



Будь человеком

Гайд по выращиванию роботов для колл-центра с нечеловеческой конверсией

10

МИЛЛИАРДОВ

10

МИЛЛИАРДОВ

ФУНКЦИИ ОПЕРАТОРА И РОБОТА

Оператор

- 1 Скажи фразу
- 2 Выслушай ответ
- 3 Пойми ответ
- 4 Перейди по скрипту

Робот

- 1 Воспроизведи файл
- 2 Распознай речь
- 3 Классифицируй ответ
- 4 Сделай шаг в скрипте

ФУНКЦИИ ОПЕРАТОРА И РОБОТА

Оператор

- 1 Скажи фразу
- 2 Выслушай ответ
- 3 Пойми ответ
- 4 Перейди по скрипту

Робот

- 1 Воспроизведи файл
- 2 Распознай речь
- 3 Классифицируй ответ
- 4 Сделай шаг в скрипте



ФУНКЦИИ ОПЕРАТОРА И РОБОТА

Оператор

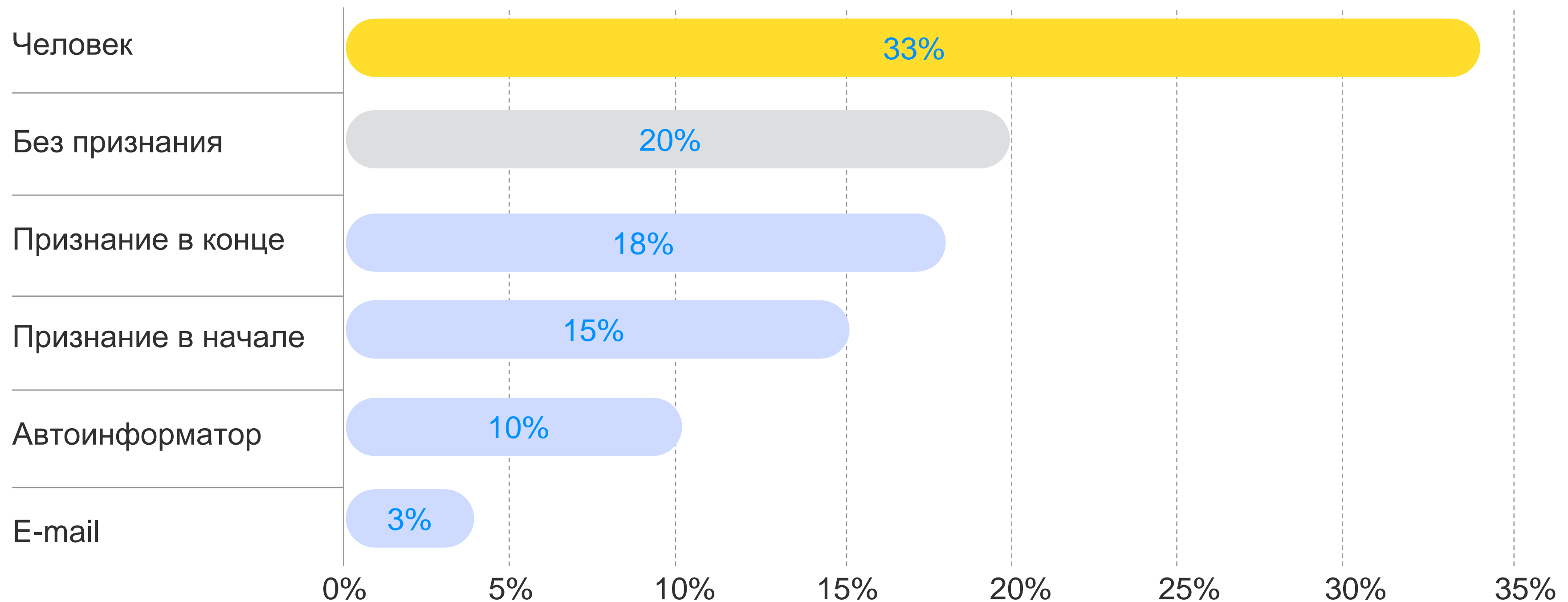
- 1 Скажи фразу
- 2 Выслушай ответ
- 3 Пойми ответ
- 4 Перейди по скрипту

