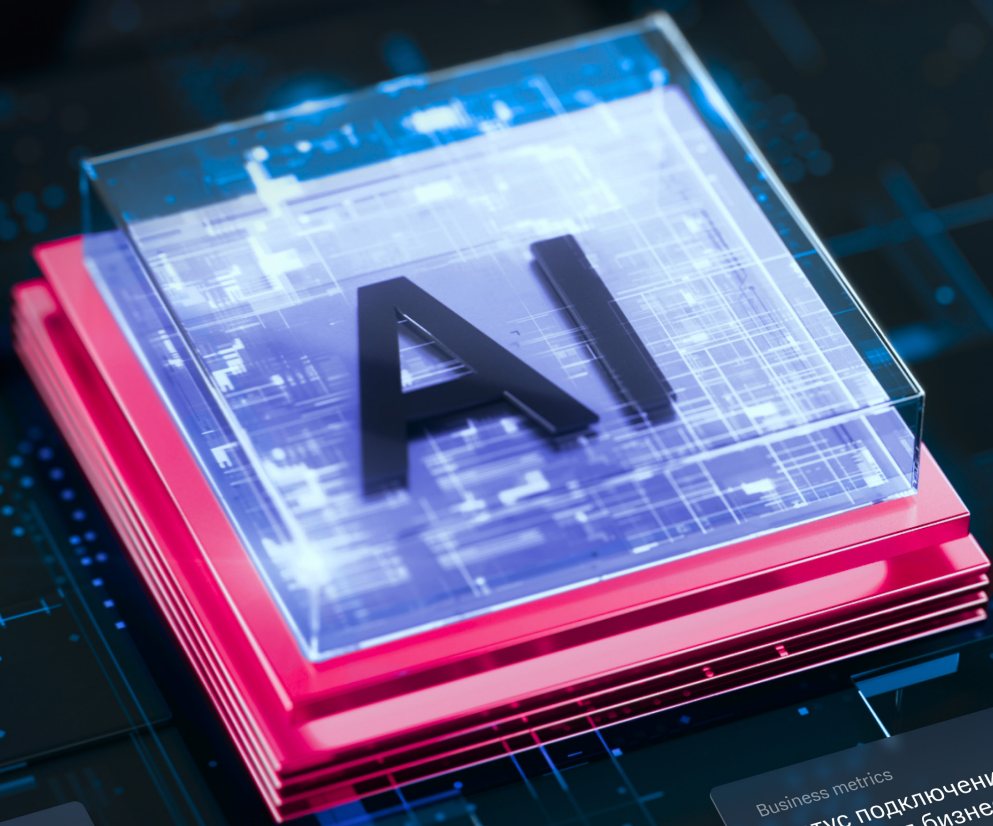




AI-АНАЛИТИКА КОММУНИКАЦИЙ



Metrics

- Анализ контекста
- Качество коммуникаций
- Поведение клиента

Making predictions

Завершено на: 73%

Business metrics

Статус подключения
метрик для бизнеса

Подключено

AI-АНАЛИТИКА КОММУНИКАЦИЙ — СЕРВИС ДЛЯ АНАЛИЗА ГОЛОСОВОГО И ТЕКСТОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ НА ОСНОВЕ ML-МОДЕЛЕЙ.

Это решение позволяет автоматически изучить 100% коммуникаций операторов и чат-ботов с клиентами в любых каналах: по телефону, на сайте, в чатах мобильных приложений, в соцсетях и мессенджерах. В то время как вручную возможно обработать только 1-2% всех диалогов.

Сервис выявляет нарушения стандартов обслуживания, запросы клиентов, эффективные и неэффективные сценарии общения с ними, оценивает качество работы сотрудников и предоставляет бизнес-инсайты, прогнозирует бизнес-показатели.

AI-аналитика коммуникаций актуальна для компаний из всех сфер, у которых есть массовая коммуникация с клиентами, в том числе:

- телеком;
- банки и другие финансовые организации;
- службы доставки;
- ритейл;
- медицинские организации.

AI-аналитика коммуникаций поставляется в виде программного обеспечения с ML-моделями. Продукт может быть развернут на серверах заказчиков, либо представлен в виде облачного сервиса.

Клиенты могут заказать комплексное решение, в составе которого будет несколько модулей: Audiogram — платформа синтеза и распознавания речи, NLP-платформа для создания ботов и AI-аналитика коммуникаций.

