



Марія Кравцова

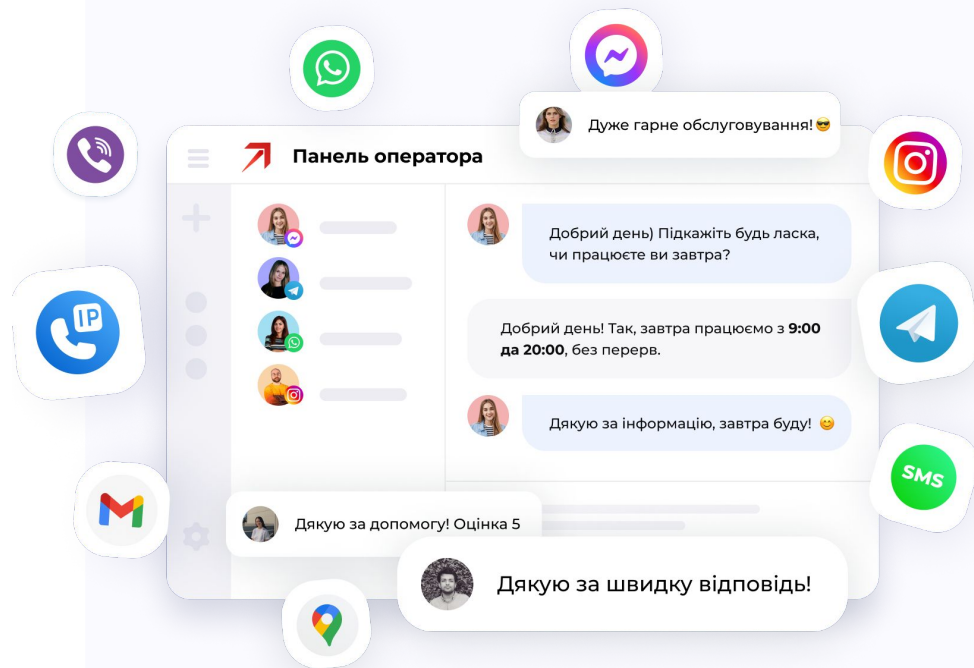
**Co-founder, CGO платформи
ConnectiveOne та компанії Evergreen**

Тема виступу:

Автоматизація чек-листів у контакт-центрі:
як підвищити якість обслуговування та ROI

Про ConnectiveOne

Це омніканальна комунікаційна AI платформа, яка автоматизує роботу з клієнтами у різних галузях завдяки інноваційним AI рішенням.



Вже впровадили платформу ConnectiveOne



Та багато інших лідерів

Цілі при зверненні клієнтів у контакт центр



Швидко

AWT 20-60 секунд, ідентифікація,
мультиканальність



Вирішити мою проблему

Клієнт може вирішити найпоширеніші проблеми
“в один дотик” з допомогою оператора.

І це був гарний сервіс ДО появи AI у 2023...

Цілі клієнтів при зверненні у контакт центр через 2 роки після виникнення AI



Швидко

AWT 0 секунд, автоматична ідентифікація, омніканальність



Вирішу сам свою проблему

Клієнт сам може вирішити більшість своїх проблем (self-service) або “в один дотик” з допомогою оператора.

Все більше DIY (do it yourself) клієнтів



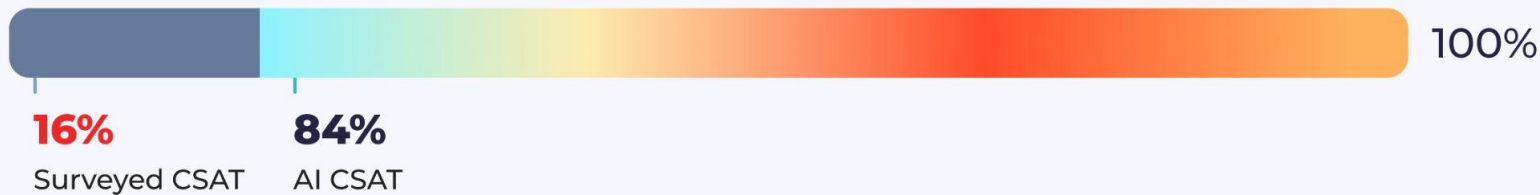
Отримаю плюшку

Клієнт отримує цікаву **персоналізовану** пропозицію (взаємодія з маркетингом/продажами, щоб бачити весь customer journey клієнта)

40% звернень клієнтів можуть бути переведені на самообслуговування вже сьогодні (self-service або DIY клієнти).

За даними Gartner

Відсоток проаналізованих розмов без AI — **лише 16%**



Як **AI технології** можуть оптимізувати роботу контакт-центрів?

