Искусственный интеллект в Клиентском сервисе

Станислав Милых, 27.06.2019

МегаФон

Сегодня поговорим о ...

Стратегии МегаФон «Развиваем цифровой мир» (Driving Digital World)

Проектах на базе ИИ реализованных в Клиентском сервисе МегаФон за последние 5 лет

Зачем внедрялись данные проекты

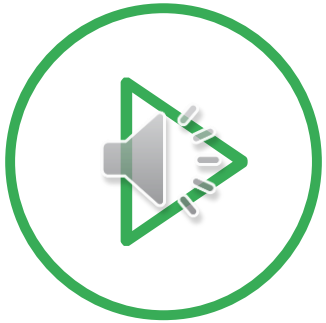
Грабли, на которые наступили при реализации проектов

Результатах, которых достигли на данный момент

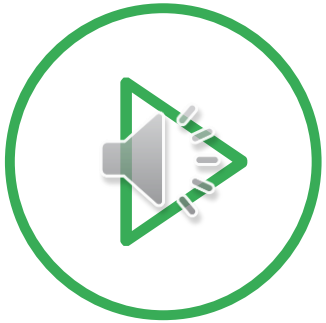
Зонах роста, которые видим для экосистемы Клиентского сервиса

Кто из операторов живой человек?

Оператор 1.



Оператор 2.



Оператор 3.

Тенденции развития ИИ в России

По данным **Индикатора цифровой экономики 2018**

НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Вехи развития Клиентского сервиса

2014

Запуск решения в опытно-промышленную эксплуатацию в Москве и МО **Елены 1.0** (голос)

2015

Внедрение синтеза голоса в кнопочном IVR и переход на Единый голос МегаФон

2016

Переход на новый качественный уровень **Елена 2.0** Москва и МО (голос) завершена интеграция с биллингом

2017

Запуск Чат-бот Елена в текстовых каналах (чат в личном кабинете и смс на 0500)

2018

Тираж **Елены 2.0** на всю Россию
Интеграция с Яндекс Алиса
Продажи Виртуальным оператором

2019-20

Интеграция с Google Assistant
Речевая аналитика
Голосовая биометрия
Чат-бот суфлер

Технологическая карта Клиентского сервиса МегаФон

Потребности Клиента | Обращается в МегаФон | Формулирует свой вопрос | Общается с Оператором | Контроль качества | Получает решение

Входящие обращения

Звонит в КЦ Виртуальный помощник **Елена** → Голосовая биометрия → Чат-бот суфлер → Речевая аналитика

Пишет в **Чат-бот Елена** в ЛК/МЛК или в смс канале → Чат-бот суфлер → Речевая аналитика

Обращается в **Алису** или в **Google Assistant** → Речевая аналитика

Исходящие продажи

Звонок Клиенту → Виртуальный оператор → Речевая аналитика → Согласен подключить

Технологическая карта Клиентского сервиса МегаФон

Потребности Клиента

Обращается в МегаФон

Формулирует свой вопрос

Общается с Оператором

Контроль качества

Получает решение

Входящие обращения

Звонит в КЦ Виртуальный помощник **Елена**

Голосовая биометрия

Чат-бот суфлер

Речевая аналитика

Пишет в **Чат-бот Елена** в ЛК/МЛК или в смс канале

Чат-бот суфлер

Речевая аналитика

Обращается в **Алису** или в **Google Assistant**

Речевая аналитика

Исходящие продажи

Звонок Клиенту

Виртуальный оператор

Речевая аналитика

Согласен подключить

Елена (голос) - Виртуальный помощник МегаФон

Зачем?

- Клиенты долго ожидают ответа оператора (более 5 мин.)
- Сложно и неудобное меню кнопочного IVR
- Большое разнообразие продуктов

Грабли:

- Использовать голос непрофессионального диктора для синтеза – плохая идея
- Не ставьте открытый вопрос без подсказок
- Используйте не более одной предиктивной коммуникации

Эволюция Елены

2014
Елена 1.0

2016
Елена 2.0

2018
Тираж

Расходы **Баланс** **Как подключить интернет** **Остаток трафика** **Мобильные подписки** **Как подключить услугу** **Интернет** **Обещанный платеж** **Международный роуминг**

