

Generative AI



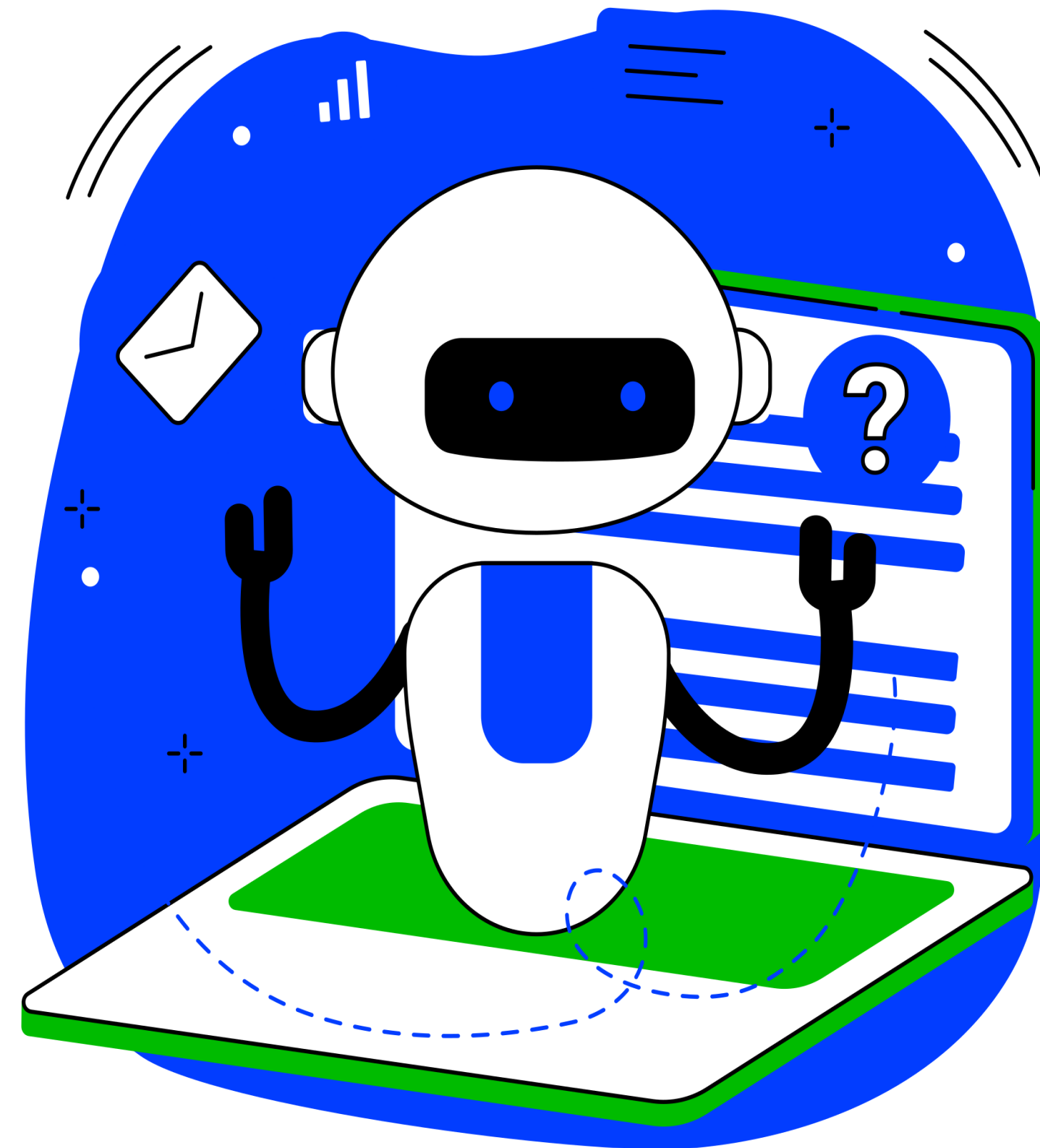
Содержание



- 1 **Что такое “Generative AI”?**
- 2 **Области применения**
- 3 **Применение в Контактных Центрах**
- 4 **Преимущества GenAI**
- 5 **Недостатки GenAI**

Что такое “GenAI”?

Generative AI — это искусственный интеллект, который помогает извлекать нужные данные, создавать новый контент и идеи, включая разговоры, истории, изображения, видео и музыку, в ответ на подсказки и инструкции человека (ключевые слова)





Где можно применять Gen AI?