1. Аналіз запитів на покращення:

аналізуйте запити клієнтів, щоб визначити сфери, де продукти чи послуги можна вдосконалити



Як **AI технології** можуть оптимізувати роботу контакт-центрів?

2. Аналіз споживчого попиту:

використовуйте AI для аналізу запитів клієнтів, визначення популярних запитів і послуг, а також змін споживчого попиту

(це основа для подальшої персоналізації)



Як **AI технології** можуть оптимізувати роботу контакт-центрів?

3. Аналіз тону:

використовуйте AI для аналізу тону повідомлень клієнтів, визначення негативних чи позитивних тенденцій і реагування відповідно



Як **AI технології** можуть оптимізувати роботу контакт-центрів?

4. Визначення тем і проблем:

аналізуйте розмови, щоб визначити ключові теми та проблеми, з якими стикаються клієнти

(і це основа для подальшої персоналізації)



Як **AI технології** можуть оптимізувати роботу контакт-центрів?

5. Моніторинг відповідності:

використовуйте AI для моніторингу діалогу з клієнтами щодо відповідності нормам і стандартам



Як **AI технології** можуть оптимізувати роботу контакт-центрів?

6. Автоматизовані навчальні матеріали:

розробка навчальних матеріалів для персоналу на основі аналізу успішних розмов і ефективних стратегій обслуговування клієнтів



Як **AI технології** можуть оптимізувати роботу контакт-центрів?

- 1. Аналіз запитів на покращення:** аналізуйте запити клієнтів, щоб визначити сфери, де продукти чи послуги можна вдосконалити
- 2. Аналіз споживчого попиту:** використовуйте LLM для аналізу запитів клієнтів, визначення популярних запитів і послуг, а також змін споживчого попиту
- 3. Аналіз тону:** використовуйте LLM для аналізу тону повідомлень клієнтів, визначення негативних чи позитивних тенденцій і реагування відповідно
- 4. Визначення тем і проблем:** аналізуйте розмови, щоб визначити ключові теми та проблеми, з якими стикаються клієнти
- 5. Моніторинг відповідності:** використовуйте LLM для моніторингу діалогу з клієнтами щодо відповідності нормам і стандартам
- 6. Автоматизовані навчальні матеріали:** розробка навчальних матеріалів для персоналу на основі аналізу успішних розмов і ефективних стратегій обслуговування клієнтів

№	Критерій	Джерело даних	Автоматизовано?	Умова	Бал
1	Привітався згідно скрипту	Транскрипція	✓	"Вітаю, компанія X"	10
2	Уточнив проблему	Транскрипція	✓	Фрази: "уточніть", "прошу детальніше"	10
3	Пояснив рішення	Транскрипція	✓	Тривалість пояснення >20 сек	10
4	Не перебивав клієнта	Аналіз темпу мовлення	✓	Не більше 1 перебивання	5
5	Завершив згідно стандарту	Транскрипція	✓	"Дякуємо за звернення"	5

Графіки та метрики для ROI

ДО автоматизації

Час на перевірку



10–15 хв
на один дзвінок

Точність оцінки



75%

Вартість за один дзвінок: 0.3 USD
(через людські ресурси)

ПІСЛЯ автоматизації

Час на перевірку



↓ 2–3 хв
на один дзвінок

Точність оцінки



↑ 95%

Вартість за один дзвінок: 0.1 USD

Графіки та метрики для ROI

У результаті отримуємо **підвищення ROI:**

- ✓ Зниження витрат на перевірку якості.
- ✓ Збільшення продуктивності операторів завдяки точному зворотному зв'язку.
- ✓ Краща мотивація персоналу та зростання лояльності клієнтів.

Приклад інтерфейсу супервізора

1

2

3, 4

	id	Dialog audio	Dialog topic	Dialog summary	Client satisfaction	Language	Created at	Ma
☐	12		Service quality	Client gives positive feedback	8	UA	27.12.23 10:51	
☐	9		Service quality	Happy client called to thank for the perfect service	10	UA	27.12.23 10:46	
☐	6		Order delivery	Client is unhappy with the order delivery speed	5	EN	27.12.23 10:45	
☐	3		Service quality	Client is unhappy with the service provided and requests immediate attention to their inter	3	UA	27.12.23 10:45	
					26			

APPLY

Інтерфейс дозволяє виконувати такі функції, як:

1. Відтворення оригінального аудіо з точками інтересу (які ви визначите у попередньому аналізі)
2. Результат основного аналізу — резюме діалогу, тема, мова, задоволення
3. Можливість фільтрації та сортування даних
4. Фільтр за вмістом діалогу, що дозволяє здійснювати пошук за змістом