Робот

- 1 Воспроизведи файл
- 2 Распознай речь
- 3 Классифицируй ответ
- 4 Сделай шаг в скрипте

ЛЮДИ ХОТЯТ ГОВОРИТЬ С ЛЮДЬМИ

Конверсия в пройденный NPSопрос



2. ВЫСЛУШАЙ ОТВЕТ И РАСПОЗНАЙ РЕЧЬ

	TINKOFF VOICEKIT	SpeechToText
Телефонный канал	✓ 19%	56%
Common Voice	✓ 9%	16%

voicekit.tinkoff.ru

3. ПОЙМИ ОТВЕТ

«Да вы знаете, как бы не очень могу, но только если шустро»

Точность классификации

Регулярки

31%

Tinkoff AI

6%



3. ПОЙМИ ОТВЕТ

«Да вы знаете, как бы не очень могу, но только если шустро»

Точность классификации

Регулярки

31%

Tinkoff AI

6%



ВЫБОР КЕЙСА

МАССОВЫЙ

Разработка скрипта на миллион или сто разговоров требует одинаковых ресурсов

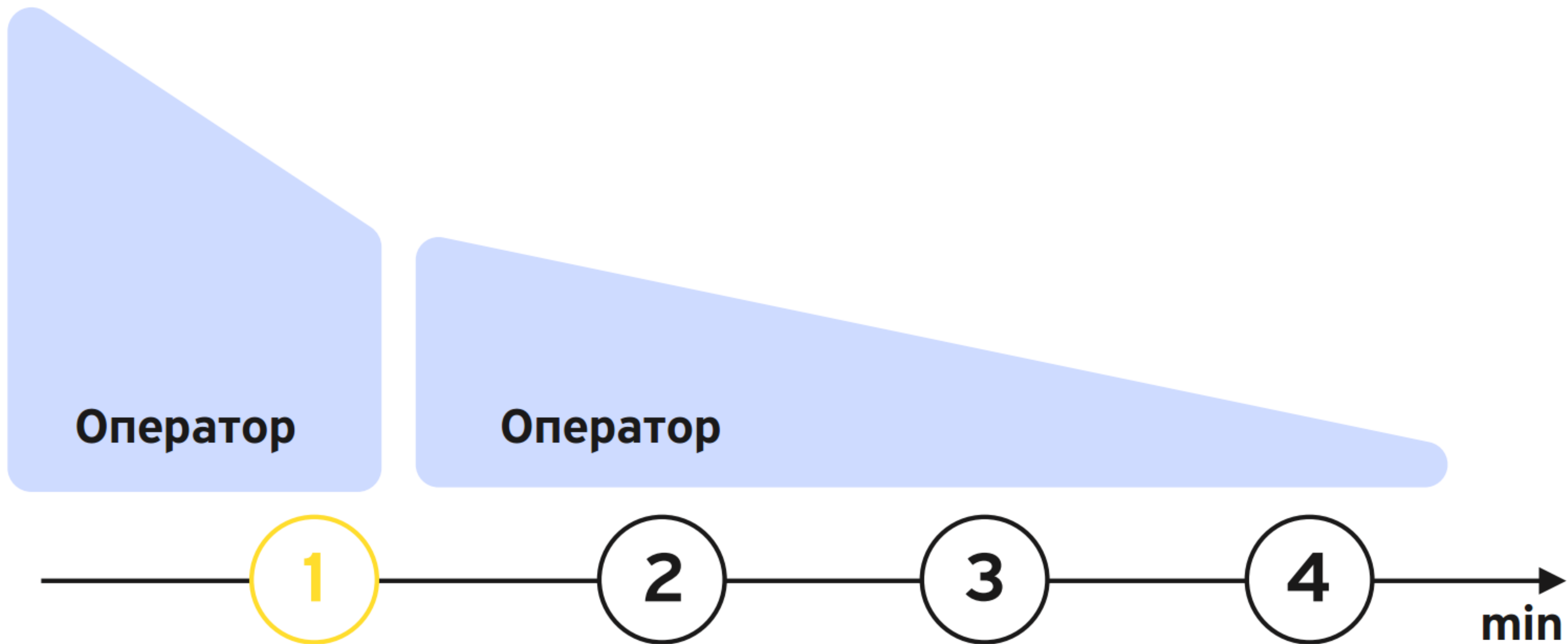
С ДОПУСТИМОЙ ОШИБКОЙ

Экономия на операторе больше потери на ошибках

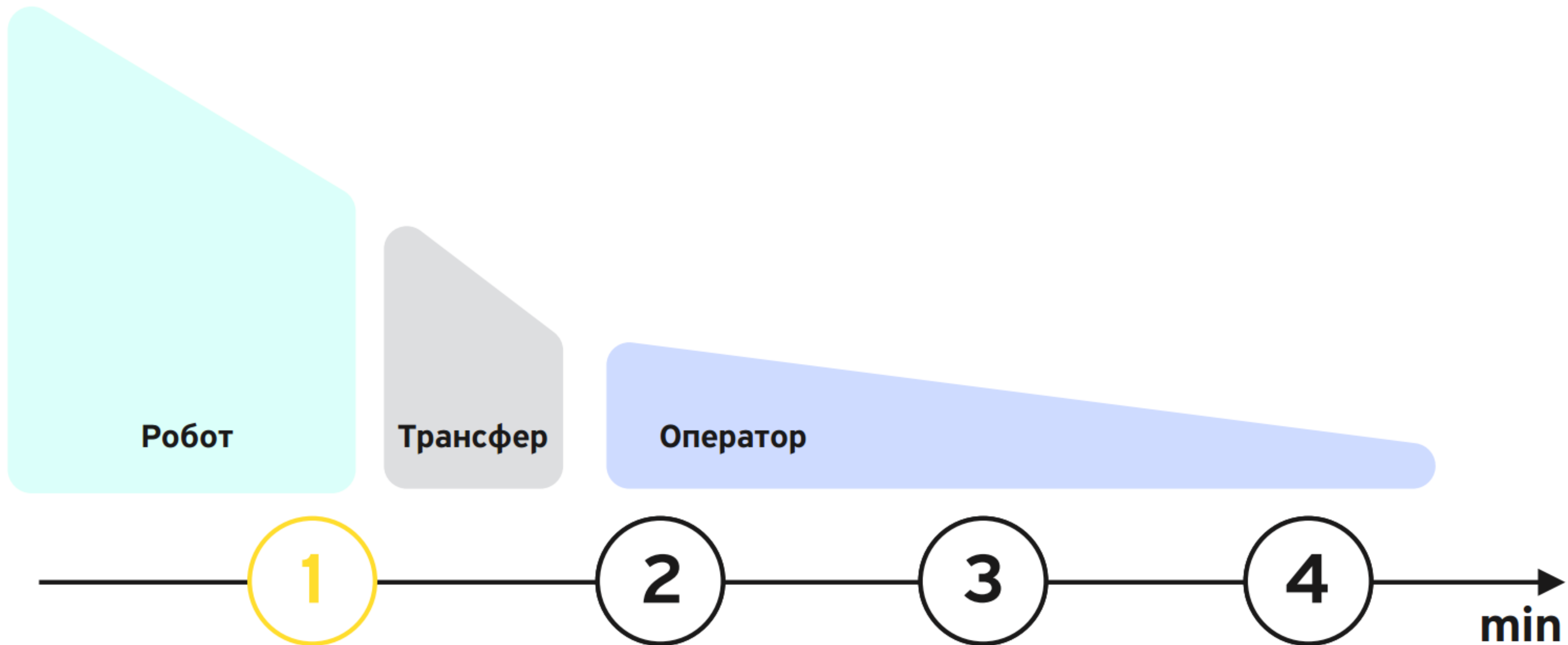
ПРОСТОЙ

Доля разговоров меньше минуты больше 60%

