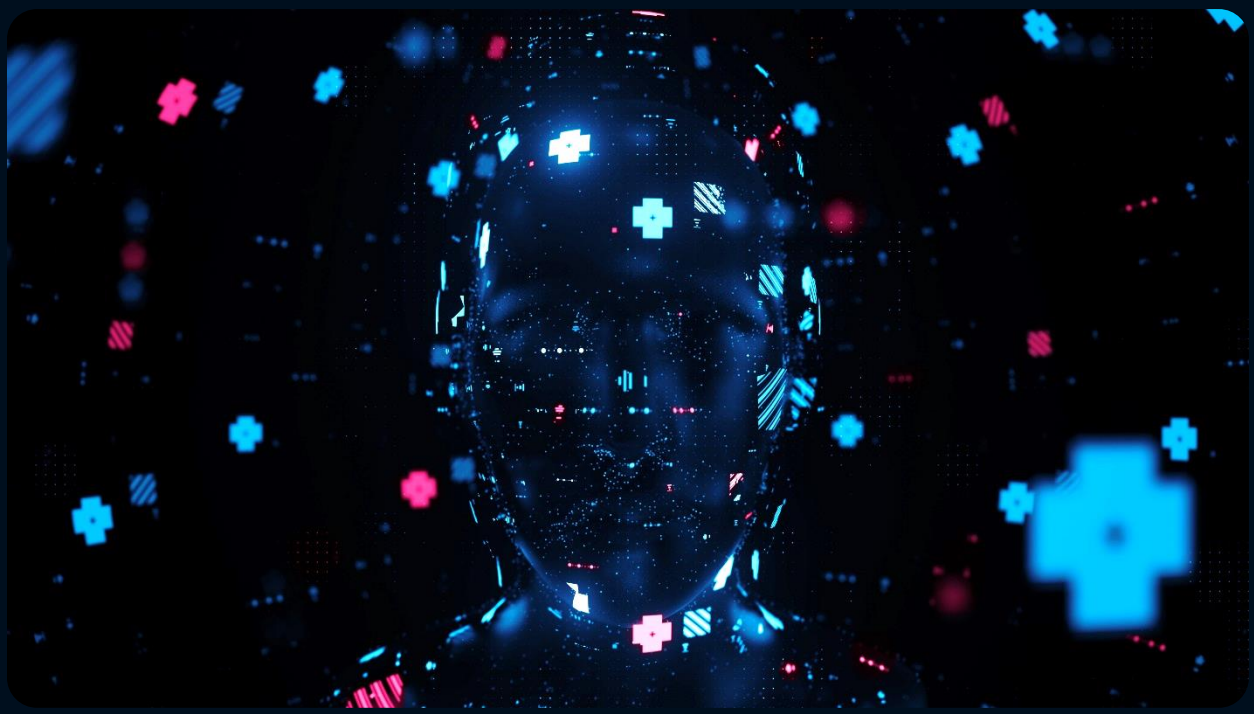
M T S AI



ФИЧИ AI-АНАЛИТИКИ КОММУНИКАЦИЙ,

БЕЗ КОТОРЫХ НЕ ОБОЙДЕТСЯ ВАШ БИЗНЕС В 2023 ГОДУ

Мы постарались собрать основные аналитические инструменты, позволяющие умело управляться с данными, нуждающимися в обработке и сегментации.

Итак, без чего современная аналитическая система работает не в полную мощность?

M T S AI

АНАЛИЗ ТОНАЛЬНОСТИ И ЭМОЦИЙ

Это неотъемлемая часть современных систем аналитики диалоговых и монологовых, голосовых и текстовых каналов. С помощью подобных технологий можно практически в реальном времени не только отследить настроение клиентов, операторов, но и построить дерево коммуникаций на основе полученных результатов: видим, что клиент недоволен, предлагаем ссылку или меняем собеседника в чате с бота на оператора.

Какими конкретными видами анализа тональности можно пользоваться для решения бизнес-задач?

Тональность конкретных реплик

смотрим на настроение участников коммуникаций в реальном времени.

Тональность всего анализируемого фрагмента

анализируем тональность всего диалога, собираем статистику по разговорам с клиентами в графики и дашборды.

Тональность аспектов в высказывании

видим, что клиенты думают о качестве нашей поддержки, а что о наших услугах, какие именно параметры их не удовлетворяют: стоимость, качество, разнообразие и так далее.

Аналитика точек перелома настроений клиента

находим конкретное место в коммуникации, где эмоциональный фон сменился с позитивного на негативный и наоборот, видим статистику по таким переломам и анализируем причинно-следственные связи.