Приклад створення чек-листа для аналітики

+ Add

Q Search

⚙ Actions

🔍 Filter

👁 Hide

📊 Statistics

Total: 4 items20<>

Create checklist

1

Positive check

This phrases or meanings **should be** present in dialog

Proper greetings: hello, hi, etc

by Agent

+

1

Negative check

Phrases, words or situations should not be present in dialog

No empathy to the client

by Agent

+

3

Build a report

2

Estimated time: 15 minutes

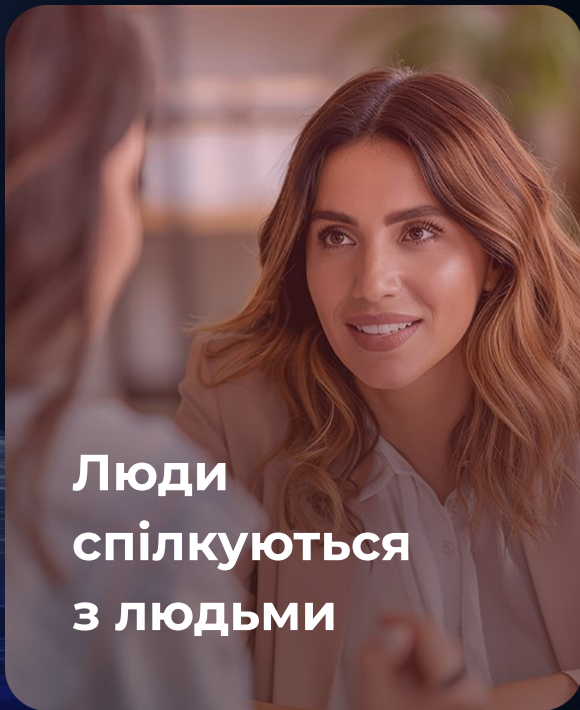
Інтерфейс дозволяє виконувати такі функції, як:

1. Визначати позитивні та негативні показники за значенням і/або точними словами
2. Оцінює, скільки часу знадобиться для створення звіту
3. Дозволяє швидко розуміти важливі показники у розмові (чи була пропозиція допомогти, чи запитав агент ім'я клієнта)

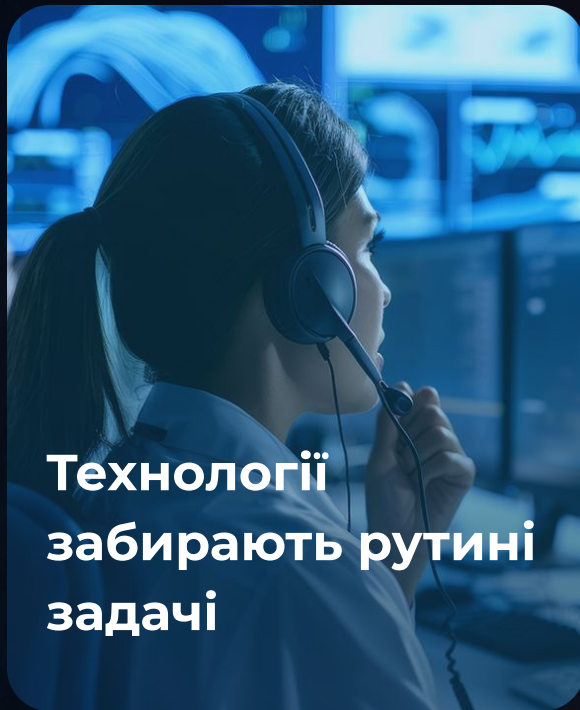
Як застосувати автоматизацію сьогодні?

- 1 Перший крок:** Зробити “базу”
- 2 Другий крок:** Виберіть пілотний процес для автоматизації.
- 3 Третій крок:** Використовуйте інструменти, які інтегруються з вашими системами (CRM, телефонія).
- 4 Четвертий крок:** Почніть з автоматичної перевірки простих критеріїв, поступово переходячи до більш складних. Поділіться результатами з Sales & Marketing

Наше бачення трансформації



Люди
спілкуються
з людьми



Технології
забирають рутинні
задачі



КЦ стають
центрами доходів
для компанії, а не
витрат

Як контакт центр стає **центром доходу**

94%

діючих та потенційних клієнтів куплять, якщо у них є позитивний клієнтський досвід з вашою компанією

82%

клієнтів будуть рекомендувати вашу компанію своїм друзям, якщо були задоволені клієнтським сервісом.

Вплив зростання NPS/CSAT на Ревеню та Відтік клієнтів

NPS/CSAT зріст	Зріст ревеню	Зниження відтоку
+10%	+4–8%	–6–15%
+25%	+10–30%	–15–40%
+50%	+20–50%	–30–60%



Це варто робити.
Доведено поведінкою клієнтів)

Буду рада обговорити всі питання!



Марія Кравцова

Co-owner платформи ConnectiveOne та компанії Evergreen

✉ talk@connectiveone.io

☎ **+38(067)-72-19-668**

connectiveone.io



Мої контакти