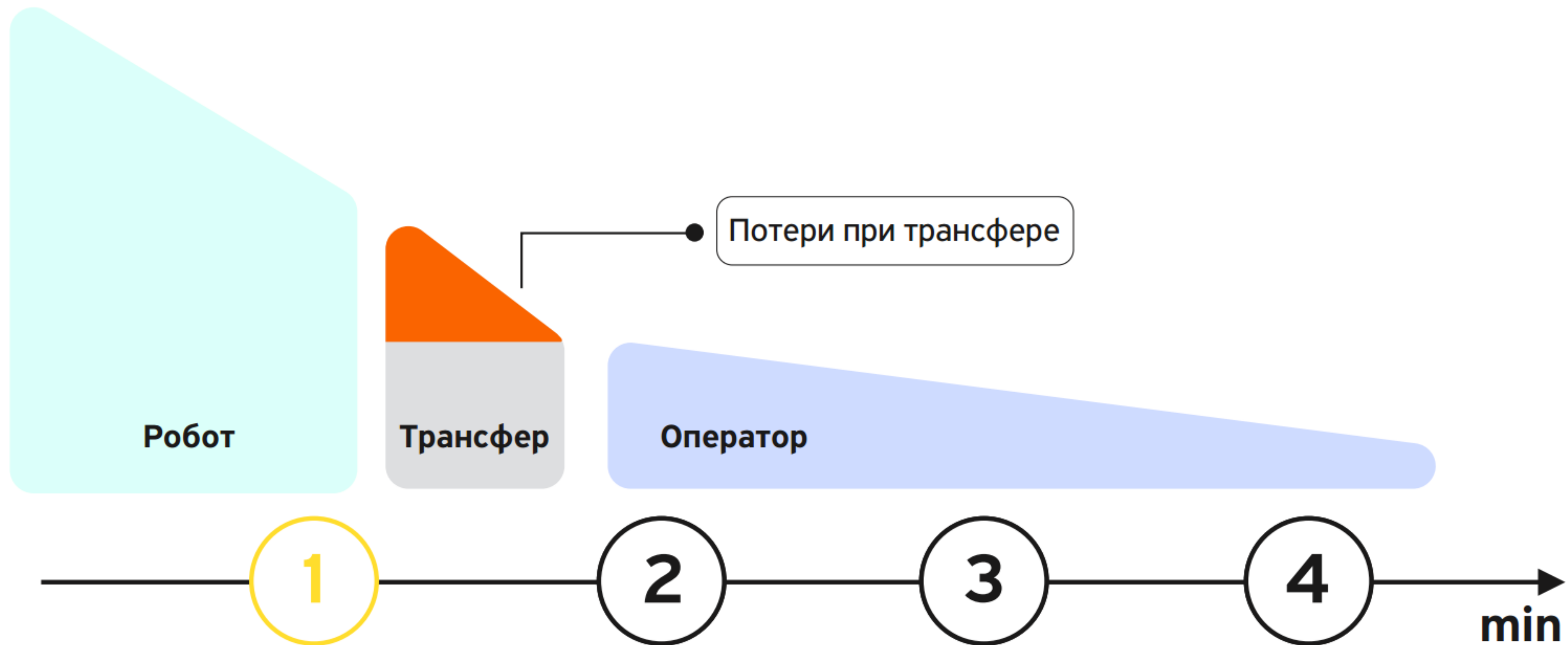
ТРАНСФЕР НА ОПЕРАТОРА



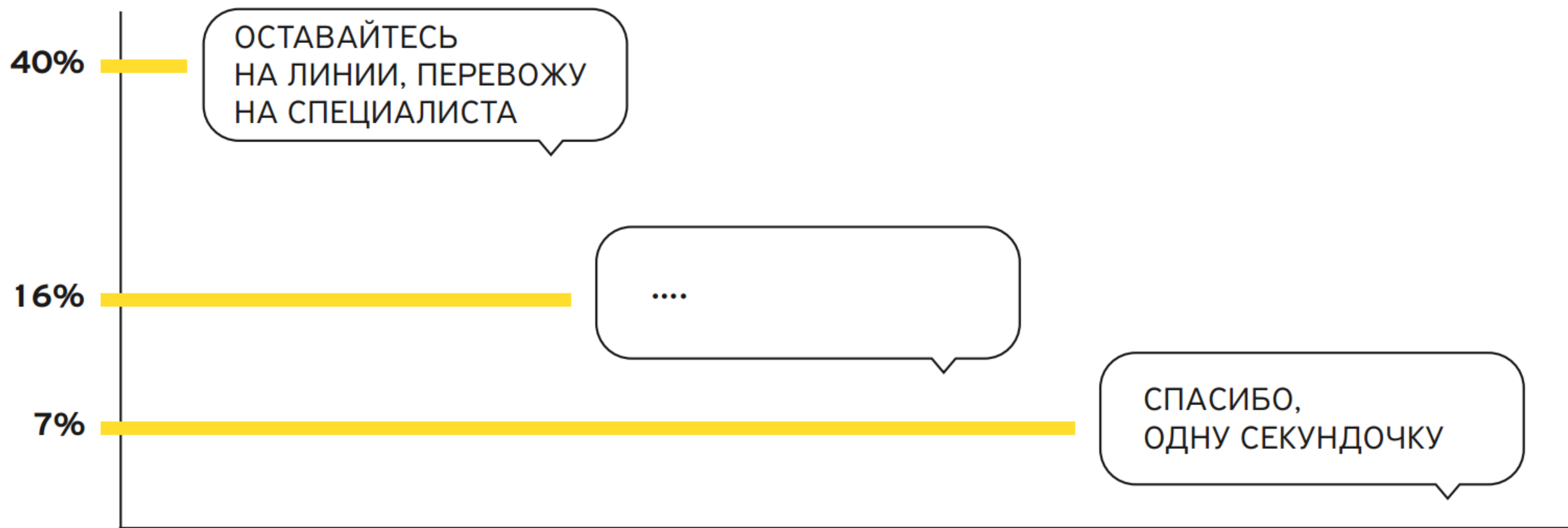
ТРАНСФЕР НА ОПЕРАТОРА



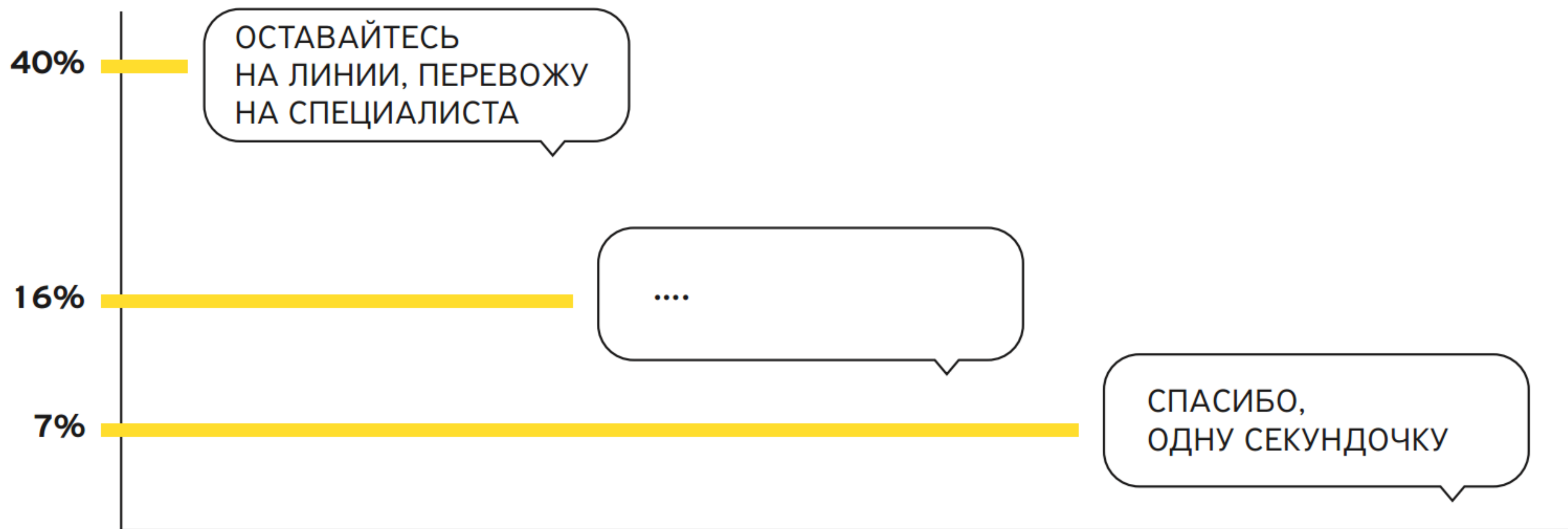
ТРАНСФЕР НА ОПЕРАТОРА



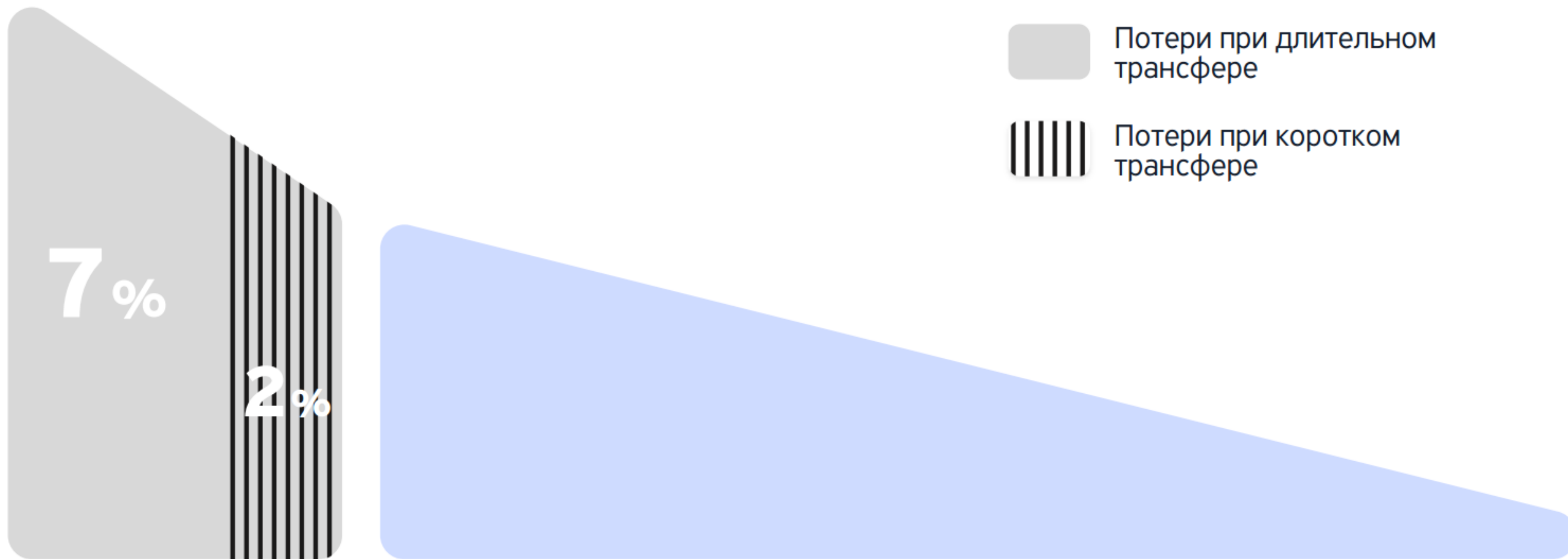
ТЕСТ ТРАНСФЕРОВ



ТЕСТ ТРАНСФЕРОВ



ТЕСТ ТРАНСФЕРОВ



TIME 2 MARKET