Сегодня Елена

Обрабатывает **400 тыс**. вызовов **ежедневно**

~65%
Автоматизация

~75%
Клиентов, **решили** свои вопрос в Елены

~80%
Уровень понимания

Технологическая карта Клиентского сервиса МегаФон

Потребности Клиента

Обращается в МегаФон

Формулирует свой вопрос

Общается с Оператором

Контроль качества

Получает решение

Входящие обращения

Звонит в КЦ Виртуальный помощник **Елена**

Голосовая биометрия

Чат-бот суфлер

Речевая аналитика

Пишет в **Чат-бот Елена** в ЛК/МЛК или в смс канале

Чат-бот суфлер

Речевая аналитика

Обращается в **Алису** или в **Google Assistant**

Речевая аналитика

Исходящие продажи

Звонок Клиенту

Виртуальный оператор

Речевая аналитика

Согласен подключить

Голосовая биометрия в КЦ

Зачем?

До **85%** звонков в КЦ МегаФон.Банк требует идент. по паспорту

По **3,7%** звонкам в КЦ МегаФон.Банк Клиенты не проходят идент.

Грабли:

До запуска проекта организуйте сбор согласий на обработку биометрических перс. данных

Учтите, что Голосовая биометрия окупаема только для больших КЦ (**1000** операторов, **50%** повт. обр., **20** секунд на индент.)

Не рационально использовать голосовую биометрию в IVR

В плане

АНТ ↓

- 20 сек

За счет быстрой идентификации

Обращаемость ↓

- 2%

Голос нельзя забыть

tNPS ↑

Это удобно

Исследование показало, что Клиенты

Готовы идентифицироваться – **72%**

Бояться, что голос может измениться – **27%**

Технологическая карта Клиентского сервиса МегаФон

Потребности Клиента

Обращается в МегаФон

Формулирует свой вопрос

Общается с Оператором

Контроль качества

Получает решение

Входящие обращения

Звонит в КЦ Виртуальный помощник **Елена**

Голосовая биометрия

Чат-бот суфлер

Речевая аналитика

Пишет в **Чат-бот Елена** в ЛК/МЛК или в смс канале

Чат-бот суфлер

Речевая аналитика

Обращается в **Алису** или в **Google Assistant**

Речевая аналитика

Исходящие продажи

Звонок Клиенту

Виртуальный оператор

Речевая аналитика

Согласен подключить

Чат-бот «суфлер»

Зачем?

Классификатор чат-бота необходимо обучать

25% длительности вызова оператор ищет информацию в базе знаний

Открытые вопросы

Использовать чат-бот «суфлер» в качестве помощника оператору или для обучения чат-бот Елена?

Обучение чат-бот Елена:

Эксперты помогают чат-боту правильно классифицировать запрос от абонента

В плане

Автоматизации Чат-бот

↑~5% в первый год

За счет обучения чат-бота

Помощник оператору:

Поможет сотруднику быстро найти информацию в базе знаний.

Предоставит оператору возможность выбрать готовые варианты ответа

В плане

АНТ

~20 сек ↓

За счет быстрого поиска по базе знаний

Технологическая карта Клиентского сервиса МегаФон

Потребности Клиента

Обращается в МегаФон

Формулирует свой вопрос

Общается с Оператором

Контроль качества

Получает решение

Входящие обращения

Звонит в КЦ Виртуальный помощник **Елена**

Голосовая биометрия

Чат-бот суфлер

Речевая аналитика

Пишет в **Чат-бот Елена** в ЛК/МЛК или в смс канале

Чат-бот суфлер

Речевая аналитика

Обращается в **Алису** или в **Google Assistant**

Речевая аналитика

Исходящие продажи

Звонок Клиенту

Виртуальный оператор

Речевая аналитика

Согласен подключить

Чат-бот на сайте, ЛК/МЛК и смс 0500

Зачем?

- Набирают популярность текстовые каналы обслуживания
- Клиенты долго ожидают ответа оператора (от 5 мин.)
- Необходимость автоматизации в виду большого кол-ва запросов

Грабли

- Проводите сквозную аналитику диалогов, анализируя вместе диалог чат-бота и диалог с оператором
- Закладывайте в архитектуру решения возможность быстрого масштабирования

