

Цифрова Харизма



AI знає,
що сказати

Дізнайтесь, як штучний інтелект трансформує бізнес-процеси та покращує результати продажів.

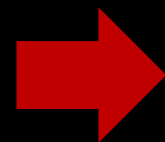
Чому ми вирішили в це піти?

Аналітика — як WiFi в бомбосховищі, -миготить, але не завжди тягне...

Людський фактор — в нас найкращі спеціалісти, поки не втомлюються

Зворотній зв'язок — любить інтригу, часто з'являється в останній серії...

Навчити новачка - як посвята в шамани, прикольно, нетривіально, але не факт, що викличе дощ...



**AI = Потенціал
зростання як
доходу так
і якості**

Як ми це уявляли?



Все Автоматично Працює!

АЛЕ.....

Виникла парочка питань...



Виникла парочка питань...

Значить нас
звільнять тепер...

А якщо він
зламається?

А ви точно все
перевірили з
юристами?

Це не для нас, в нас дуже
серйозна специфіка...

Ви забираєте нашу
роботу!

А хто нестиме
відповідальність за
це все?!

Це небезпечно

То ж треба міняти
процеси тепер...

Це дорого

Це ж його треба
оновлювати, а хто це буде
робити?

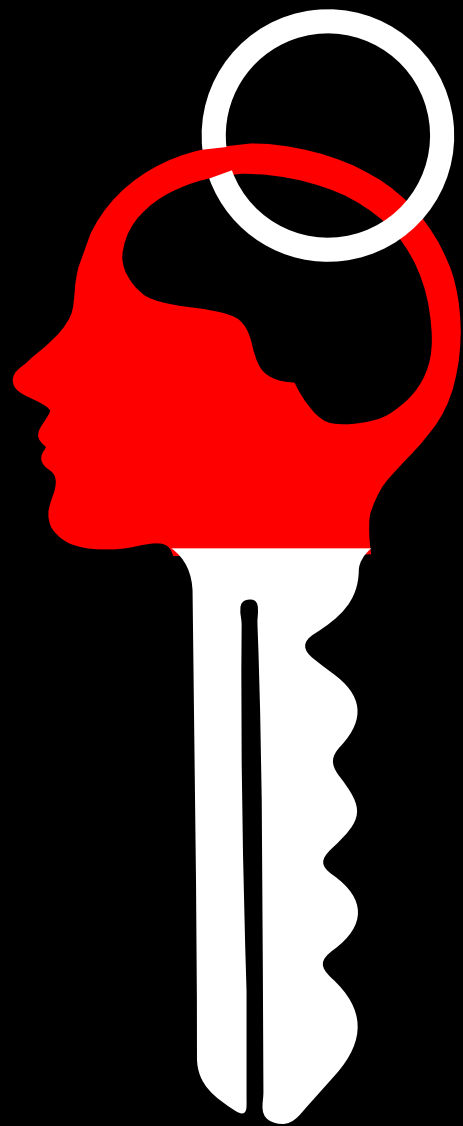
Пффф..Чергова іграшка.
Побавляться і через рік все
забудуть....

Це шо, ми тепер
будемо як
роботи?

А як це вплине на КПЕ?



Серйозні виклики. Персональні дані



ПІБ, Адреса, ІПН, Номер телефону



Заборона виносу на зовнішні сервери



Критичність помилки і захист людини

Транскрибація (перевод голоса в текст)



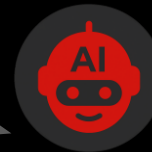
Ну що, як транскрибація?

А хто з них оператор, а хто клієнт? Вони говорять одночасно 🗣️



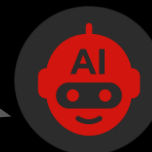
Добре, а сам текст?

Клієнта майже не чути — на фоні гавкає пес, хтось кричить “Вася, не чіпай!”, і зв’язок тріщить 📞 🗣️ 📶



Добре, хоча б текст чіткий?

Ось фрагмент: “Я то... е... ну... типу... шо?... та не, ну дивіться...” — Поясни сам, що це значить 😊



Коли ресурсів "ніби достатньо", але ШІ не згоден



Ну що, працюєш? В тебе ж є сервер

Але ж ц це... звичайний сервер 🤖
Де мій GPU*?



Та ну, в нас велика інфраструктура.
Віртуалки, контейнери, всі діла.

Це все класно... але **модель не
поміщається!**
ГПУУУУУ! 🤖🤖



Добре, купимо тобі GPU.

Очікувана дата доставки: **через пів
року.**
Встигнете вигоріти раніше, ніж
отримаєте 😊

РЕАЛЬНІСТЬ

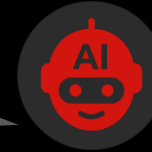
*GPU- супер мозок, без нього ШІ підгальмовує
і робить довше.

Коли поради трохи «в штангу»



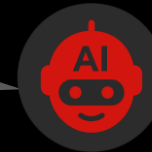
Отже, що порадиш оператору?

“Будьте більш переконливим і впевненим у собі!”



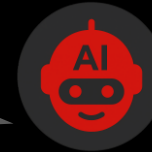
А він був! Клієнт просто сказав, що в нього вже є той продукт...

Тоді порада: “Посміхайтесь голосом” 😊



Ші, ти генеруєш цитати з Instagram?

