

Цифровая трансформация застройщиков Тренды и технологии

Иванов Константин
16.05.2023

Сбер проходит с клиентом по 5 обязательным этапам цифровой трансформации

01

Осознать
необходимость
цифровой
трансформации

02

Разработать
стратегию
цифровой
трансформации

03

Провести
реинжиниринг
процессов
и организационной
структуры

04

Спроектировать,
разработать
и запустить
цифровое решение

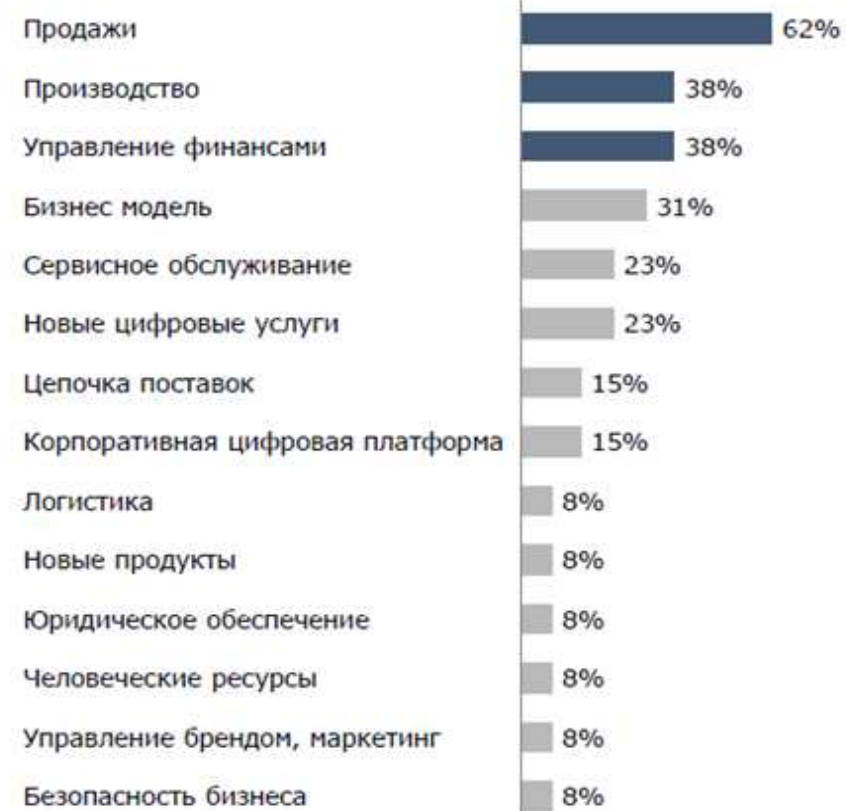
05

Внедрить,
сопровождать
и развивать
решение

Стратегия развития бизнеса



Наиболее приоритетные направления цифровой трансформации для компаний¹, доля ответов респондентов, %



Модели искусственный интеллект для бизнеса

1

Пилотная модель



- Анализ бизнес-процессов организации, уточнение целевых метрик
- Выгрузка обезличенных данных
- Разработка пилотной модели, proof-of-concept для конкретного заказчика

2

Целевая модель



- Построение дополнительных признаков
- Дальнейшее улучшение модели

3

Интеграция с системами организации



- Обследование текущего ИТ-ландшафта
- Формулировка требований
- Формирование целевой архитектуры взаимодействия
- Проектирование и разработка интеграции/API

4

Внедрение и сопровождение



- Внедрение разработанного функционала
- Сопровождение и поддержка
- Обучение



Готовые решения



Речевая аналитика

- ▶ Работа с обращениями клиентов
- ▶ Повышение уровня удовлетворённости

Зачем нужна речевая аналитика бизнесу?



Вам звонят с одинаковыми вопросами

- ▶ Проанализируйте звонки
- ▶ Определите тематики и выявите проблемы



Клиенты не покупают

Узнайте, как клиент реагирует на предложения и проанализируйте скрипты



Результаты ниже ожиданий

- ▶ Запустите проверку гипотез
- ▶ Внедрите изменения и отслеживайте динамику



Есть потенциал по улучшению качества

Поймите почему получаете плохие отзывы

Недостатки стандартного способа обработки обращений



Время

Прослушка и ручной анализ отнимает много времени



Низкий процент обработки

Вручную просматривается в среднем **1-5% звонков** от общего количества, информации не достаточно для принятия эффективных решений



Риски ошибок

Человеческий фактор при сборе информации, ошибки и аналитика по заранее согласованному чек-листу

Преимущества речевой аналитики

- ✔️ Обработка до 100% звонков
- ✔️ Качественный анализ: оценка негатива клиентов к компании, рекомендации по устранению
- ✔️ Анализ тематик популярных обращений, определение потенциала по автоматизации наиболее частотных обращений
- ✔️ Оценка эффективности работы операторов (факт продажи, отработка возражений, ошибки)
- ✔️ Анализ использования скриптов операторами
- ✔️ Дополнительные инсайты клиентов для развития вашего продукт/услуги

Задача

Найти причины низкого показателя продаж у менеджеров

Результат

Повышение культуры продаж

- ▶ Было выявлено, что в ~20% диалогов содержатся негативные формулировки сотрудников "Не хотите купить?", "Вам ничего не нужно?"
- ▶ В таких звонках эффективность сокращалась в значительное количество раз
- ▶ Было принято решение об изменении скриптов и проведении обучения, что позволило в краткие сроки повысить эффективность работы