АВТОМАТИЧЕСКАЯ КЛАСТЕРИЗАЦИЯ НЕСТРУКТУРИРОВАННЫХ ДАННЫХ

Подобный механизм позволяет получить группировку коммуникаций по тематическим кластерам без дополнительного сбора и разметки данных для обучения ML-моделей. Инструмент самостоятельно определяет признаки, по которым происходит группировка, что является неоспоримым плюсом для поиска инсайтов. Подобные модели могут увидеть закономерности, ускользающие от человеческого взгляда в диалогах контакт-центра.

НАПРИМЕР: видим, что пользователи ставят низкие оценки в определенных диалогах, но не понимаем закономерности – что же в таких диалогах общего?

Кластеризация позволяет эту самую закономерность найти: выделить кластер, в котором пользователи отчаянно пытались прикрепить скриншот к своему диалогу в виджете на сайте, у них ничего не получалось, и поэтому оценка взаимодействию ставилась низкая.

КОНТРОЛЬ СОБЛЮДЕНИЯ ПРАВИЛ ML-ИНСТРУМЕНТАМИ

Контролем скрипта с помощью правил, настроенных под конкретный кейс взаимодействия пользователя и продукта/поддержки, уже никого не удивишь. Но так ли легко с таким инструментом работать?

Правила требуют большой детализации, вручную собранные словари устаревают и нуждаются в постоянном обновлении, а сам подход не может похвастаться гибкостью — для каждого бизнес-процесса настраивать правила практически всегда нужно заново.

Одним из решений проблем обозначенных выше может стать ML-составляющая подобных систем, а именно:

- семантические словари: вам достаточно напечатать одно словосочетание, а система самостоятельно соберет словарь из близких по значению слов и выражений, учтет опечатки и порядок слов. Подобные единицы можно использовать для фильтрации диалогов, поиска по ключевым словам и составления графиков;
- модели для определения смысловых единиц внутри высказывания: не нужно вводить 100 вариантов слова «здравствуйте» и его контекстуальных синонимов, чтобы понять, поздоровался ли оператор в и в какой именно момент он это сделал. ML-модель самостоятельно найдет приветствие в реплике. При необходимости найдет по такой же схеме и прощание, предложение бонуса, упоминание запретной темы и так далее.

M T S AI

СЕМАНТИЧЕСКИЙ ПОИСК

Инструмент позволяет выполнять сложный поиск по текстам анализируемых единиц коммуникации, учитывая ситуационные контекст высказываний, значения поисковых запросов, а не только их буквенное/посимвольное соответствие найденным единицам.

Другими словами, поисковый запрос «ужасное качество услуг» найдет такие синонимичные вхождения, как «отвратительные услуги», «не нравится качество ваших услуг», «услуги так себе по качеству» и тд.

ПРЕДСКАЗАТЕЛЬНАЯ АНАЛИТИКА

В отличие от диагностических систем аналитики, которые оперируют случившимися фактами и говорят скорее о прошлом состоянии системы, предсказательная аналитика позволяет на основе собранных ранее данных делать прогнозы с высокой степенью точности. Предсказывать можно различные параметры, все зависит от потребности конкретного бизнеса.

- **На основе исторических данных о поведении клиента** можно предсказать его следующие шаги и подстроить коммуникацию под его действия. Например, настроить маркетинговую рассылку на предполагаемое время совершения следующего заказа.
- **Предсказание клиентской оценки и успеха коммуникации:** к сожалению, опросы пользователей не столь популярны, потому что многие люди игнорируют просьбы поучаствовать в опросах о качестве продуктов, услуг, поддержки. Предсказательные системы помогут вывести оценку на основе метаданных о коммуникации (количество обращений клиента, история его покупок, данные об учетной записи и т.д.), даже если сам пользователь такую оценку ставить отказался.
- **Для управления рисками:** предсказать падение спроса, недовольство качеством или пиковые нагрузки на КЦ вполне могут аналитические системы на базе ML-инструментов, а триггерная нотификация внутри такой системы поможет вовремя принять меры по минимизации подобных рисков.

MTS AI

Итак, теперь у вас есть полный список фичей, без которых нельзя представить сервис аналитики коммуникаций в 2023 году. Мы в MTS AI следим за трендами в сфере ML и автоматического анализа речи, а также обновляем наш продукт полезными для бизнеса функциями.

Узнать больше об AI-аналитике коммуникаций можно на нашем сайте.

Сканируйте QR-код и переходите по ссылке.

С уважением,
MTS AI