



WWW.BSSYS.COM

Речевая аналитика в современном нестабильном мире: не просто отчёты, а источник стратегических действий



**Анна
Ивлева**

Product Owner системы
Речевая Аналитика
Компания BSS



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»
- Markswebb: 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)

**Компании не тонут в данных.
Они тонут в изменениях.**

рынок • регуляторика • клиенты • текучка операторов

Раньше

- ↓ исследование
- ↓ отчёт
- ↓ обсуждение
- ↓ проект

Сейчас

- ↓ гипотеза утром
- ↓ проверка к вечеру
- ↓ решение завтра



**Скорость верификации идей становится новым
конкурентным преимуществом**

Гипотез больше, чем способность их проверять

В голове руководителей контактного центра одновременно живут десятки «может быть...»

может,
операторы
устали?

может, скрипт
не работает?

может, удалёнка
влияет?

может, клиенты
изменились?

может,
регуляторика
давит?

может, продукт
усложнился?

- + ручное прослушивание
- + выборки
- + таблицы

**Большинство
гипотез остаётся
непроверенным**

Цена интуитивных решений — деньги, клиенты, репутация

От «что произошло?» к «почему и что делать сейчас»



Речевая аналитика агентов

➤ Агент выборки

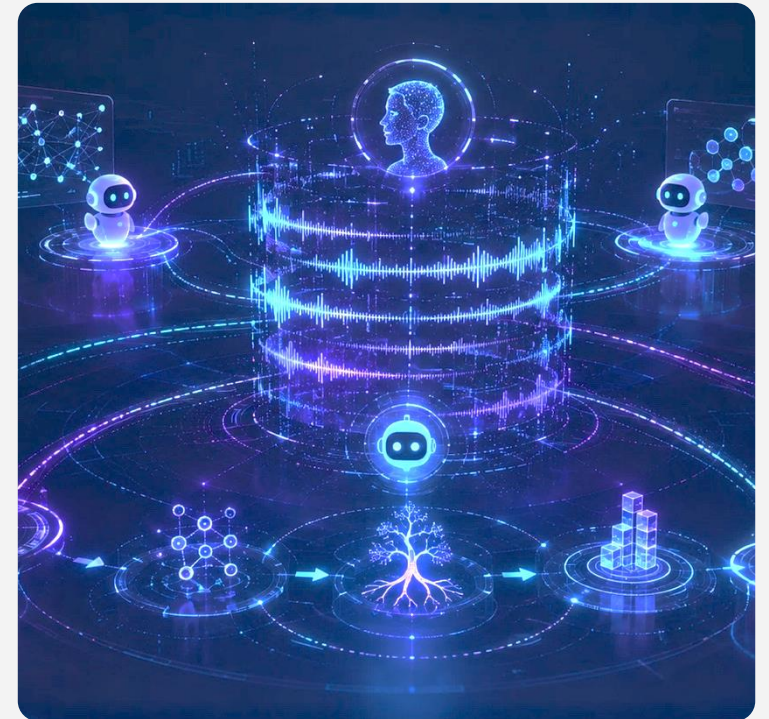
Находит релевантные диалоги без ручной разметки

➤ Агент причин и гипотез

Ищет повторяющиеся паттерны, контекст и исключения

➤ Агент действия

Переводит выводы в рекомендации и выработку стратегии



Не «дашборд вместо человека», а команда цифровых исследователей, работающих в темпе бизнеса

Практический кейс: логистическая компания

Гипотеза

Низкий CSI
(5,7)

Проверка агентами

Анализ
болей клиентов

Причина

Нет связи с курьером,
неясные формулировки на
сайте, мало опций

Действие

Дать выбор интервала доставки, оптимизировать
приложение, упростить фразы на сайте, разработать
программу лояльности

**Рост CSI через 2 недели
до 6,5**

Вы спросили

Ты — эксперт по бизнес-консалтингу и customer journey. Твоя задача — проанализировать массив диалогов (логов чатов с клиентами) и выявить ключевые бизнес-инсайты. Инструкции по анализу (обязательно проверь каждый пункт): 1. **Точки западания процессов:** Где диалоги "застывают"? Ищи повторяющиеся вопросы, отказы от продолжения, эскалации на оператора, таймауты или прерывания (например, "не понял", "отменить", молчание >3 сообщений). 2. **Потери value:** Где клиенты уходят без конверсии? Выдели моменты, когда интерес был, но потерял (например, клиент хотел купить, но запутался в опциях). 3. **Боли клиентов:** Топ-5 частых жалоб/проблем (категоризируй: сложность интерфейса, отсутствие опций, скорость, персонализация). 4. **Конверсионные барьеры:** Что блокирует цель (поддержка)? Укажи % диалогов с проблемой (примерно, на основе выборки). 5. **Позитивные инсайты:** Где клиенты идеальны (быстрые конверсии, высокая вовлеченность). 6. **Рекомендации:** 3–5 конкретных улучшений (high/medium/low). Возврат ответа: Верни информацию по пунктам с 1 по 6, без рассуждений, только факты.

Чат с ИИ

[Жду вашу новую команду]

Инсайт-задача сгенерирована от May 13, 2026 3:27 PM

Название проекта:
Delivery Project CC

Название задачи:
Средний уровень CSI

[Ссылка для перехода в систему](#)

Вывод AI-агента:

Средний уровень CSI составляет 6.5 из 10. Удовлетворенность клиентов находится на среднем уровне, что указывает на необходимость улучшения качества обслуживания и решения проблем с доставкой

1. Точки западания процессов:

- Проблемы с доставкой: часто клиенты жалуются на задержки с доставкой, особенно когда они не могут связаться с курьером заранее.
- Неясности в процессе заказа: клиенты не всегда понимают, когда будет доставлен их заказ, и у них нет времени доставки.

2. Потери value:

- Клиенты уходят без конверсии из-за неясностей с доставкой и невозможности своевременно получить консультацию.
- Потенциальные покупатели теряют интерес из-за сложности в регистрации и получения консультации.

3. Боли клиентов:

- Сложность интерфейса: клиенты не всегда могут легко найти нужную информацию на сайте или в приложении.
- Неточность ответов: в некоторых случаях операторы не могут предоставить точную информацию о статусе заказа или доставке.

4. Конверсионные барьеры:

- Проблемы с доставкой и отсутствием связи с курьером блокируют цель примерно в 25% диалогов.
- Сложности с регистрацией и техническими неполадками на сайте препятствуют успешному завершению заказа в 15% диалогов.

Контекстное окно: 64 656

**Главная ценность — не отчёт,
а управленческий цикл:**

**спросили → проверили → нашли
причину → изменили**

Новая метрика зрелости: скорость цикла гипотезы



⬇ Больше данных ≠ лучше

лучше тот, кто быстрее задаёт
правильные вопросы

⬇ Быстрее причины

не ждать недельного исследования,
а подтверждать сигнал практически
в тот же день

⬇ Ближе к действию

каждая аналитика должна иметь
владельца и следующий шаг

Речевая аналитика превращается в контур управления изменениями

1

Побеждает не тот, у кого больше данных, а тот, кто **быстрее проверяет гипотезы**.

2

Ключевой сдвиг: от «что произошло» к «почему и что делать сейчас» проходят часы, а не недели.

3

ИИ-агентная аналитика — это уже не архив разговоров, а **инструмент оперативного управления**.





WWW.BSSYS.COM

№ стенда 105

Ваши вопросы



**Анна
Ивлева**

Owner системы Речевая
Аналитика
Компания BSS