Задача

Мониторинг тематик обращений клиентов для принятия решений

Результат

Повышение эффективности маркетинговых активностей

- ▶ Оказалось, что можно оценить эффективность рекламной кампании по изменению показателя "соотношение тематик разговоров" за определенный промежуток времени
- ▶ После проведения кампании по привлечению клиентов, по упоминаниям в диалогах было выявлено перераспределение спроса на новую точку продаж

Задача

Увеличить конверсию

Результат

Улучшение воронки продаж

- ▶ Конверсия на определенном этапе процесса продаж оказалась значительно ниже, чем на других этапах
- ▶ Аналитика показала, что сотрудники не всегда корректно отрабатывают возражения клиента
- ▶ Как результат - скорректированные скрипты и выстраивание процесса мотивации значительно увеличили конверсию на этапе

Как работает



Основные инструменты, которые используются в системе речевой аналитики:

- ▶ Полнотекстовый поиск
- ▶ AI модели
- ▶ Статистика
- ▶ Оценка сотрудников
- ▶ Интеграции

	<input type="button" value="↙"/>		<input type="button" value="↙"/> Max <input type="button" value="Min"/> <input type="button" value="Avg"/> <input type="button" value="Sum"/>		<input type="button" value="↙"/> Шт. <input type="button" value="%"/>		<input type="button" value="↙"/> Шт. <input type="button" value="%"/>
Итого и средние	8 275	<input type="button" value="3.7"/>	10.21		27.88 %		4.44 %
<input checked="" type="checkbox"/> Оператор 1	54	<input type="button" value="3.9"/>	12.49		3.7 %		0 %
<input checked="" type="checkbox"/> Оператор 2	50	<input type="button" value="3.6"/>	13.06		44 %		0 %
<input checked="" type="checkbox"/> Оператор 3	46	<input type="button" value="3.8"/>	8.48		13.04 %		2.17 %

Умный поиск и механизм просмотра диалогов

- ✔ Позволяет искать среди всех диалогов нужные, по различным критериям:
 - ▶ на основании лексики
 - ▶ текста клиента или оператора
 - ▶ бизнес данных
 - ▶ временных интервалов
- ✔ Работать по преднастроенным словарям, словарям созданным вручную и по свободным запросам
- ✔ Просматривать диалоги в режиме «чата», для валидации запроса и точечного анализа
- ✔ В результате формирует набор релевантных данных, для построения моделей или отчетов

Поиск

Входящие звонки ▾ Весь текст Текст клиента Текст сотрудника

у меня проблема Синонимы Словарь не выбран 11 ноября → 11 декабря 📅 [Поиск](#)

[🔍 Расширенный поиск](#) [? Помощь](#)

[Результаты поиска](#) [История поиска](#) [Сохраненные поиски](#)

Найдено 8 275 диалогов 👁

AI модели

01 Для поиска инсайтов используется:

- ▶ модели кластеризации с фиксированным и динамическим количеством кластеров

02 Для отслеживания динамики во времени:

- ▶ модель построения временных трендов

03 Для разделения на известные темы:

- ▶ модель классификация с обучением по заранее размеченным классами



Отчеты, оценки и интеграции

- 01** Статистика позволяет строить отчеты в режиме онлайн в разных разрезах, смотреть результаты в виде графиков и таблиц
- 02** Модуль работы с оценками позволяет настраивать модели мотивации операторов, в зависимости от различных аналитических показателей
- 03** Есть возможность интеграции с бизнес системами для получения данных телефонии, CRM и построения более полных отчетов





Пилоты и прототипы

Определение успешности сделки по звонку

Решаемые проблемы:

- Не понятно кому уделить большее внимание, при большом количестве звонков

Внедрение модели позволит:

- Увеличить прибыль за счет фокусировки на самых потенциальных клиентах
- Оптимизировать использование ресурса менеджеров

Суть решения:

- На основании обработанных аудиозаписей (звонков) создаётся модель, которая по ряду признаков распознаёт наиболее вероятного покупателя. Потом обученная модель анализирует звонки с клиентами в режиме близком к реальному времени и выдает вероятность успешности сделки.
- Точность ранжирования на тестовой выборке – 88% (для одного из клиентов) *

Требуемые данные для обучения модели:

- Звонки с клиентами (аудиозапись менеджер-клиент) совершивших покупку и наоборот

* - зависит от качества записи, структуры разговора, количества данных для обучения

Применение компьютерного зрения (CV) для мониторинга загруженности самосвалов при въезде/выезде на объект

Задача:

- Мониторинг загруженности въезжающих/выезжающих на объект самосвалов
- Фиксация недозагруженности кузова
- Фиксация кол-ва въехавших/выехавших машин
- Устранение «недовоза» сыпучих строительных материалов
- Устранение переплаты за вывоз мусора

Стоимость:

- Реализация локальной модели - от 3 млн.руб., от 2-х мес.
- Реализация API модели - от 5 млн.руб., от 2 мес.
- Реализация модели с интеграцией в системы заказчика
- от 7 млн.руб., от 3 мес.

Контакты



Константин Иванов

Руководитель по внедрению цифровых проектов
Волго-Вятский Сбер

KVivanov@sberbank.ru

+7 903 476 34 38

