

Yandex  Cloud ×  FREEDOM

От интуиции к данным

Как ИИ меняет управление лояльностью

Яна Тарасевич

Директор службы по клиентскому опыту,
Freedom Telecom Operations, TOO

Игорь Верещака

Руководитель проектов
Yandex SpeechSense, Yandex Cloud

Яна Тарасевич

Опыт: telecom • banking • retail

Freedom Telecom

Построение CX-функции с нуля

Альфа-Банк

Трансформация клиентского сервиса

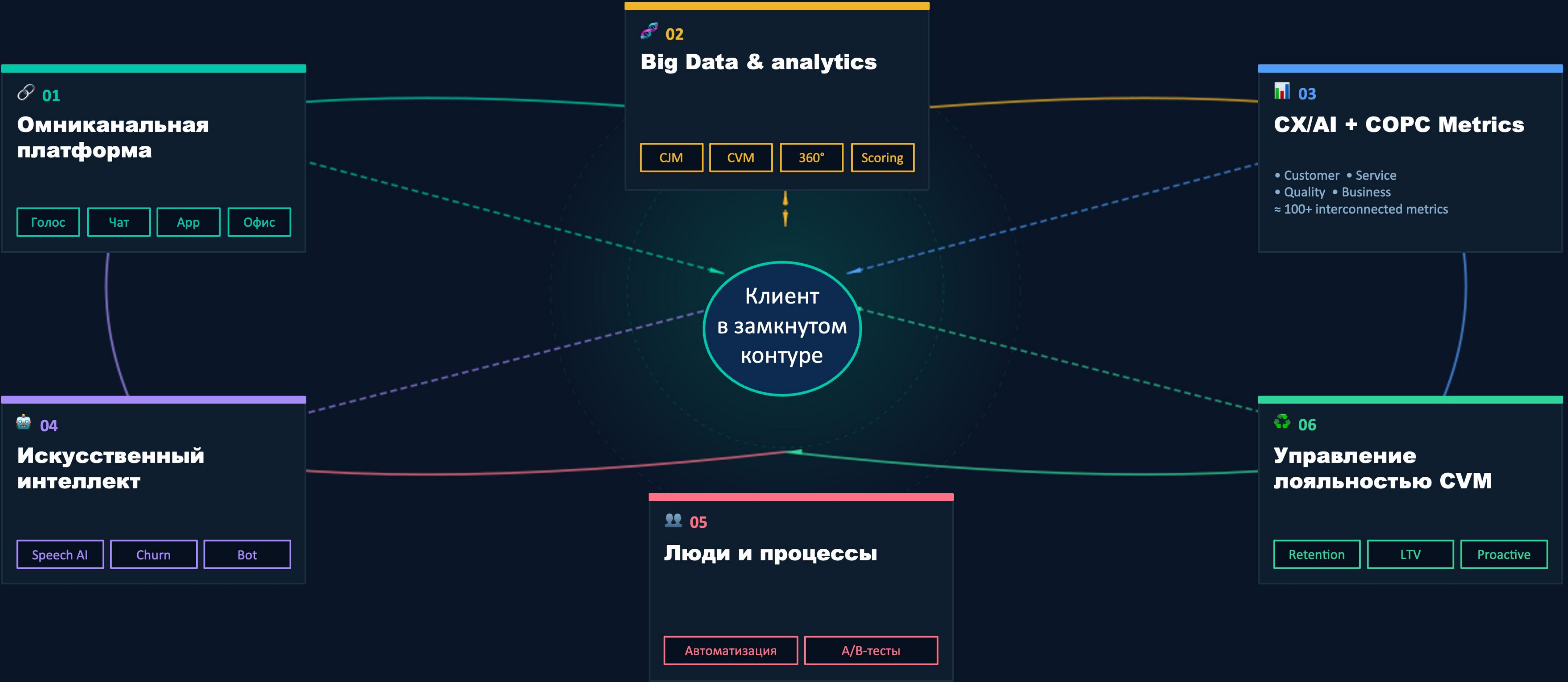
Tele2

Первые ИИ-боты, IMEI, CJM

Magnum Club

Управление программой лояльности

Современный CX — это единая AI-driven-система управления клиентом, объединяющая данные, технологии, людей и процессы в механизм роста лояльности, LTV и удержания



Customer CSI vs AI-predicted CSI. ИИ масштабирует голос клиента

КЕЙС 01

Услышать каждого клиента, а не каждого десятого.

Мы не заменяем мнение клиента. Мы масштабируем его

 **100%**

охват обращений

Против клиентского RR — 15%

 **90%**

AI accuracy

Совпадение с оценкой клиента



Customer CSI / AI CSI

Gap — 0,1 п.

ВЫЗОВ

- Покрыть оценкой 100% обращений и сравнить оценку клиента с оценкой ИИ-модели
- Gap — 0,2 п.

РЕШЕНИЕ

ИИ воспроизводит клиентскую оценку:

