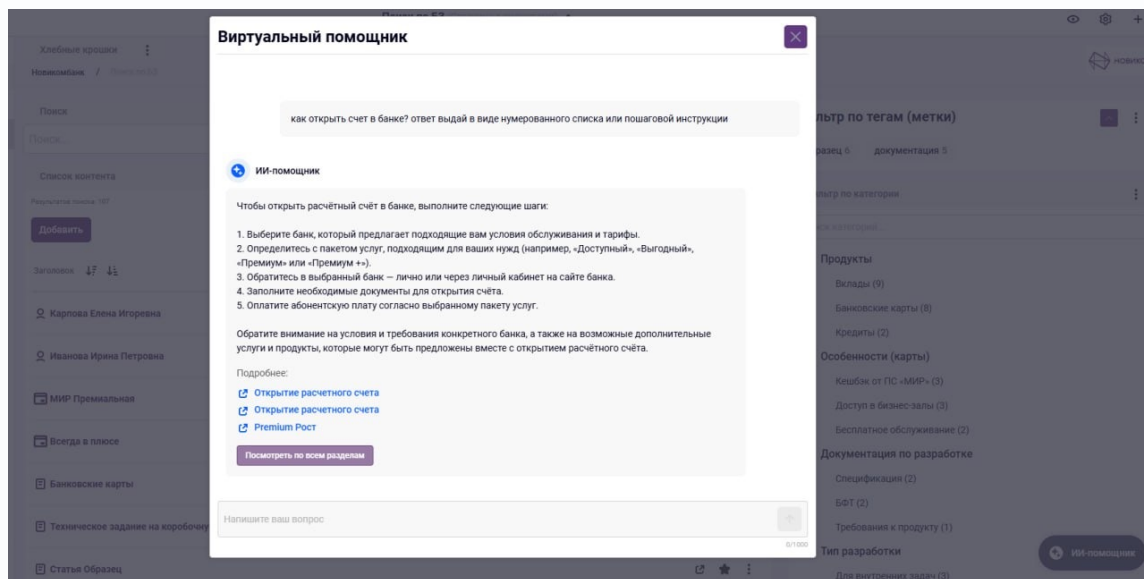
- Цели (Goals):**
 - Количество баллов 3 из 4 (75% выполнено)
 - ПРИВЕТСТВИЕ: Оператор приветствует клиента, называет свое имя. (Частично достигнуто)
 - ПРОЩАНИЕ: Оператор прощается с клиентом и использует фразы "всего доброго" или "до свидания" или "обращайтесь". (Достигнуто)
- Результаты урока (Lesson Results):** Пройдено 75%
- Статусы по целям (Status by Goals):**
 - Приветствие: Частично достигнуто
 - Прощание: Достигнуто
- Резюме (Summary):** Аня проявила интерес к клиенту, но не вполне эффективно нашло решение для клиента.
- Общая оценка (Overall Rating):** Аня получила удовлетворительную оценку за приветствие и высокую оценку за прощание.
- Достижения (Achievements):** Аня успешно попрощалась с клиентом, продемонстрировав искренность и вежливость.
- Проблемы (Problems):** Аня не представила должным образом в начале диалога и не использовала стандартные и персонализированные фразы.



Имитация реальных диалогов с клиентами

ИИ-портал знаний для быстрого доступа к информации

Интерфейс ИИ-портала знаний



 ИИ-поиск на базе LLM и RAG-технологии



Влияние на затраты и качество

в 3 раза

Быстрее сотрудники
находят информацию

-30%

Сокращение затрат
на онбординг

42%

Экономия времени
обслуживания

+12%

Удовлетворенность
клиентов



Ключевая ценность

Превращаем хранилище документов в интеллектуального помощника, который понимает вопросы естественным языком и мгновенно находит точные ответы