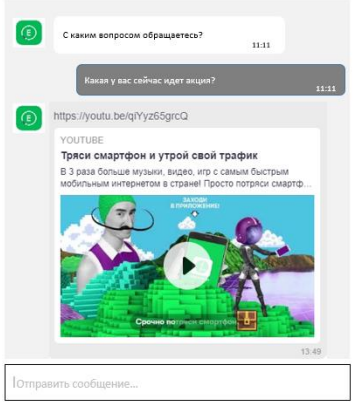
Текущая автоматизации

73%

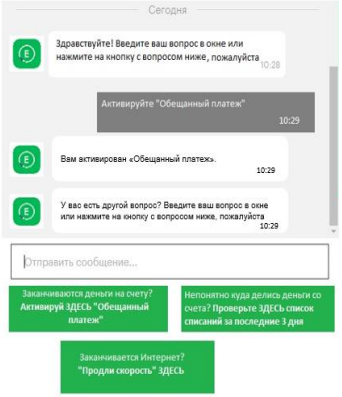
Клиентов решили свои вопросы с помощью чат-бот Елены

Лучшее применение технологии
CX World Awards 2019

Функционал картинки



Функционал кнопки



Прирост автоматизации

+3%

в первый год

сейчас → **в работе** → **эффект**

Технологическая карта Клиентского сервиса МегаФон

Потребности Клиента

Обращается в МегаФон

Формулирует свой вопрос

Общается с Оператором

Контроль качества

Получает решение

Входящие обращения

Звонит в КЦ Виртуальный помощник **Елена**

Голосовая биометрия

Чат-бот суфлер

Речевая аналитика

Пишет в **Чат-бот Елена** в ЛК/МЛК или в смс канале

Чат-бот суфлер

Речевая аналитика

Обращается в **Алису** или в **Google Assistant**

Речевая аналитика

Исходящие продажи

Звонок Клиенту

Виртуальный оператор

Речевая аналитика

Согласен подключить

Алиса и Google assistant

Зачем?

Набирают популярность виртуальные помощники (Каждый день 8 млн людей обращаются в Алису)

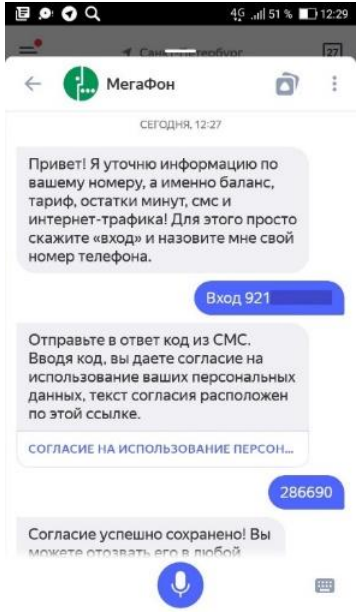
Грабли:

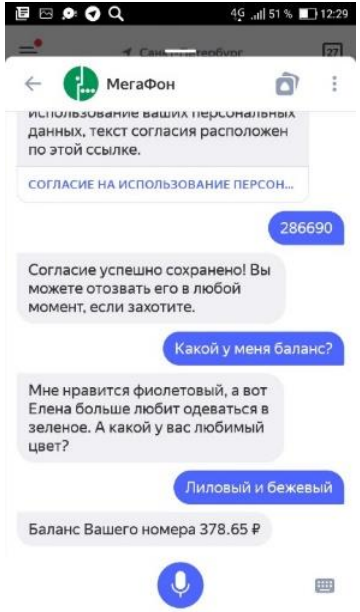
Учтите, что в Алисе длительность сессии 3 сек. Как вариант, вы можете использовать промежуточные вопросы, чтобы не рвалась сессия.

Вам понадобится программист, если вы захотите в Алисе внести изменения в сценарии. Google assistant есть интерфейс.

Алиса (авторизованная зона)

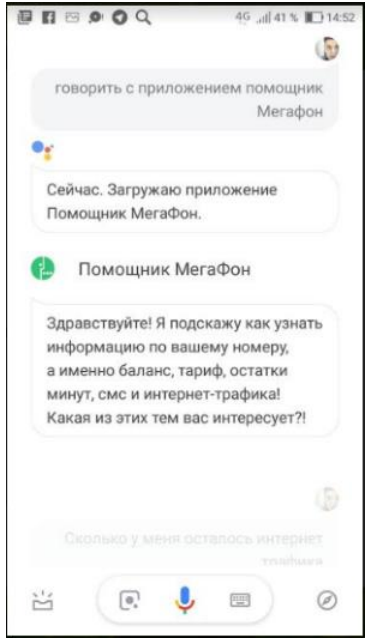
Обращений в Алису ~3000 в месяц

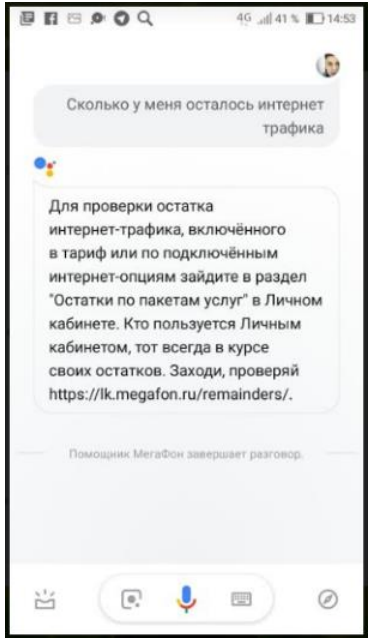




Google assistant (информирование)