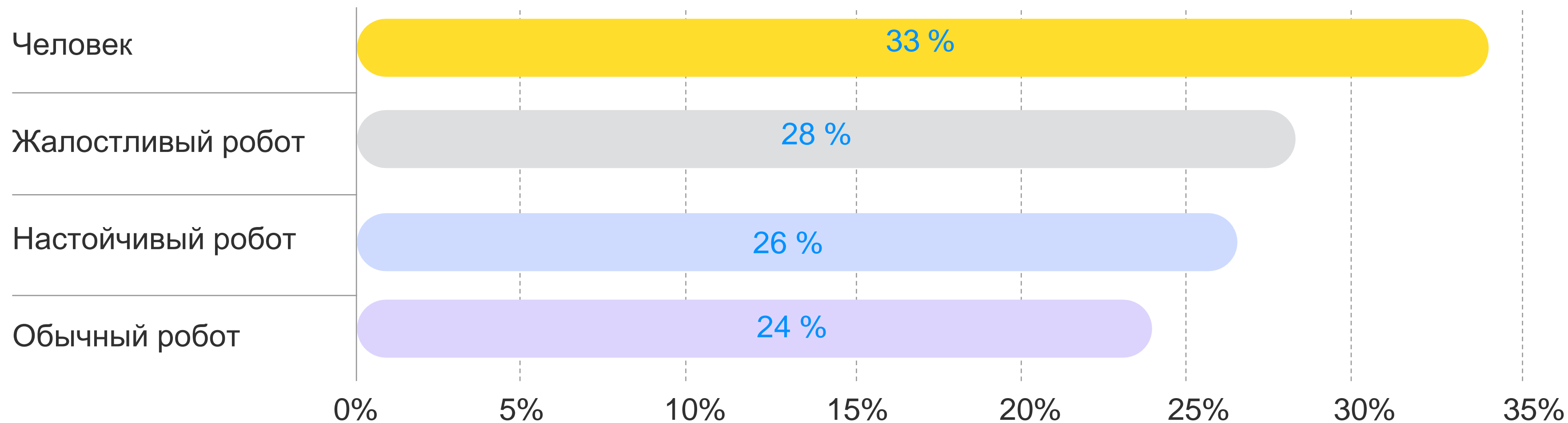
BEFORE



NOW

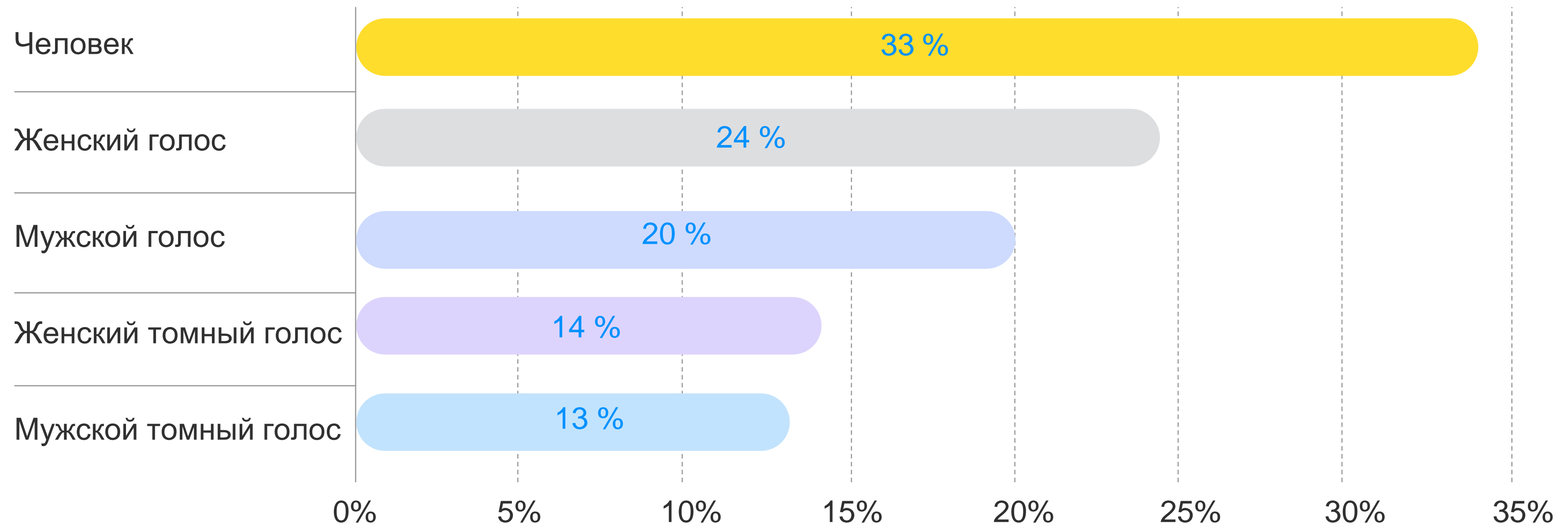
РОБОТ НЕ ЗАМОТИВИРОВАН

Конверсия в пройденный NPSопрос



ОБЫЧНЫЙ ЖЕНСКИЙ ГОЛОС ЛУЧШЕ

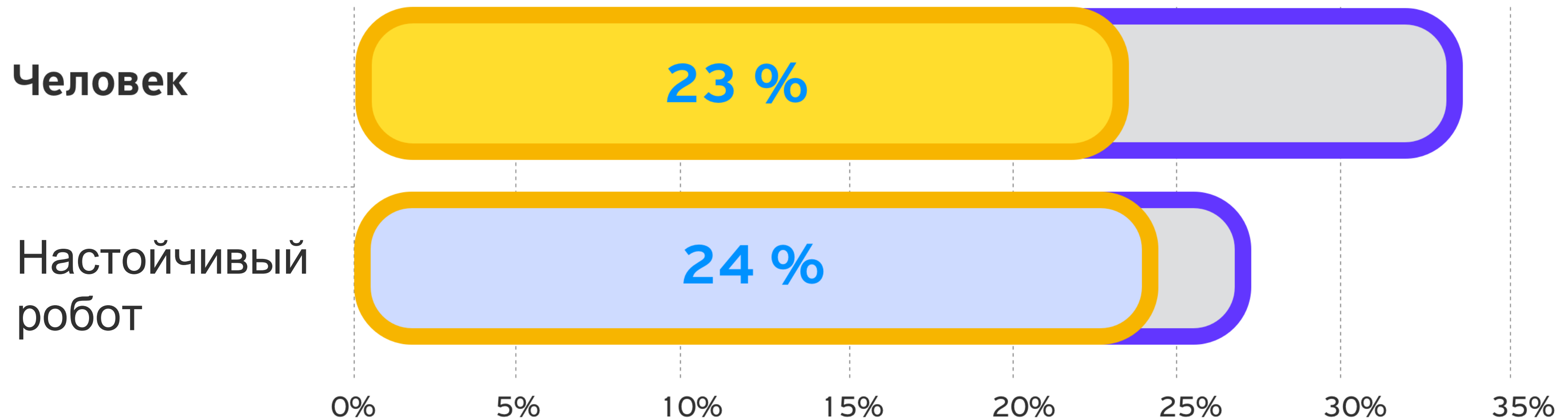
Конверсия в пройденный NPSопрос



ЛЮДИ ЖУЛЯТ

Операторы финансово замотивированы на получение любого результата и нередко предоставляют неверный

Конверсия в правильно пройденный NPS опрос



ЧТО ВПЕРЕДИ

ВХОДЯЩИЕ

Различаем 100 тематик
10% без человека

ИСХОДЯЩИЕ

Умнее и сложнее

ВНЕШНИЙ РЫНОК

Мы готовы

СЕКРЕТАРЬ

Все хотят персонального
робота

ЧТО ВПЕРЕДИ

ВХОДЯЩИЕ

Различаем 100 тематик
10% без человека

ИСХОДЯЩИЕ

Умнее и сложнее

ВНЕШНИЙ РЫНОК

Мы готовы

СЕКРЕТАРЬ

Все хотят персонального
робота

Поговорить с Великолепным Игорем

+7 (995) 099 - 03 - 34

COLLECTION
напоминание о
платеже

NPS
опрос для
оценки

KASKO
опрос для
продажи

igor@tinkoff.ru