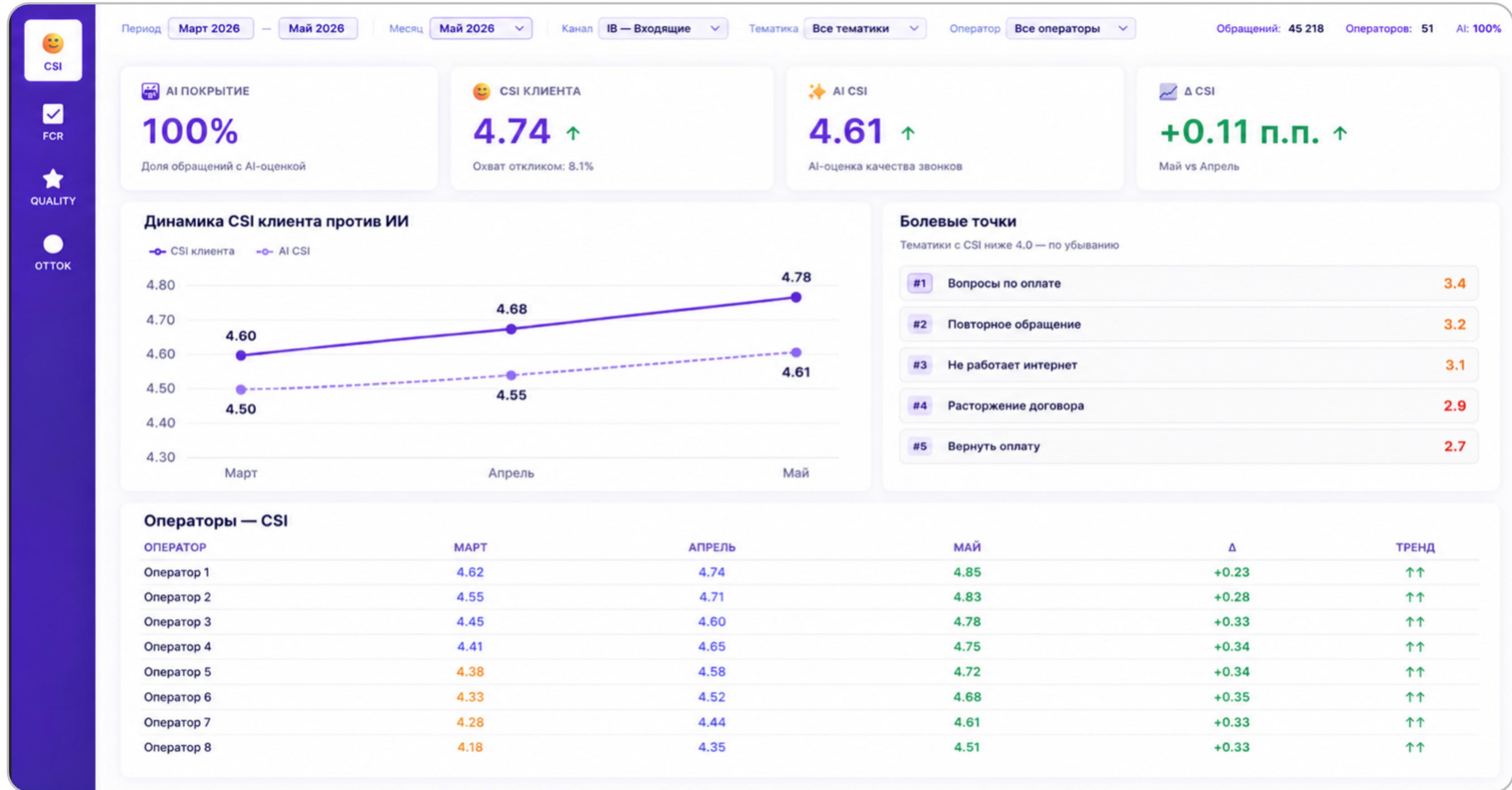
- тональность
- контекст
- ключевые слова
- эмоциональный окрас

ИИ автоматически классифицирует причину оценки и сохраняет её в профиль клиента

КЛЮЧЕВЫЕ ИНСАЙТЫ

- ≤ 15% клиентов оставляют CSI
- ИИ масштабирует CSI до 100% обращений
- Совпадение ИИ и клиентской оценки — 90%
- ИИ автоматически определяет тематику, точку контакта и причины оценки
- Формируется полная карта клиентского опыта

SATISFACTION DASHBOARD



ИИ устраняет слепые зоны: **contact resolution**

КЕЙС 02



100%

Quality coverage



0 ₮

СМС



100%

Root-cause analytics

✗ CR замерялся через СМС/пуш — отклик $\leq 10\%$

✗ Затраты на каждый СМС-контакт

✗ Ручной замер эскалации

✓ ИИ определяет resolved/unresolved по 100% обращений

✓ Полная CJM-цепочка по каждому клиенту

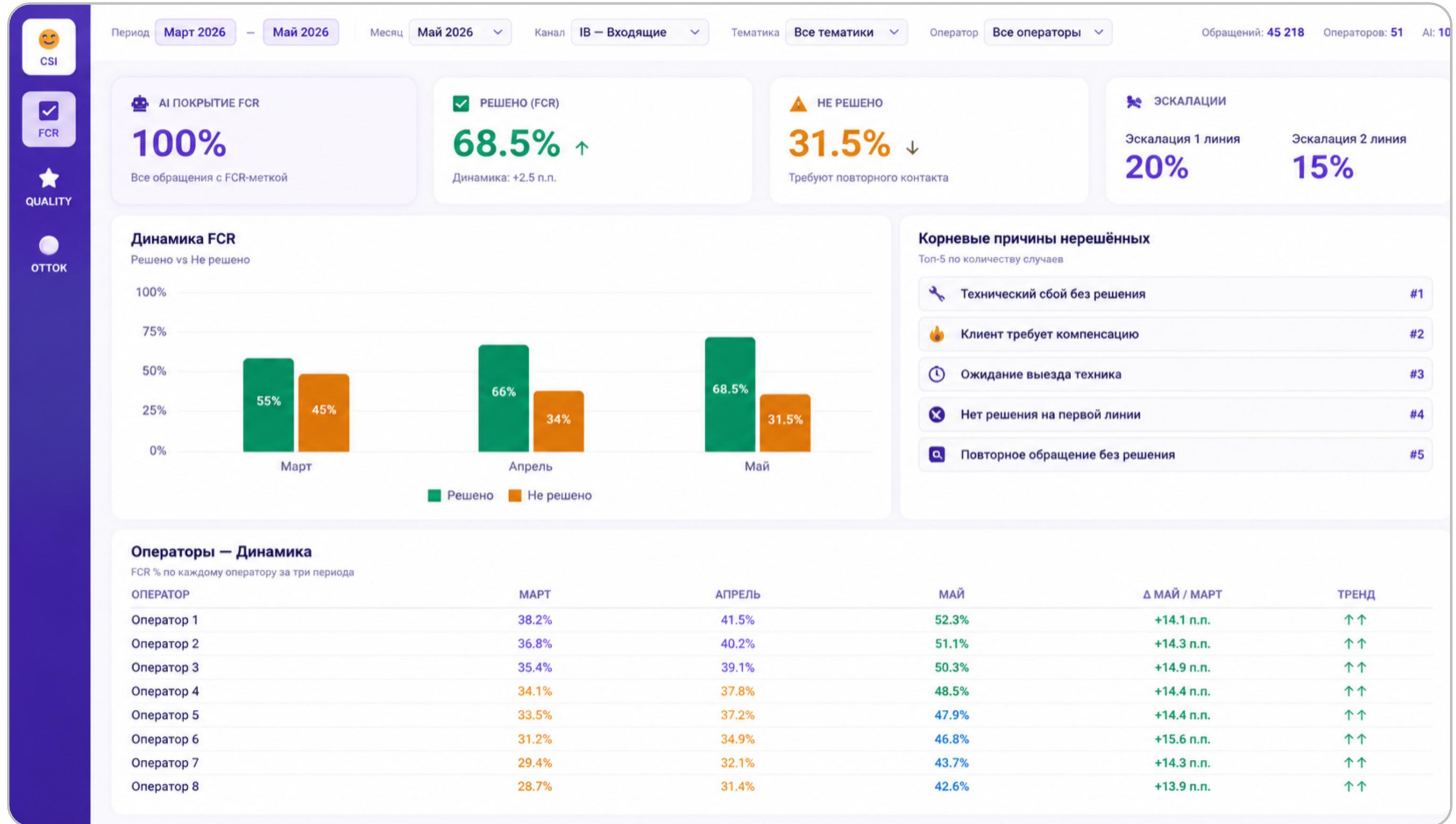
✓ Замер без СМС — нулевые затраты на метрику