ИИ-суфлер, чтобы каждый оператор использовал лучшие практики



Влияние на затраты, продажи и качество

-43%

Снижение АНТ

+13%

Увеличение FCR

+28%

Повышение конверсии продаж

+18%

Увеличение CSAT

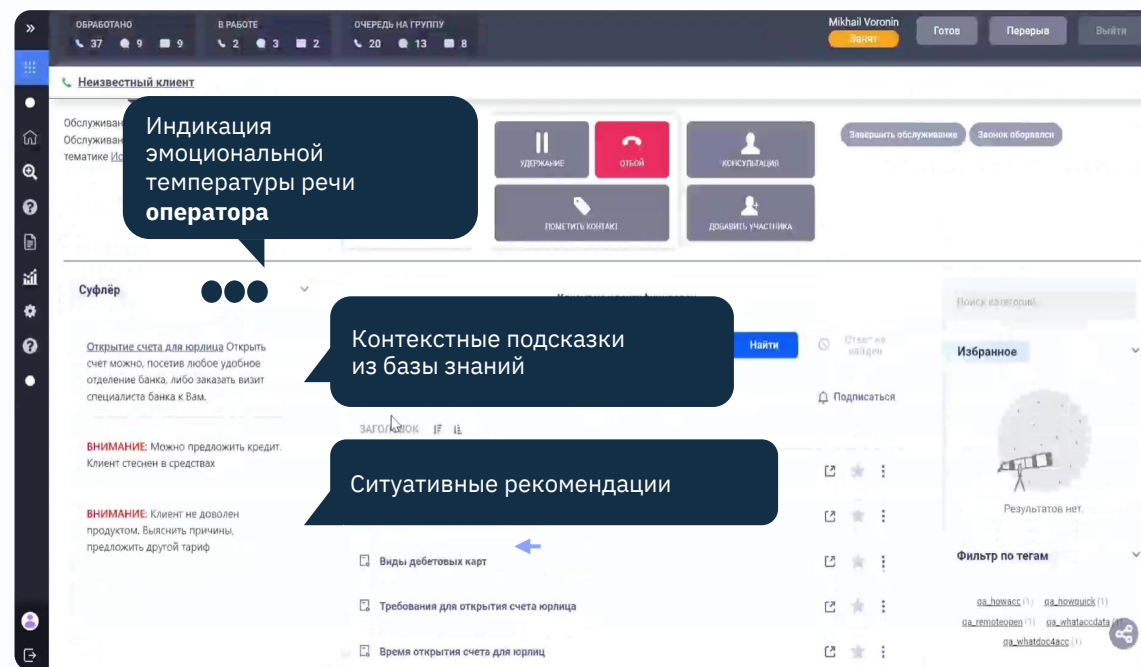


Как это работает

ИИ анализирует речь клиента в реальном времени и подсказывает оператору оптимальные аргументы, условия акций и следующие действия

K2TEX

Интерфейс ИИ-суфлера оператора

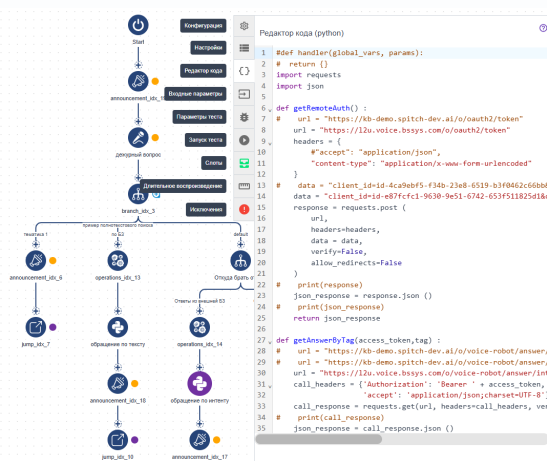


Анализ и подсказки оператору в реальном времени

ИИ-агенты для круглосуточного обслуживания клиентов

Сценарные боты vs ИИ-агенты

Workflow «сценарного» бота



Описание поведения ИИ-агента



Роль: Вы являетесь специалистом по удержанию клиентов, ответственным за поддержание и укрепление отношений с клиентами, предотвращение оттока и обеспечение долгосрочной лояльности клиентов.

Инструкция:

1. Проанализируйте жалобу, историю чата, детали заказа и историю заказов
2. Примените тактику удержания: добавьте бонусные баллы лояльности или скидку на следующий заказ для популярных категорий товаров для клиента или верните деньги за товар, который не был доставлен.
3. Предложите индивидуальные решения
4. Адаптируйте стиль общения с учетом профиля клиента:
 - Для клиентов мужского пола: Сосредоточьтесь на практической выгоде.
 - Для клиентов женского пола: Подчеркивайте эмоциональную привязанность и опыт.
 - Будьте кратки, раскрывайте человеческую индивидуальность и придерживайтесь сути.