1. ОБЗОР РЫНКА ТЕХНОЛОГИЙ АНАЛИЗА РЕЧИ

Тенденции рынка

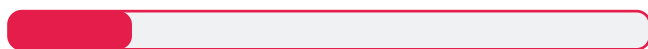
AI-аналитика коммуникаций — одно из динамично развивающихся направлений разговорного искусственного интеллекта.

Драйверами развития этого сегмента рынка являются:

- растущая потребность бизнеса в прогнозировании поведения потребителей в режиме реального времени;
- заинтересованность компаний в повышении эффективности сотрудников и появлении прозрачной системы мониторинга их деятельности;
- совершенствование технологий искусственного интеллекта и машинного обучения.

Рынок речевой аналитики увеличится с \$1,8 млрд в 2021 году до \$4,5 млрд к 2026 году. В среднем, темпы его роста составят 20,5% в год.

\$1,8 млрд



Рынок речевой аналитики в 2021 году

\$4,5 млрд



Рынок речевой аналитики в 2026 году

В России AI-аналитика коммуникаций остается одним из самых востребованных сегментов разговорного ИИ наряду с обработкой естественного языка, синтезом и распознаванием речи. В ближайшие годы AI-аналитику коммуникаций ожидает умеренный рост потребления и увеличение доступности датасетов и моделей.

Бизнес-эффекты от использования сервисов речевой аналитики:

100%

повышение качества обслуживания клиентов

35-43%

снижение стоимости целевого лида

17-23%

увеличение продаж

20%

рост удовлетворенности клиентов

Дополнительные эффекты:

80%

повышение производительности отдела контроля обслуживания

36%

рост количества подключений сервисов самообслуживания

14%

снижение непрофильной нагрузки на операторов

2. ПРЕИМУЩЕСТВА

AI-аналитика коммуникаций — сервис для анализа голосового и текстового взаимодействия с клиентами на основе ML-моделей.

Это решение позволяет автоматически изучить 100% коммуникаций операторов и чат-ботов с клиентами в любых каналах: по телефону, на сайте, в чатах мобильных приложений, в соцсетях и мессенджерах. В то время как вручную возможно обработать только 1-2% всех диалогов.



Глубокий, точный и быстрый анализ коммуникаций

Бизнес-инсайты с помощью ML-моделей, обнаруживающих неочевидные взаимосвязи в поведении клиентов и сотрудников с целевым действием (покупка, регистрация, взыскание задолженности)



Независимость от квалификации специалистов

ML-модели можно оперативно дообучить под задачи определенного бизнеса за счет ресурсов клиента без привлечения дополнительных экспертов



Автоматический анализ скриптов

Позволяет построить структуру коммуникации в контакт-центре без участия человека



Удобная отчетность

Прозрачная система метрик, дашборды и отчеты 24/7, выгрузка данных в любые сервисы



Набор готовых метрик, настроенных под специфику бизнеса

Учтены и сформированы показатели, исходя из размера компании, сферы бизнеса, аудитории или отдельных ее сегментов



Простое и быстрое внедрение сервиса

Внедрение AI-аналитики на правилах под конкретный кейс занимает 2 месяца, интеграция варианта, требующего обучения ML-модели, составляет 1-2 недели



Прогнозирование бизнес-метрик

Предсказание показателей и тенденций на основе проанализированных данных



Омниканальный подход

Анализ всех типов речевой коммуникации и полного контекста взаимодействия с клиентом: оценка речи, поведения, ситуации в целом

3. КАК БИЗНЕС МОЖЕТ ИСПОЛЬЗОВАТЬ AI-АНАЛИТИКУ КОММУНИКАЦИЙ?

3.1. Телеком



Определение структуры диалогов в контакт-центре:

- автоматическое определение самых частых тем разговоров и их структуры для последующего внедрения чат-ботов;
- контроль следования скриптам;
- выявление эффективных и неэффективных сценариев общения с клиентами, триггерных точек, после которых клиент принимает решение о подключении услуги или отказывается от нее;
- анализ диалогов для сокращения времени и повышения качества обслуживания клиентов сотрудниками технической поддержки.