✓ Точное понимание причин и тематик эскалированных запросов на 2-й и 3-й линиях поддержки

““

- Полная прозрачность resolution по всем линиям поддержки
- Корневые причины нерешённых тематик

CONTACT RESOLUTION DASHBOARD




ИИ устраняет субъективность: quality control

КЕЙС 03

100% visibility качества диалогов по всем линиям поддержки





 **100%**
Quality coverage

85%
AI accuracy

 **100% ₸**
экономия в месяц
vs manual QA






 **S2T**
RU — 90%, KZ — 82%

БЫЛО

-  В оценку попадала только часть звонков/чатов
-  Ручное прослушивание диалогов занимало огромное кол-во времени
-  Субъективность QA-оценки
-  Высокие затраты на manual QA



СТАЛО

-  ИИ оценивает 100% входящих звонков
-  Автоматическая оценка по заданным параметрам
-  Full visibility качества по каждому сотруднику и направлению
-  ИИ-оценка стала единым benchmark качества и включена в KPI операторов
-  QA-команда перешла от ручного контроля к обучению ИИ-модели



ТРАНСФОРМАЦИЯ РОЛИ QA-КОМАНДЫ



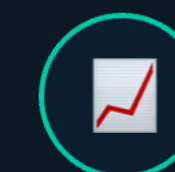
Специалисты работают с ИИ



Размечают ошибки ИИ-модели



Корректируют промты и добавляют новые тематики

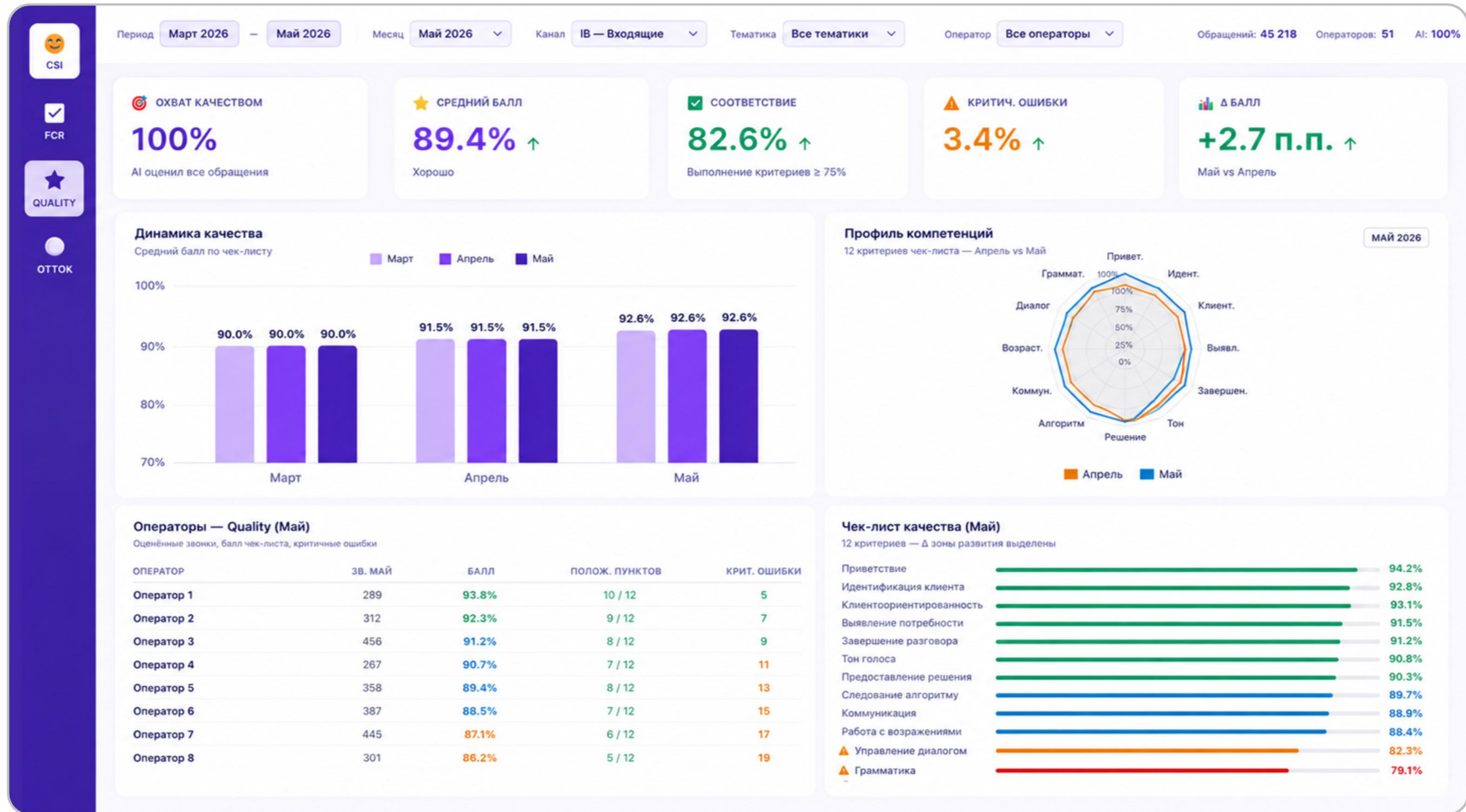


Повышают ассигуру и качество оценки

““

ИИ устраняет субъективность оценки качества и переводит QA из ручного контроля в **AI-driven-систему управления качеством**

QUALITY CONTROL DASHBOARD



ИИ устраняет слепые зоны оттока

ИИ анализирует все клиентские коммуникации и выявляет скрытые сигналы задолго до ухода



