

### Проблематика

- Весь ли материал усвоили новые сотрудники?
- А точно все операторы поняли и готовы применять скрипт по новому продукту?
- Как повысить эмпатию и вовлеченность оператора в проблемы клиента?
- Как проверять знания сотрудников на реальном общении с клиентами, не рискуя репутацией компании?
- Что делать, чтобы тратить меньше времени супервизоров на обучающие сессии?

Интеллектуальный тренажер после настройки работает самостоятельно, экономя время супервайзеров и проводя больше тренингов для операторов. Но самое главное, оператор выходит на клиента с уже практическим навыком, что позволяет сохранить и приумножить лояльность клиентов повысить имидж компании



Юлия Вдовина

директор по продукту цифровизации клиентского сервиса в дистанционных каналах, BSS

### Решение:

#### Тренажёр адаптации и коучинга на основе ИИ



- Тренинг в режиме симуляции диалога с клиентом
- Максимальная реалистичность разговора в голосе и тексте
- Мгновенная краткая обратная связь оператору и детальная — супервизору
- Использование реальных вопросов клиентов в качестве шаблонов

- Создание планов обучения с учетом проф. специфики (в т.ч. направленные на улучшение конкретных KPI)
- Оценка и анализ качества
- Доступность тренажера 24/7

### Преимущества решения:

- Является частью платформы **Digital2Speech** и бесшовно интегрирована с продуктами BSS:
  - **Речевая аналитика** — автооценка качества коммуникаций с выдачей оператору направления на отработку конкретных «западающих» навыков
  - **База знаний** — доступ к материалам до или после прохождения AI-тестирования
  - **Суфлёр** – выдача рекомендаций операторам не только во время обучения, но и непосредственно во время диалога с клиентом
  - **Консалтинг бизнес-процессов** для выявления проблем в обслуживании и формирования плана обучения по устранению этих проблем
- **Реализовано на LLM:** учебные сценарии задаются через описание ситуаций, диалог автоматически варьируется в пределах границ скрипта
- **Создано и развивается командой практиков,** глубоко погруженных в проблематику и имеющих богатый опыт в автоматизации клиентского обслуживания

#### Беседа

**Агент (6,0 с – 8,1 с)**  
Здравствуйте!

**Респондент (6,6 с – 8,5 с)**  
Здравствуйте! Меня зовут Алексей Смирнов, я хотел бы закрыть свой депозит раньше времени. Мне срочно нужны деньги.

**Агент (24,1 с – 26,3 с)**  
Смотрите, если вы сейчас закроете депозит, то потеряете накопленные по нему проценты.  
Рекомендую вам открыть кредитную карту, с её помощью вы сможете без процентов снять нужную сумму и не платить проценты по ней 3 месяца.  
Вам интересно это предложение?

**Респондент (186,8 с – 188,7 с)**  
О, интересно! Расскажите, пожалуйста, подробнее

**Респондент (186,8 с – 188,7 с)**  
Пришлите мне, пожалуйста мне всю эту информацию

**Агент (184,5 с – 189,6 с)**  
Отправил информацию на ваш мобильный телефон. У вас остались еще вопросы?

**Респондент (186,8 с – 188,7 с)**  
Нет, на данный момент все ясно. Благодарю за помощь!

**Агент (195,6 с – 196,8 с)**  
Всего доброго.

**Респондент (196,9 с – 198,8 с)**  
Всего доброго!

#### Оценка

Рейтинг **5/5**

Подсказка Статусы

Приветствие	ДА	Предложение Кредитная карта	ДА
Закрытие депозита	ДА	Преимущества Кредитная карта	ДА
Оцените потребности клиента	ДА		

**Победы**

- Агент хорошо объяснил, почему преждевременное закрытие депозита может быть невыгодным для клиента.
- Клиенту было предложено актуальное решение в отношении кредитной карты с особыми условиями.
- Агент показал знания о продукте, выделив грейс-период в качестве преимущества кредитной карты.
- Агент ввёл клиента в процесс получения карты и уточнил параметры по доставке.

**Проблемы**

- Агент упустил возможность подробно обсудить другие финансовые продукты, которые можно было бы предложить клиенту после обработки его запроса.
- Введение клиента было резким, агент не использовал приветствие для установления доверительного контакта.
- Агент мог бы более активно использовать имя клиента для более персонализированного общения установления доверительного контакта

### Бизнес-эффекты



Операторы обучаются автономно



- Экономится время супервайзеров
- Можно пройти больше тренингов



Оператор выходит на клиента с практическим навыком



- Клиент доволен
- Оператор гордится собой
- Имидж компании повышается



Можно делать персонализированные программы, тренируя навыки, необходимые конкретному оператору