Контроль качества обслуживания клиентов:

- пресечение отклонения от тем и разглашения конфиденциальной информации;
- сбор данных о паузах в разговоре и перебивании;
- пресечения использования ненормативной и грубой лексики;
- сбор статистики о стоп-словах, кризисных и конфликтных ситуациях;
- исключение человеческого фактора при оценке работы сотрудников.



Исследование аудитории клиентов:

- анализ записанных разговоров в офисах продаж;
- выявление претензий клиентов и их потребностей;
- предсказание поведения клиентов на основе данных диалогов.

3.2. Банки и финансовые компании



Определение структуры диалогов в контакт-центре:

- поиск наиболее частых сценариев диалогов для последующей автоматизации общения;
- выявление эффективных и неэффективных сценариев общения с клиентами, триггерных точек, после которых клиент соглашается заключить договор на услугу или нет.



Контроль качества обслуживания клиентов:

- контроль за соблюдением скриптов;
- выявление нарушения стандартов обслуживания клиентов: хамства, неподобающего тона, перебивания, нецензурной и грубой лексики;
- анализ тональности общения операторов;
- выявление потребностей клиентов, причин их недовольства;
- оповещения о стоп-словах, кризисных и конфликтных ситуациях;
- исключение человеческого фактора при выявлении худших и лучших сотрудников.



Преколлекшен-обслуживание:

- анализ разговоров с клиентами, задерживающими взносы по кредитам;
- определение эффективности скриптов для сбора задолженности;
- контроль за соблюдением этических стандартов при общении с клиентами.



Исследование аудитории клиентов:

- анализ записанных разговоров в офисах;
- сбор информации о клиентах для маркетинговых кампаний;
- обработка претензий и обратной связи;
- выявление потребностей клиентов.

3.3. Ритейл и службы доставки



Определение структуры диалогов в контакт-центре:

- контроль следования скриптам;
- автоматическое определение самых частых тем разговоров и их структуры для последующего внедрения чат-ботов;
- определение тем разговоров и их структуры;
- выявление эффективных и неэффективных сценариев общения с клиентами, триггерных точек, после которых клиент принимает решение о покупке или отказывается от нее.



Исследование аудитории клиентов:

- выявление потребностей клиентов, причин их недовольства;
- оценка трафика и лидов;
- использование данных диалогов для планирования маркетинговых кампаний.



Контроль качества обслуживания в кол-центрах:

- запись общения с клиентами в магазинах и последующий анализ полученной информации;
- анализ тональности общения операторов;
- выявление нарушений стандартов общения с покупателями;
- сбор данных о паузах в разговоре, перебивании клиентов;
- оповещение об использовании ненормативной и грубой лексики сотрудниками.

3.4. Медицинские организации



Определение структуры диалогов в контакт-центре:

- оценка эффективности скриптов;
- выявление эффективных и неэффективных сценариев общения с клиентами, триггерных точек, после которых клиент соглашается заключить договор на услугу или нет.



Исследование аудитории клиентов:

- изучение потребности целевой аудитории в новых медицинских услугах;
- контроль подтверждения записи на прием и напоминаний.



Контроль качества обслуживания клиентов:

- контроль за соблюдением скриптов;
- выявление нарушения стандартов обслуживания клиентов: хамства, неподобающего тона, перебивания, нецензурной и грубой лексики;
- выявление потребностей клиентов, причин их недовольства;
- оповещения о стоп-словах, кризисных и конфликтных ситуациях.

4. РЕШЕНИЯ

4.1. Внедрение AI-аналитики коммуникаций в кол-центр онлайн-ритейлера

В MTS AI обратился один из онлайн-ритейлеров с просьбой найти решение, позволяющее отслеживать соответствие скриптам 100% записанных разговоров менеджеров с клиентами. Заказчику требовалось транскрибировать голосовые файлы в текст, определять наличие или отсутствие ключевых фраз в них и формировать отчетность. Каждую неделю компании нужно было обрабатывать около 2500 записей.

Разработчики MTS AI предложили онлайн-ритейлеру внедрить AI-аналитику коммуникаций и Audiogram — платформу синтеза и распознавания речи, потому что заказчик не занимался транскрипцией диалогов.

Что будет сделано для заказчика?