81%

AI churn accuracy при target KPI 95%



Retention rate

ИИ определяет вероятность ухода клиента



Predictive CX

ИИ видит риск ухода до расторжения договора

БЫЛО

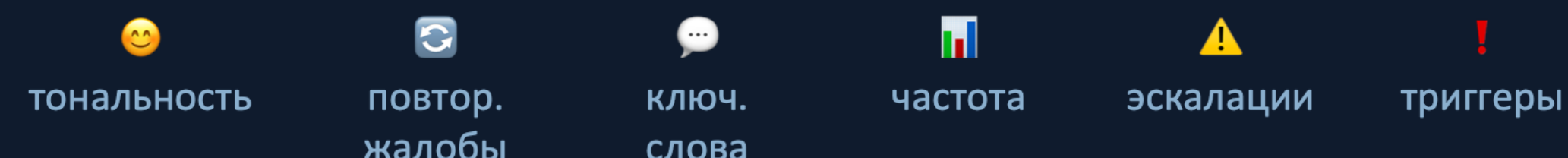
- ⊗ Контакт-центр фиксировал только сам факт жалобы
- ⊗ Не было visibility реальных причин ухода клиента
- ⊗ Повторные негативные сигналы не связывались между собой
- ⊗ Тональность и эмоциональная деградация клиента не анализировались
- ⊗ Не существовало predictive churn visibility



СТАЛО

- ✓ ИИ анализирует историю обращений по каждому клиенту
- ✓ ИИ определяет churn probability на основе behavioral patterns

Анализируются:



- ✓ Формируется churn score и уровень риска
- ✓ ИИ показывает причины потенциального ухода клиента
- ✓ Customer communications analytics становится predictive-CX-инструментом



- ИИ позволяет видеть не только жалобу клиента, но и вероятность его ухода
- Customer analytics переходит от фиксации обращений к **predictive churn analytics**

ТРАНСФОРМАЦИЯ CUSTOMER ANALYTICS



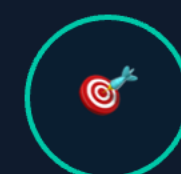
Анализирует тональность



Выявляет триггеры



Связывает обращения

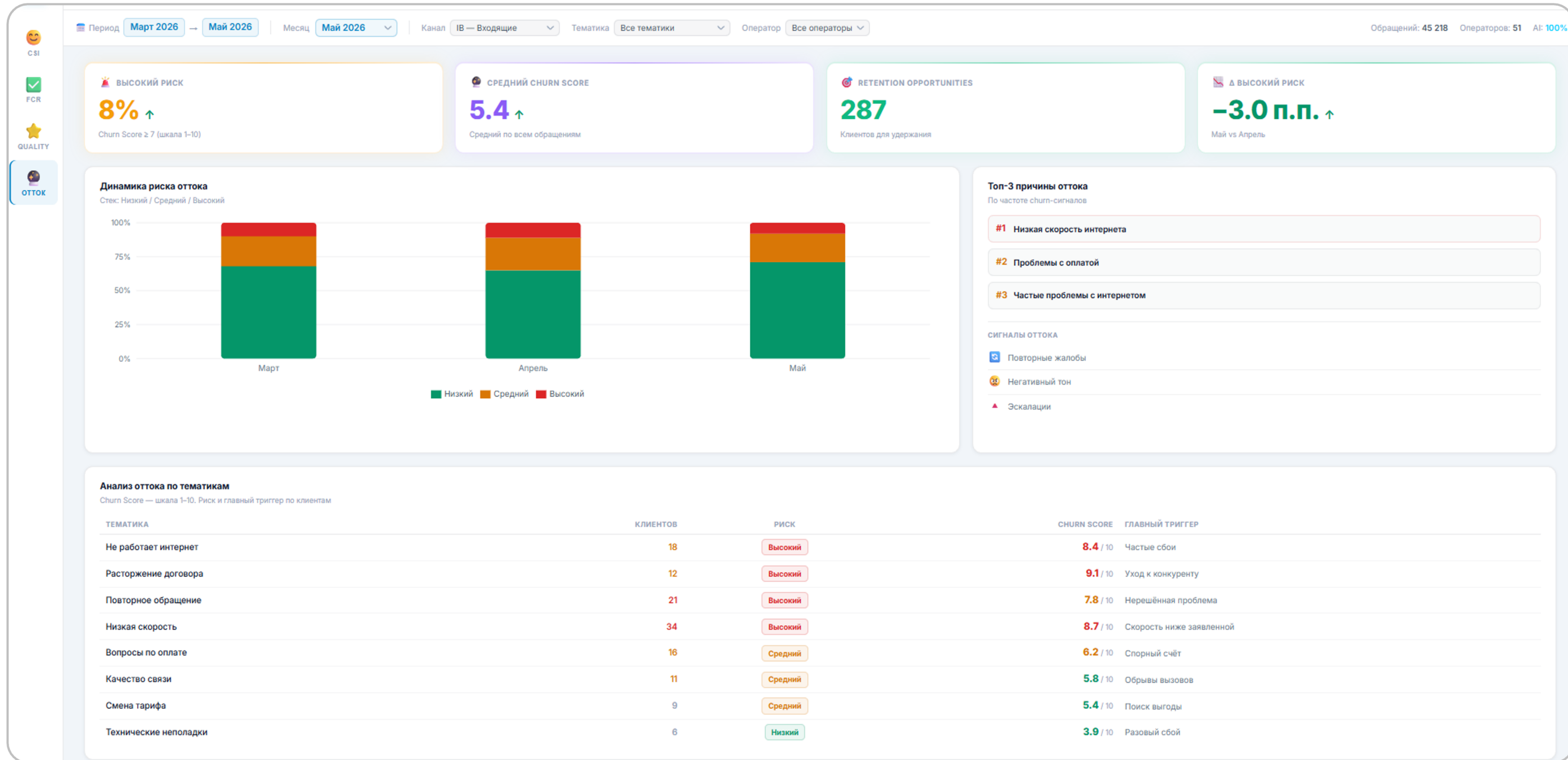


Рассчитывает churn probability



Показывает риск ухода клиента в большой модели

CHURN PREDICTION DASHBOARD



Не только КЦ

Звонки

Переписки

**Офлайн-
аналитика**

Лёгкая интеграция

CRM

Битрикс24, amoCRM

ВАТС

Телфин, Манго Телеком,
билайн, Мегафон,
UIS, МТТ, Гравител,
Сипуни, Ростелеком,
Calltouch

Иные платформы

Юзdesk, Chat2Desk,
HelpdeskEddy, Jivo,
Omnidesk

**И многие другие + открытый API позволяет делать
любые интеграции**

Простая кастомизация

Пространства / Пространство для шаблонов / Проекты / Поддержка 0,00 ₽ Обучение

по **Поддержка**

Создан для аналитики обращений в поддержку: контроль SLA (скорость ответа/решения), соблюдение регламентов и качества консультации, корректность диагностики и инструкций, выявление причин повторных обращений, контроль эскалаций, снижение негатива и повышение качества сервиса.