Правила

1. Менавзячивое, естественное общение
2. Всегда отвечайте кратко
3. Никогда не упоминайте о передаче запроса другому агенту
4. Никогда не упоминайте и не предлагайте клиенту дальнейших действий
5. Никогда не предлагайте клиенту самому обратиться в контакт-центр
6. Поддерживайте дружелюбный, профессиональный тон
7. Никогда не отклоняйтесь от этих рекомендаций



Влияние на затраты и качество

До 70%

Автоматизация в тексте и голосе

До 3 раз

Снижение трудоемкости автоматизации

4,83

CSI ИИ-агентов

94%

Точность распознавания смысла



Ключевая ценность

Автономные ИИ-агенты — это решения, не требующие участия человека, работающие круглосуточно и обучающиеся на каждом диалоге



А еще есть мультиагентная система

Речевая аналитика с ИИ для выявления лучших практик



Влияние на затраты, продажи и качество

-43%

Снижение АНТ

+13%

Увеличение FCR

+28%

Повышение конверсии продаж

+18%

Увеличение CSAT

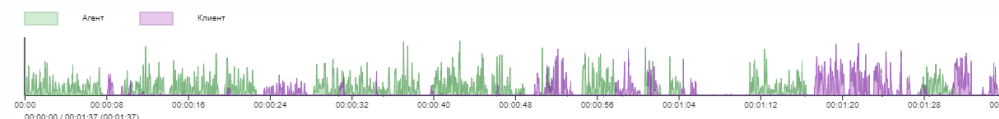


Ключевая ценность

Выявление лучших / худших практик в работе операторов и ботов, чтобы их переиспользовать / исключить

K2TEX

Дашборд речевой аналитики



Файл 20210422115520_максим_641044_71389297105301.wav

Поиск x [icon] [icon] [icon]

- Агент** 2021-04-22 14:55:59 00:00:39 - 00:00:50 Мужчина
ну например если **триста тысяч number** на три года **duration** оформить то порядка **десяти тысяч number** **рублей currency** в месяц но опять же это на три года **duration** во сколько у вас **пять лет duration** и платёж будет меньше и соответственно
- Клиент** 2021-04-22 14:56:08 00:00:49 - 00:01:03 Мужчина
ясно ну хорошо по какому адресу находится нет я в **советском city** районе
- Агент** 2021-04-22 14:56:10 00:00:51 - 00:00:59 Мужчина
примерно хотя бы уточните пожалуйста вы в **самаре city** планируете обращаться я правильно понимаю

☐	Открыть страницу	Имя оператора	Время начала звонка	Агент «кризис-менеджер»	Алсейп-агент
☐		Екатерина	2025-02-01 10:27:23	Оператор не является причиной жалобы. CSI: 3 Рекомендация: Перезвонить клиенту с извинениями за задержку, сообщить о статусе проверки и предложить сопровождение в решении проблемы с переводом.	Следует сделать предложение об услугах или продуктах, которые улучшат клиентский опыт.
☐		Ирина	2025-02-01 14:04:43	CSI: 3 Рекомендация: Перезвонить клиенту, извиниться за длительное ожидание и предложить ускорить процесс рассмотрения заявки. Обсудить с руководством возможность оптимизации процесса обработки заявок на ипотеку.	Следует сделать акцент на уникальные преимущества банка и предложить сопутствующие финансовые продукты.
☐		Екатерина	2025-02-02 17:56:56	Оператор: Нет CSI: 4 Рекомендация: Провести технический анализ проблемы с переводами и предложить клиенту обратную связь по решению вопроса, чтобы предотвратить уход клиента в другой банк.	Следует сделать акцент на уникальных предложениях, которые улучшат ваш клиентский опыт.
Оператор не является причиной жалобы в данном случае. Причина жалобы связана с длительным ожиданием на линии обслуживания клиентов и отсутствием информации об услугах банка.					



Анализ тональности, скриптов, ключевых слов

Матрица «Цели × Технологии»

Одна технология работает на несколько целей одновременно

Технология	Продажи	Расходы	Удовлетворенность
ИИ-тренажер	Высокий +13% продаж новичков	Средний −30% онбординга	Высокий +7 % CSI
ИИ-поиск	Средние +5% продаж новичков	Средний −20% АНТ	Высокий +11% FCR
Суфлер	Высокий +28% конверсии	Высокий −43% АНТ	Высокий +13% FCR
Боты (ИИ + сценарные)	Низкий Для простых продаж	Высокий −75% нагрузки	Средний 24/7 доступность
Речевая аналитика + контроль качества	Высокий +14% конверсии	Высокий −15% затрат на КК	Высокий +15% NPS

ИИ-тренажер

3/3 целей

ИИ-поиск

3/3 целей

Суфлер

3/3 целей

Боты (ИИ + сценарные)

2/3 целей

РА+QM

3/3 целей

От выбора технологии к плану техразвития

K2TEX

1

Выбор технологии

Определяем наиболее приоритетное направление для старта

2

Демо

Знакомство с решением под ваши задачи

3

Расчет эффекта

Расчет ROI и окупаемости на ваших данных

4

Внедрение

Проработка → Тендер → Внедрение → Поддержка



Дмитрий Песоцкий

Руководитель направления
контакт-центров K2Tex