- Подключение Audiogram к АТС или к файловой системе записи диалогов.
- Подключение и настройка AI-аналитики коммуникаций, дообучение ML-моделей.
- Транскрибация голосовых файлов в текст с помощью Audiogram.
- Отслеживание ключевых фраз и интонаций.
- Контроль соблюдения скриптов и ведения нестандартных диалогов: жалобы на компанию.
- Информирование о внутренних процедурах компании, раскрытие персональных данных других лиц
- Определение темпа речи операторов и уровня доброжелательности.
- Выявление хамства, грубости и нецензурной лексики со стороны сотрудников.
- Настройка отчетности под требования заказчика.

Ожидаемый результат

MTS AI предложила внедрить AI-аналитику коммуникаций и Audiogram — платформу синтеза и распознавания речи, потому что заказчик не занимался транскрипцией диалогов.

Возможный эффект:

- следование скрипту возрастет на 15%;
- эффективность работы сотрудников кол-центра повысится на 20%;
- количество нежелательной лексики сократится на 100%;
- эффективность исходящих продаж вырастет до 30%, кросс-продаж – до 20%.

4.2. Внедрение AI-аналитики коммуникаций для анализа диалогов с клиентами в чате телеком-оператора и повышения качества их обслуживания

В MTS AI обратился один из телеком-операторов с просьбой найти решение, позволяющее анализировать обращения в чате автоматически, так как вручную удастся обработать не более 1% от всего объема сообщений. Заказчику требовалось анализировать диалоги в чатах с операторами и ботом для выявления причин неудач при решении клиентских запросов и, как следствие, повышения удовлетворенности.

Разработчики MTS AI предложили онлайн-ритейлеру внедрить AI-аналитику коммуникаций.

Что будет сделано для заказчика?

- Внедрение сервиса AI-аналитики на серверах заказчика.
- Подключение и настройка AI-аналитики коммуникаций.
- Дообучение ML-моделей тематизации на данных заказчика.
- ИИ-сервис проанализирует все диалоги с клиентами, выявит новые тематики и рост обращений по ним, динамику показателей удовлетворенности клиента по каждому диалогу и оператору, количество и динамику тональности диалогов.
- Автоматическое формирование отчетности.

Ожидаемый результат

Интеграция сервиса AI-аналитики коммуникаций повысит уровень удовлетворенности сервисом, а также позволит:

- автоматизировать сегментацию чатов с клиентским негативом, оценку влияния новых скриптов на удовлетворенность клиентов;
- выявить массовые инциденты, топ тематик обращений и их тональности;
- увеличить объемы аналитики чатов до 100% с точностью разметки 80%.

5. ОТРАСЛЕВЫЕ КЕЙСЫ

5.1. Контроль исходящей коммуникации с помощью сервиса AI-аналитики

С проблемой контроля исходящих коммуникаций – продаж, информирования клиентов, напоминаний – сталкиваются компании из разных отраслей: банковский сектор, страхование, ритейл, медицина и др. MTS AI предлагает использовать сервис AI-аналитики коммуникаций, чтобы оптимизировать деятельность отделов продаж и контактных центров и обеспечить прозрачность работы сотрудников.

Что будет сделано для заказчика?

- MTS AI проведет аудит отдела продаж и контактного центра, исследует пул сервисов, которыми пользуется заказчик.
- AI-аналитика коммуникаций будет интегрирована с сервисом записи диалогов с клиентами или файловой системой.
- ИИ-сервис проанализирует все диалоги с клиентами, выявит лучшие и худшие практики продаж, соответствие диалогов скриптам и использование нежелательной лексики, причины недовольства пользователей, отзывы об услугах, информацию о конкурентах.

Ожидаемый результат

Интеграция сервиса AI-аналитики коммуникаций позволит:

- составить объективную картину взаимодействия сотрудников с клиентами, проанализировав 100% диалогов;
- выявить и исправить ошибки сотрудников, повысить эффективность их работы на 20%;
- корректно обрабатывать возражения клиентов;
- повысить эффективность исходящих продаж до 30%, а кросс-продаж – до 20%;
- сократить использование нежелательной лексики до нуля.

5.2. Интеграция AI-аналитики коммуникаций для обеспечения эффективной сервисной поддержки клиентов

Компании, у которых есть службы сервисной поддержки, заинтересованы в повышении эффективности работы сотрудников: сокращении количества повторных запросов и ускорении решения вопросов клиентов. MTS AI предлагает использовать сервис AI-аналитики коммуникаций компаниям для этих целей.