ID О проекте

Диалоги Команда Отчеты Теги Словари Ассистенты Дерево смыслов Задачи на пересчет

Поиск по названию ассистента Автор: Все + Создать ассистента

| <input type="checkbox"/> Ассистенты | Модель | Автор | Дата создания | Результат | Использование |
|---|-------------------|-----------------|------------------|-----------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Чек-лист | YandexGPT 5.1 Pro | Артем Аверочкин | 22.05.2026 21:47 | 10 полей | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Сервисные метрики | YandexGPT 5.1 Pro | Артем Аверочкин | 22.05.2026 21:47 | 8 полей | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Ассистент качества | YandexGPT 5.1 Pro | Артем Аверочкин | 22.05.2026 21:47 | 10 полей | <input checked="" type="checkbox"/> |

Где применяем ассистентов

Рекомендации
для повышения
качества работы
сотрудников

Автоматическая
оценка CSI
по всем диалогам

Использование
дополнительных
сущностей в анали-
тике и стратегиях

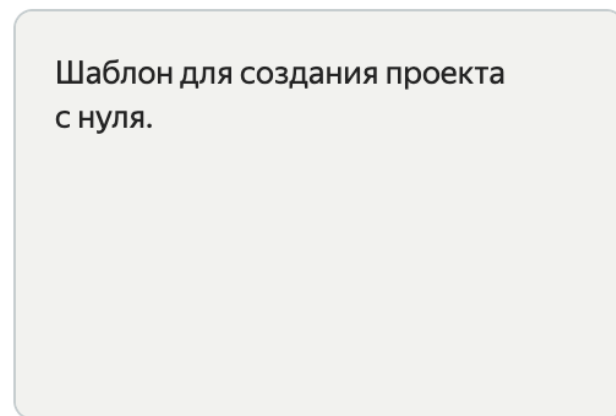
Более глубокая
аналитика
диалогов

Создание
кастомных
саммари

Создание
кастомных
тематизаций