Обращений в Google assistant ~300 в месяц





Технологическая карта Клиентского сервиса МегаФон

Потребности Клиента

Обращается в МегаФон

Формулирует свой вопрос

Общается с Оператором

Контроль качества

Получает решение

Входящие обращения

Звонит в КЦ Виртуальный помощник **Елена**

Голосовая биометрия

Чат-бот суфлер

Речевая аналитика

Пишет в **Чат-бот Елена** в ЛК/МЛК или в смс канале

Чат-бот суфлер

Речевая аналитика

Обращается в **Алису** или в **Google Assistant**

Речевая аналитика

Исходящие продажи

Звонок Клиенту

Виртуальный оператор

Речевая аналитика

Согласен подключить

Исходящие продажи услуг Виртуальным оператором

Зачем?

- Работа оператора дороже робота
- Живые операторы не могут обзвонить всех абонентов по всем компаниям

Грабли:

- Контролируйте кол-во ошибочных подключений, так как из-за неточностей транскрибирования могут быть до 8% ошибок
- Виртуальные операторы пока не применимы в задачах маркетинговых исследований с более чем 3мя вопросами
- Синтезированный голос показал свою низкую эффективность в сравнении с предзаписанным

Конверсия робота относительно оператора КЦ в разных кейсах

Продукт 1
Оператор > Робота на 14%

Продукт 2
Оператор > Робота на 10%

Продукт 3
Оператор > Робота на 4%

Продукт 4
Оператор < Робота на 1%

Диалог с роботом

А вы робот?

Да, вы правильно догадались! Я электронный помощник. Если у вас есть вопросы по услугам связи, вам лучше позвонить по номеру 0500 или обратиться в салон связи Мегафон.

Технологическая карта Клиентского сервиса МегаФон

Потребности Клиента

Обращается в МегаФон

Формулирует свой вопрос

Общается с Оператором

Контроль качества

Получает решение

Входящие обращения

Звонит в КЦ Виртуальный помощник **Елена**

Голосовая биометрия

Чат-бот суфлер

Речевая аналитика

Пишет в **Чат-бот Елена** в ЛК/МЛК или в смс канале

Чат-бот суфлер

Речевая аналитика

Обращается в **Алису** или в **Google Assistant**

Речевая аналитика

Исходящие продажи

Звонок Клиенту

Виртуальный оператор

Речевая аналитика

Согласен подключить

Речевая аналитика

Зачем?

- 1 млн контактов в неделю невозможно проконтролировать человеческим ресурсом
- самый оперативный контроль as is – от 6 часов с момента контакта (с РА он-лайн)
- Ручная регистрация обращений Клиентов с классификатором около 1000 тематик не является 100% точным инструментом

Грабли:

- Отдавайте предпочтение компаниям, которые имеют опыт работы в вашей предметной области
- Выбирайте решения, которые имеют развитый аналитический блок

В плане

Конверсия продаж

до 15% ↑

За счет соблюдения сценариев продаж

Сохранение клиентов

до 15%

За счет соблюдения скриптов

АНТ

до 20 сек ↓

За счет лучших практик

Кол-ва претензий

до 30% ↓

За счет контроля качества

tNPS ↑

Наши клиенты нас рекомендуют

По результатам пилотных проектов

- Выявили 2х сотрудников с лучшими практиками продаж
- Выявили, реальные речевые факторы влияющие на оценки от клиентов

Вместо заключения...

В **МегаФон**, следуя стратегии **«Развития цифрового мира»** создается экосистема Клиентского сервиса, где в центре внимания находится цифровой клиент!

Снизили количество претензий

Повысили автоматизацию

Повысили качество обслуживания

Цифровой Клиент

Снизили обращаемость клиентов дорогие каналы

Повысили привлекательность для клиентов

Заработали за счет продажи услуг

Спасибо за внимание!

Контактная информация:

Станислав Милых
Telegram: @Stas_Milykh

МегаФон