Что будет сделано для заказчика?

- MTS AI проанализирует все аспекты работы контактного центра, изучит сервисы, которыми пользуется заказчик.
- AI-аналитику коммуникаций интегрируют с сервисом записи звонков клиентов, приложением, мессенджером или напрямую с файловой системой.
- Сервис на основе ИИ проанализирует входящие запросы клиентов во всех каналах: текстовых и аудио, а затем определит самые частотные сценарии диалогов, редкие темы, составит карту сценариев и подсветит проблемные точки.

Ожидаемый результат

Учитывая данные AI-аналитики коммуникаций, заказчик сможет повысить показатель следования скрипту, увеличить количество обслуженных клиентов и качество оказываемой им поддержки.

Интеграция модуля AI-аналитики позволит:

- обеспечить контроль 100% диалогов операторов во всех каналах коммуникации с клиентом;
- повысить эффективность сотрудников на 20%;
- повысить показатель следования скрипту на 15%;
- снизить длину сессии взаимодействия с оператором на 30%;
- повысить процент first call resolution – показателя для измерения запросов или проблем клиентов, которые решаются при первом звонке.

5.3. Использование AI-аналитики коммуникаций для оптимизации работы кол-центра телеком-оператора

MTS AI предложила своему клиенту — телеком-компании — оптимизировать работу клиентской службы с помощью AI-аналитики коммуникаций и впоследствии внедрить чат-бота для обработки самых распространенных запросов.

Что будет сделано для заказчика?

- MTS AI проведет аудит контактного центра, исследует пул сервисов, которыми пользуется заказчик.
- AI-аналитика коммуникаций будет интегрирована с сервисом записи звонков клиентов или напрямую с файловой системой.
- ИИ-сервис проанализирует звонки, определит самые распространенные сценарии диалогов и редкие темы и составит карту сценариев.
- На основе самых распространенных сценариев поведения клиента заказчик сможет внедрить чат-бота, IVR/голосового помощника и так далее.
- AI-аналитика коммуникаций будет отслеживать общение клиентов с ботами и операторами.