11 текущих шаблонов

Базовые



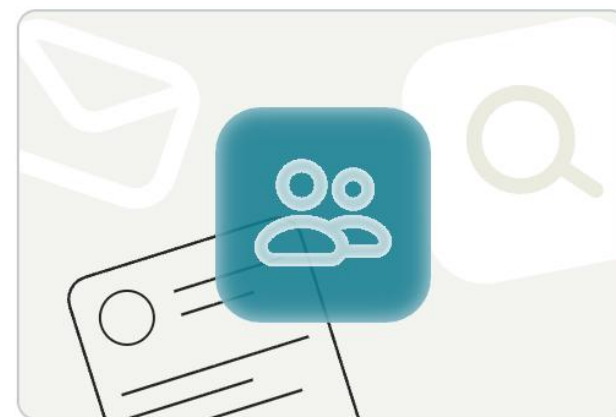
Пустой проект



Взыскание



Поддержка



HR



Продажи

Строительство и недвижимость



Застройщики

HoReCA и туризм



Рестораны



Отели и туризм

Торговля и еком



Еком

Здравоохранение



Медицина

Образование



Образование

Прочие услуги



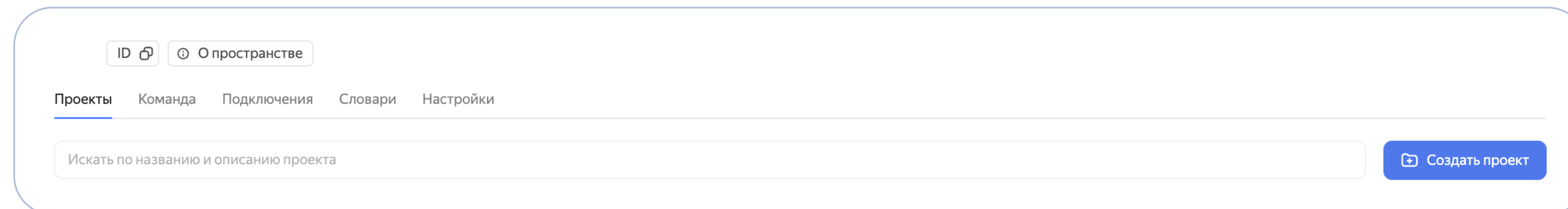
Сфера услуг

Теги

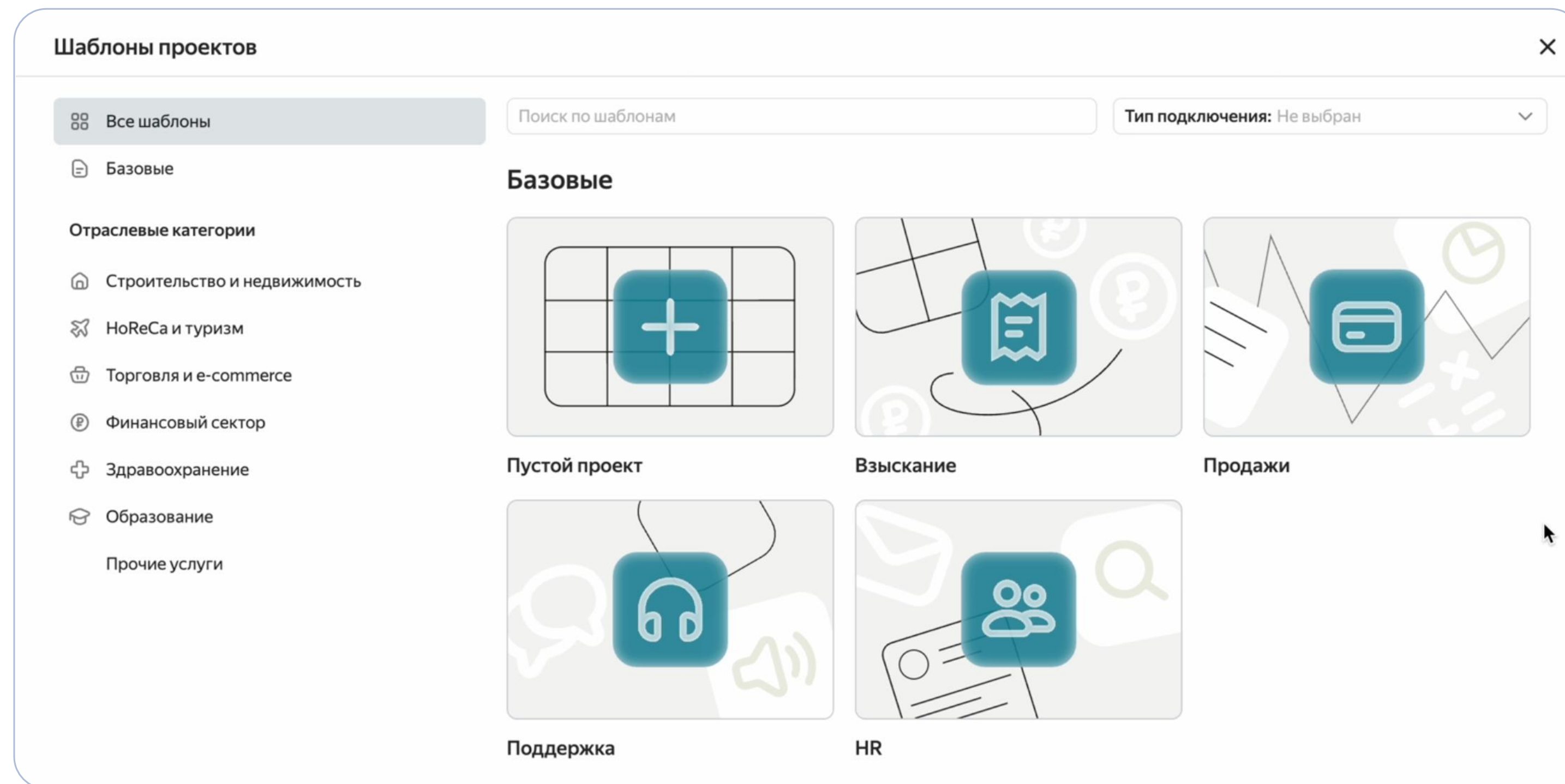
Ассистенты

Отчёты

Шаблоны: шаги



1. Нажать **Создать проект**



2. Выбрать нужный шаблон

Шаблоны: шаги

Поддержка

Создан для аналитики обращений в поддержку: контроль SLA (скорость ответа/решения), соблюдение регламентов и качества консультации, корректность диагностики и инструкций, выявление причин повторных обращений, контроль эскалаций, снижение негатива и повышение качества сервиса.

Элементы

Теги : 8 | Отчеты : 4 | Ассистенты : 3

Источники информации для анализа

CRM | Телефония | Чат-платформы | Мессенджеры

Категория

Базовые

Параметры проекта

Название*

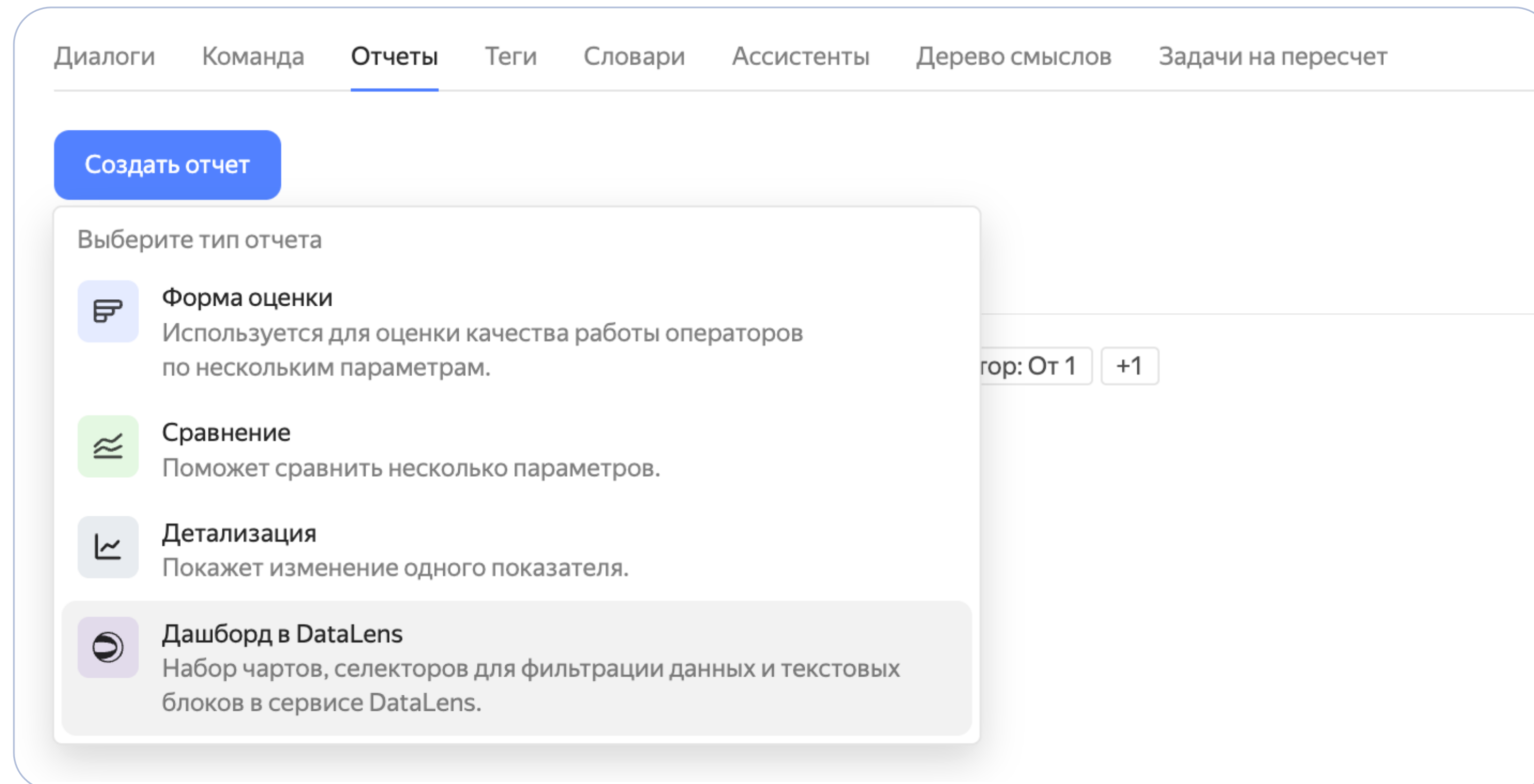
Подключение ?

Тип данных подключения*

Какие диалоги добавить в проект?