- ✓ Контактный Центр
- ✓ Комплаенс проверки
- ✓ Инвестиции
- ✓ Antifraud
- ✓ Риски

- Производство
- CVM
- Marketing
- Design
- Кодирование



Применение в Контактных Центрах

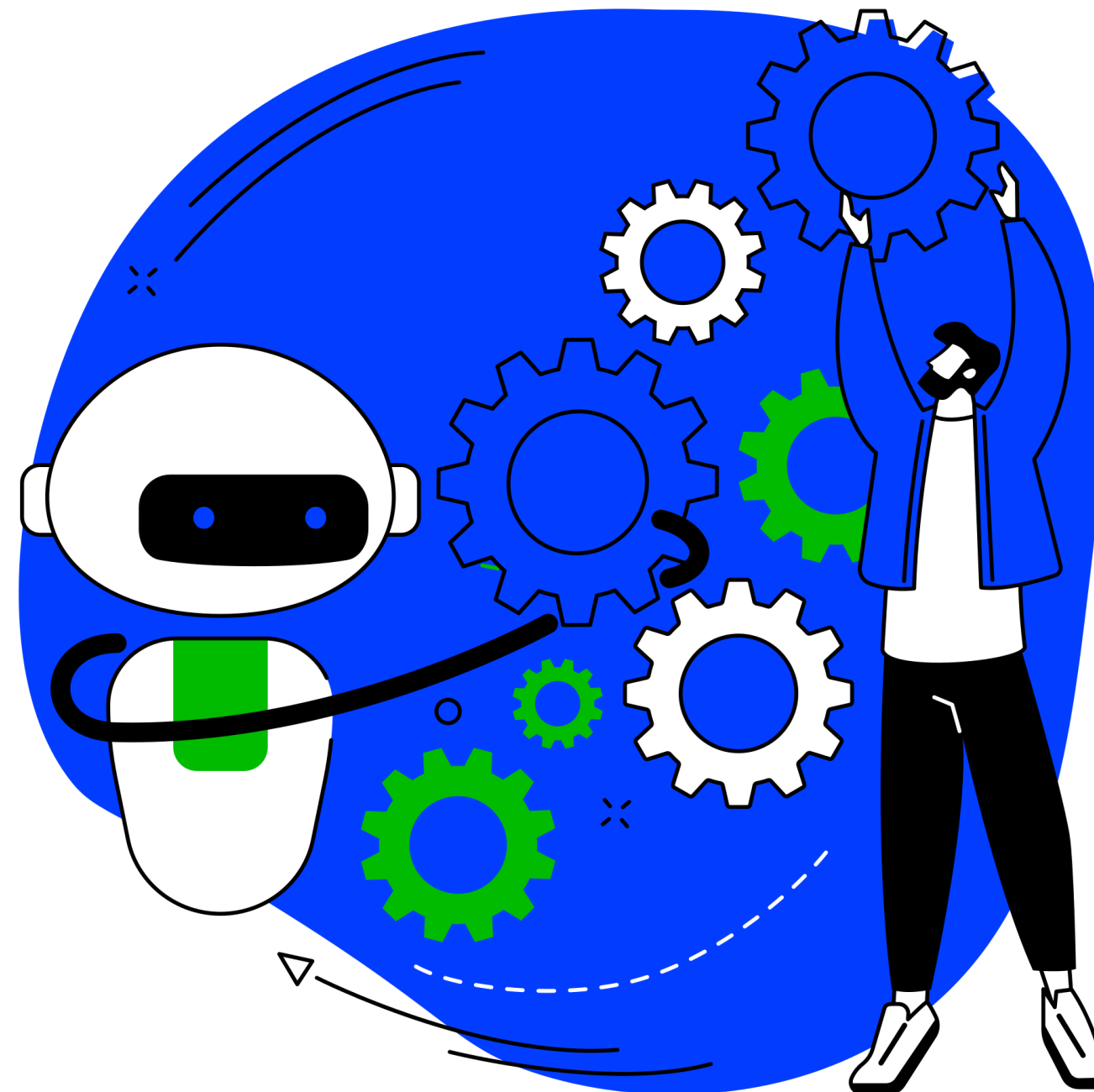
Чат-бот

Smart assistants

Речевая
аналитика

Продуктовая
аналитика

Голосовой-бот



Продажи

Опрос Клиентов

Улучшение скрипта

Отчетность

Контроль качества

АГРЕГАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ КАК ИНСТРУМЕНТ ДЛЯ ОТСЛЕЖИВАНИЯ БОЛЕЙ КЛИЕНТОВ



БОЛИ:

Отсутствие точного
автоматизированного инструмента
для сбора и отображения
информации по обращениям в КЦ

Отсутствие объективного
инструмента для выявления болей
клиентов.



РЕШЕНИЕ:

Разработка платформы агрегации
обратной связи клиентов
на основе Generative AI.



НА ВЫХОДЕ:

Процесс сборки, обработки
информации и расчетов по
обращениям автоматизирован и
представлен в виде дэшбордов с
предложениями, трендами и идеями.