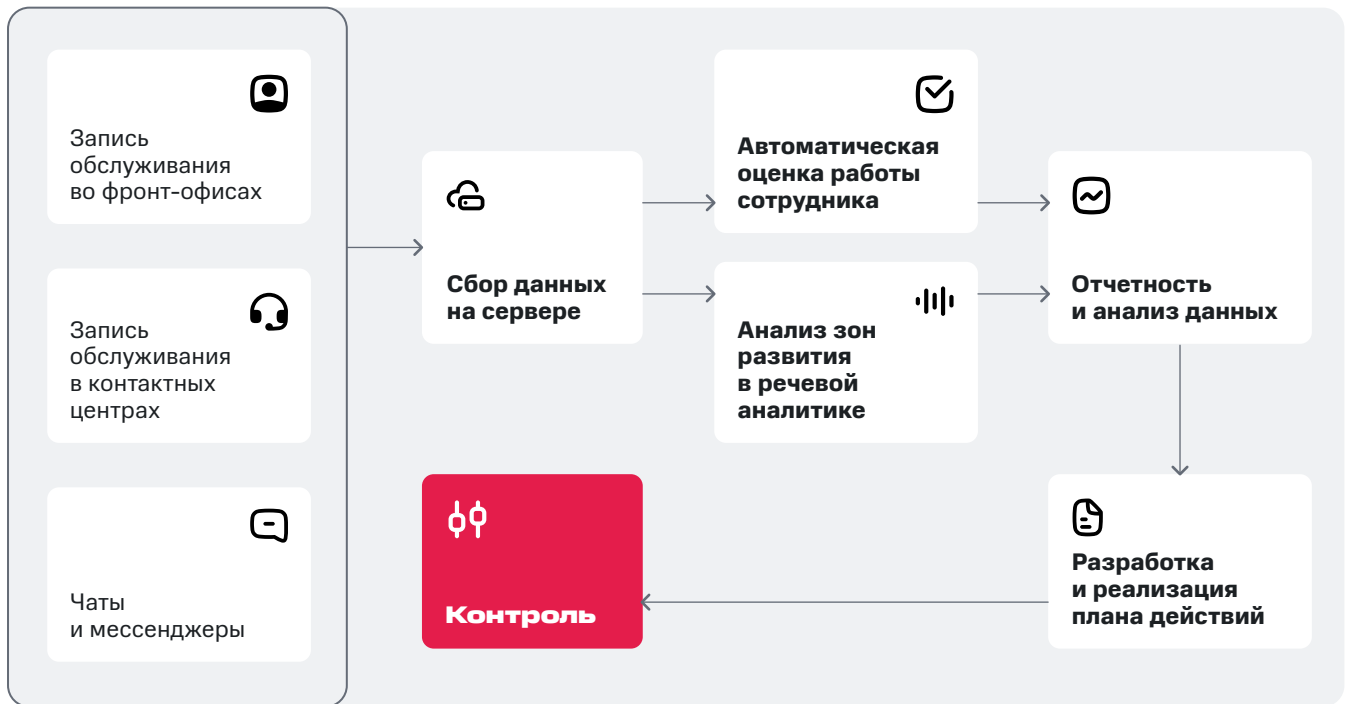
Ожидаемый результат

Интеграция модуля AI-аналитики позволит:

- автоматизировать работу аналитиков контакт-центра;
- быстро находить новые темы, реагировать на запросы пользователей и выявлять проблемы на ранней стадии;
- экономить время и деньги на процессе настройки голосовых помощников в 3-4 раза (1,5 млн на каждый сценарий/кейс);
- находить редкие темы, которые были бы пропущены аналитиком.

Кроме того, AI-аналитика помогает чат- и войс-ботам автоматически определять сценарии и их структуру, быстро и эффективно классифицировать сценарии по приоритету для их дальнейшей автоматизации.

6. ОСНОВНАЯ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ



7. ПРОГРАММНЫЕ КОМПОНЕНТЫ

AI-аналитика коммуникаций состоит из трёх взаимодополняемых компонентов:

Модуль дефолтных статистических метрик

отвечает за подсчет длины сессии, количества диалогов и пользователей и др

Модуль технических метрик

подсчитывает скорость ответа бота, собирает фейлы методов, следит за другими показателями

ML-инструменты

Модульные микро-сервисы — для анализа тональности разговора, тематики, сложных коммуникационных моментов, когда оператор выходит за пределы сценария, бот не распознает запрос, случается техническая ошибка и так далее

Все компоненты могут:

- анализировать данные отдельно друг от друга и совместно;
- работать с предварительно загруженными в систему файлами;
- преобразованными в нужный формат, и онлайн на логах из личного кабинета на платформе;
- подключаться и отключаться в админке в зависимости от тарифного плана обслуживания клиента;
- предоставлять отчеты в удобном формате;
- работать с текстовыми и аудио форматами данных.

8. СРАВНЕНИЕ С КОНКУРЕНТАМИ

Разработчики MTS AI постоянно совершенствуют AI-аналитику коммуникаций.

Чтобы познакомиться с актуальным конкурентным анализом, сканируйте QR-код.



On premise и cloud-версии AI-аналитики коммуникаций

MTS AI предоставляет AI-аналитику коммуникаций в двух форматах:

ON PREMISE



Заказчик получает дистрибутив ПО и лицензию для установки на своих серверах.

CLOUD



Решение будет развернуто в облаке, на мощностях MTS AI, и заказчик получит только ссылку на API для работы и ссылку на личный кабинет.

Никакого дополнительного оборудования ему устанавливать не нужно.

Разработчики рекомендуют компаниям, для которых важно обеспечивать конфиденциальность данных клиентов (например, для банков и телекома), выбирать вариант on premise. Таким образом, вся информация не будет выходить за пределы компании.

9. ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ

MTS AI представляет два вида тарифов AI-аналитики коммуникаций:

PAY AS YOU GO



Оплата за анализ минуты разговора или за каждую сессию в чате, предоставляется для облачной версии AI-аналитики

ПАКЕТНЫЙ



Предоплата с лимитом по количеству проанализированных минут или сессий в день, подходит для версии продукта, развернутой в контуре заказчика

Контакты для запроса цен и демо

Чтобы запросить информацию о тарифах, получить доступ к демо и дополнительную информацию, обращайтесь по адресу sales@mts.ai, сканируйте QR-код и переходите на сайт MTS AI.



 **MTS** AI