3. Проверить и подтвердить

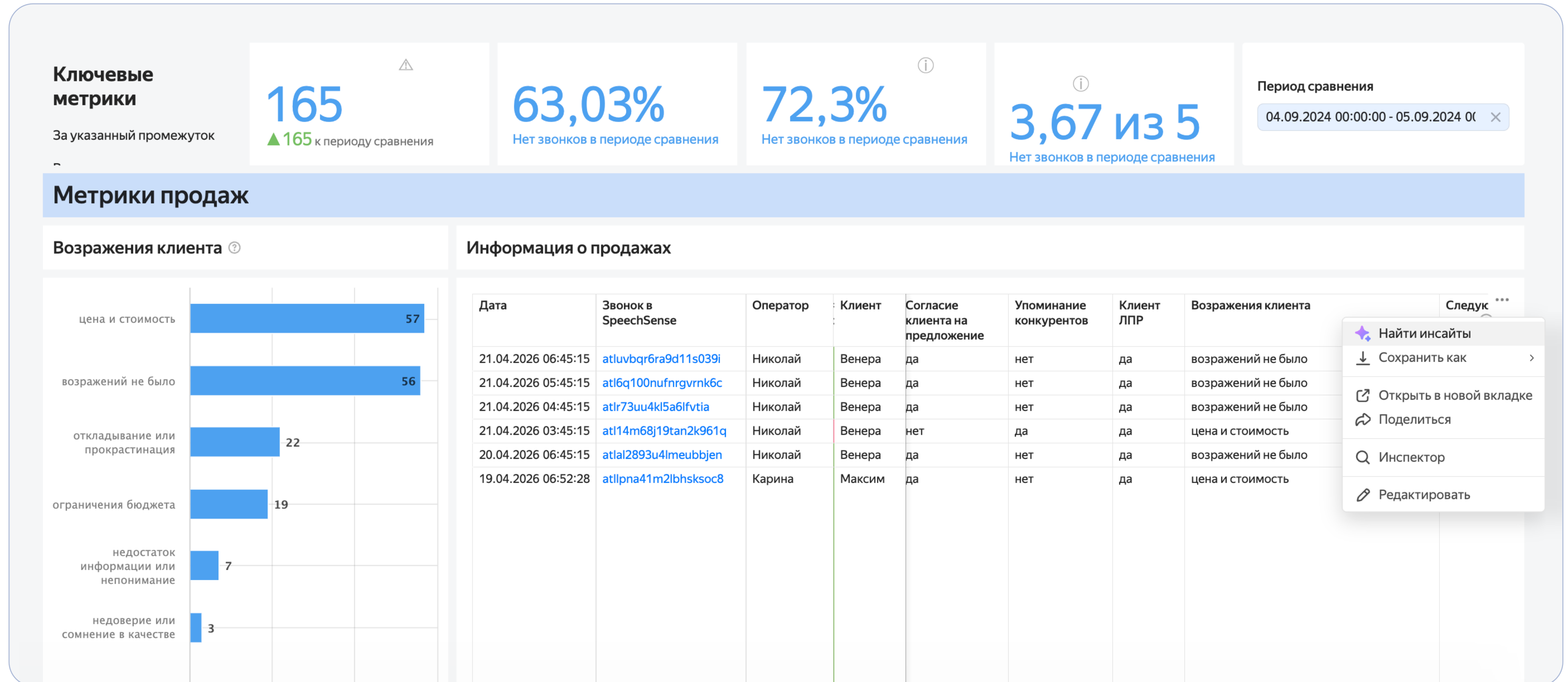
Шаблоны: шаги



4. Создать отчет в Yandex DataLens

Шаблоны: шаги

5. Наслаждаться результатом



Yandex DataLens + Нейроаналитик

какие проблемы встречаются в диалогах где самая низкая вероятность продажи

🔍 Анализ проблем в диалогах с низкой вероятностью продажи

На основе предоставленных данных я проанализировал записи, где значение в колонке **"Вероятность сделки"** равно **0** (самая низкая вероятность). Вот основные проблемы, которые встречаются в этих диалогах:

📊 Ключевые проблемы и их частота

1. Неотработанные возражения клиента (Наиболее частая проблема)

- **Проблема:** В поле **"Практика отработки возражений"** в большинстве случаев указано **"оператор не отработал возражения"** или **"задавал уточняющие вопросы"** без эффективного перехода к аргументации.
- **Пример из данных:** Клиент озвучивает возражение **"цена и стоимость"**, а оператор в ответ просто спрашивает **"интересно такое предложение?"** или переходит к описанию акции, не признав и не отработав само возражение.
- **Влияние:** Прямая корреляция с отказом клиента (поле **"Согласие клиента на предложение"** = **"нет"**).

2. Доминирующие типы возражений

🌟 Нейроаналитик

вероятность 100%) фразы к закрытию более конкретны и ориентированы на действие: "Отправляю вам счёт на оплату на почту", "Готовы оформить?", "Добавила в ваш заказ услугу консьерж".

4. Отсутствие использования успешных практик

- **Проблема:** Поле **"Цитаты успешных практик"** в диалогах с вероятностью 0 почти всегда заполнено значением **"не применимо"**. Это указывает на то, что операторы не использовали проверенные техники работы с возражениями (эмпатия, фокусировка на ценности, использование данных и кейсов), которые, как видно из других записей, приводят к успеху.