ПРОЦЕСС ОБРАБОТКИ И АГРЕГАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ БУДЕТ СОСТОЯТЬ ИЗ 5 ЭТАПОВ:

Этап 1

Speech-to-text



Этап 2

Анонимизация



Этап 3

Классификация



Этап 4

Кластеризация



Этап 5

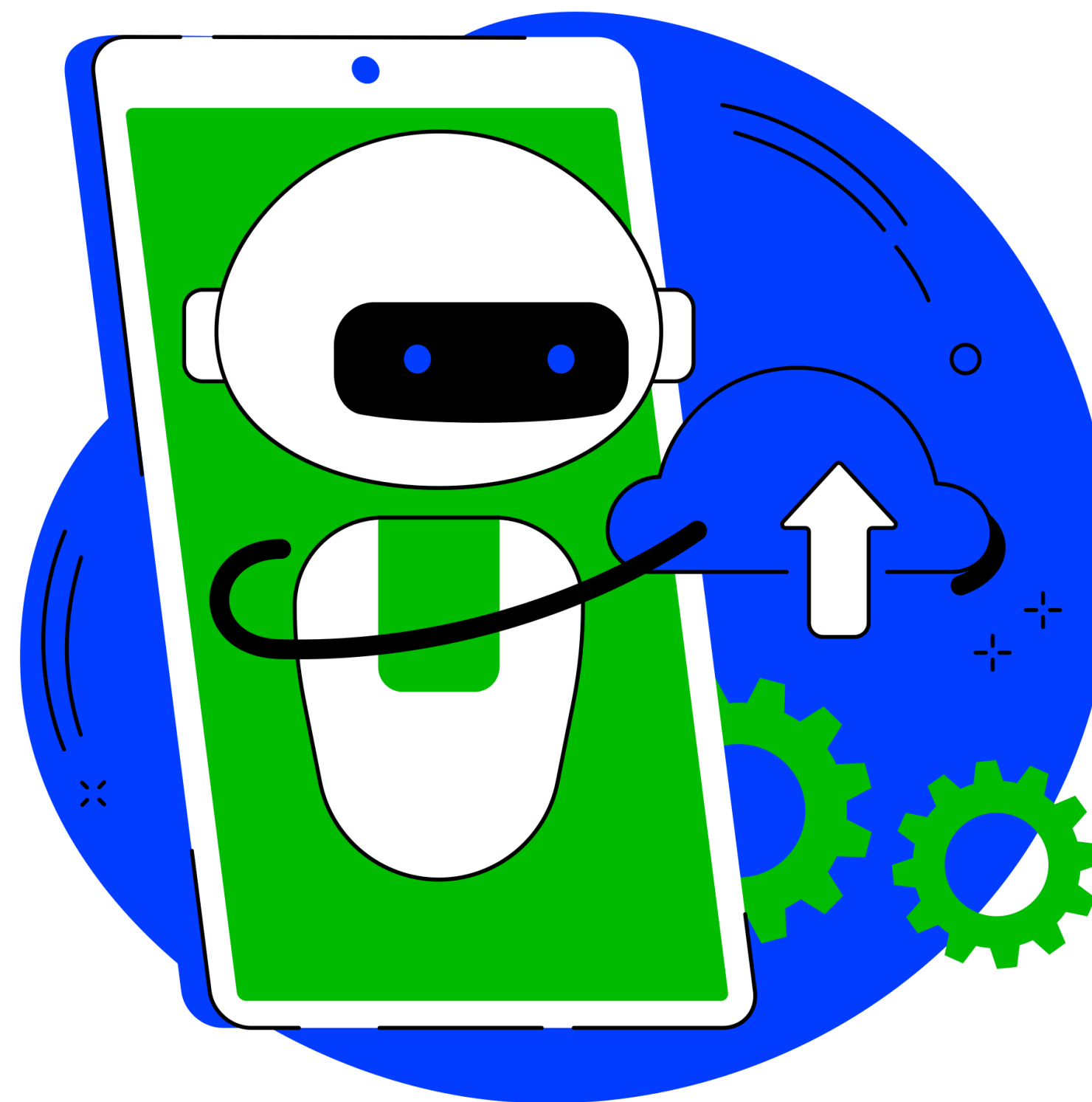
Генерация отчета





Преимущества

- Автоматизация отчетности: GENAI может автоматически анализировать данные звонков и генерировать отчеты о производительности колл-центра, включая количество звонков, время ожидания, длительность разговоров и т. д.
- Улучшенная аналитика: GENAI позволяет проводить более глубокий анализ данных звонков для выявления трендов, паттернов и проблемных областей, что помогает улучшить качество обслуживания и оптимизировать процессы.





Недостатки

- Необходимость в обучении и настройке: Для того чтобы GENAI корректно анализировал данные и генерировал точные отчеты, требуется проведение обучения и настройки модели, что может потребовать времени и ресурсов.
- Зависимость от качества входных данных: Точность отчетов, сгенерированных GENAI, напрямую зависит от качества и корректности предоставленных данных о звонках и обслуживании клиентов.



**СПАСИБО
ЗА
ВНИМАНИЕ!**