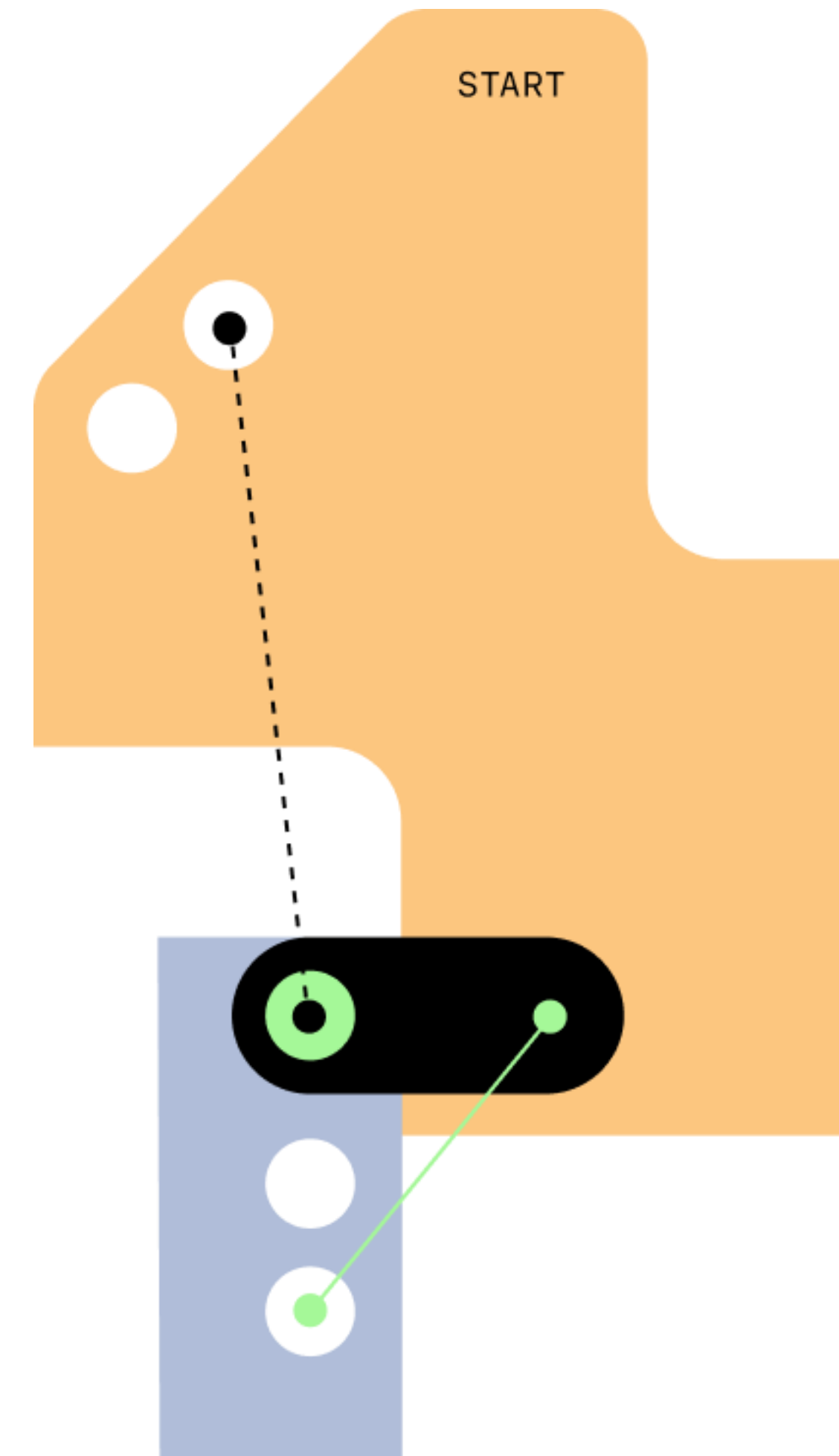
5. Упоминание конкурентов

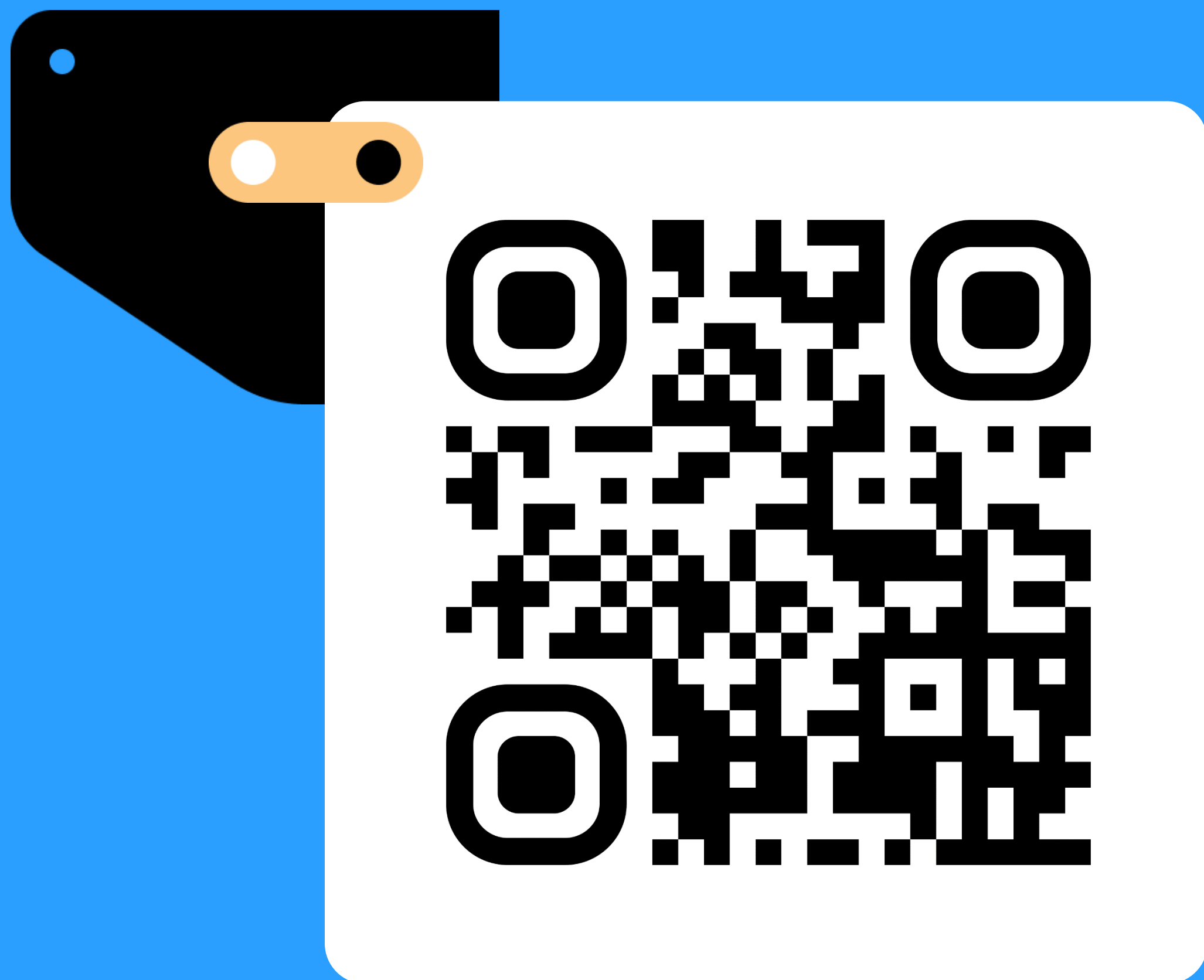
- В некоторых случаях (например, запись от 04.04.2024 14:20:51) в поле **"Упоминание конкурентов"** стоит **"да"**, но оператор не дает сравнения в пользу своего предложения, что может усиливать сомнения клиента.

💡 Основной вывод

Главная системная проблема в диалогах с нулевой вероятностью продажи — **отсутствие структурированной и аргументированной работы с возражениями**. Операторы часто игнорируют или неверно реагируют на ключевые сомнения клиента (особенно по цене), не используют убедительные скрипты и техники продаж, а вместо этого оказывают давление необходимостью немедленной оплаты, что приводит к отказу.

Рекомендация для улучшения: Сфокусировать тренировки операторов на отработке конкретных возражений (цена, бюджет, прокрастинация) с





50%

2 месяца

clck.ru/3TxdMU

Спасибо за внимание!



Яна Тарасевич

Директор службы по клиентскому опыту, Freedom Telecom Operations, TOO



Игорь Верещака

Руководитель проектов
Yandex SpeechSense, Yandex Cloud

t.me/Igorv0ev