Ой, вибач. Здається, я перемкнувся на режим "мотиватора" 😊



Як ми вирішили основні виклики

1 Персональні дані:

- Обробка всередині компанії
- Деперсоніфікація
- Використання зовнішніх LLM* для складних кейсів

2 Нестача потужностей:

- Побудова власного середовища
- Виділення GPU
- Аудит безпеки

3 Транскрибація :

- Розділення ролей (оператор/клієнт)
- Фільтрація шуму
- Тюнінг моделі + валідація

4 Нерелевантні поради:

- Навчання моделі на **реальних кейсах**
- Формування критеріїв на основі **успішних дзвінків**
- Адаптація під кожен **конкретний продукт**

* LLM – мовна моделька, що дозволяє працювати з контентом

Як працює технологія обробки дзвінків



Оператор говорить з клієнтом
Розмова записується



Розподілення по ролях
ШІ визначає, хто що сказав



Ідентифікація продукту
ШІ визначає який продукт продавався



Оцінка за критеріями
ШІ оцінює за налаштованими критеріями



Формування порад
ШІ генерує персональні рекомендації



Транскрибація
ШІ перекладає мову в текст



Деперсоніфікація
Маскування персональних даних



Аналіз успішності дзвінка
ШІ визначає чи відбувся продаж

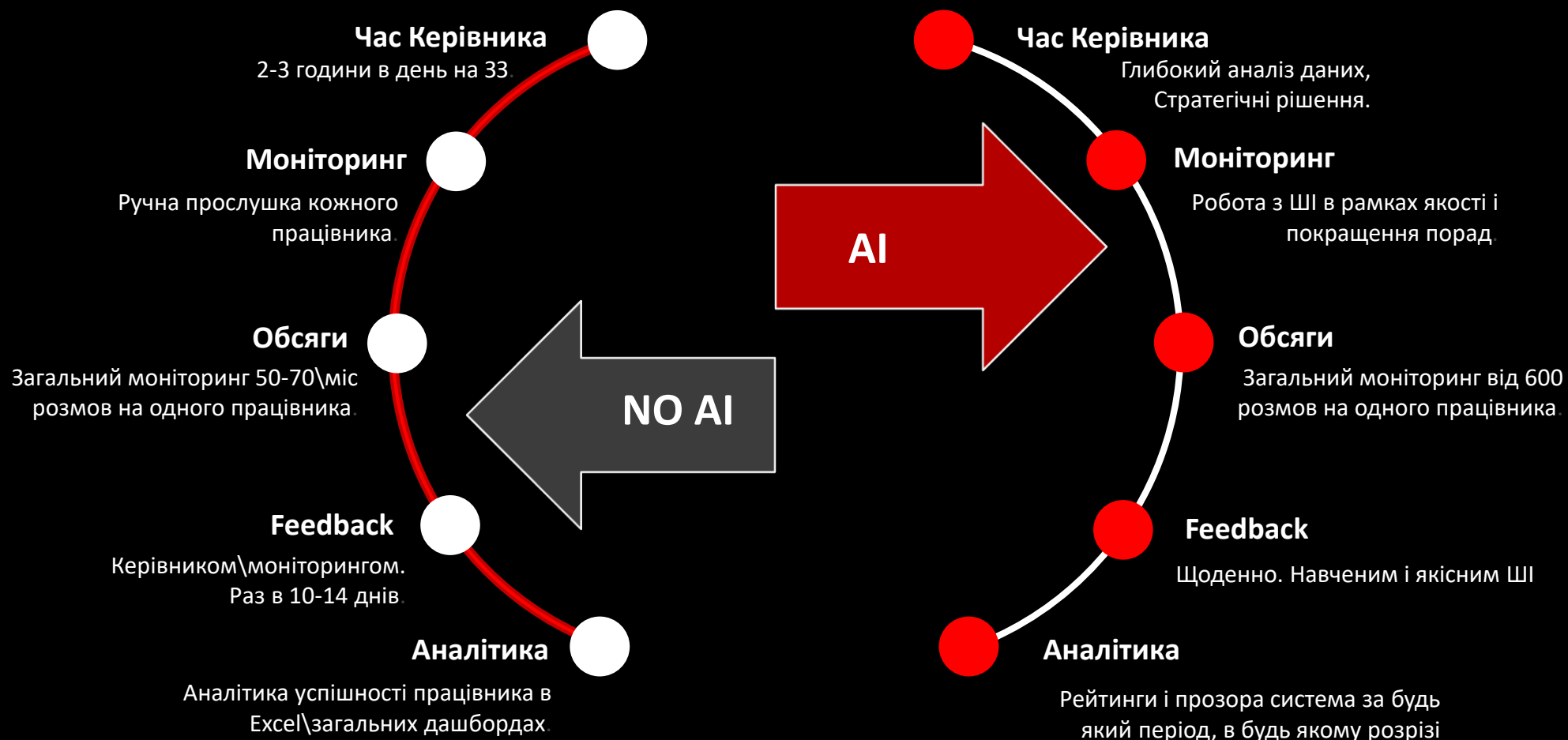


Аналіз заперечень
ШІ аналізує заперечення та опрацювання оператором



Відображення в інтерфейсі
Оператор і менеджер бачать результати

До ШІ – Після ШІ. Ефект помітний.



Як це виглядає



Індивідуальний
інтерфейс



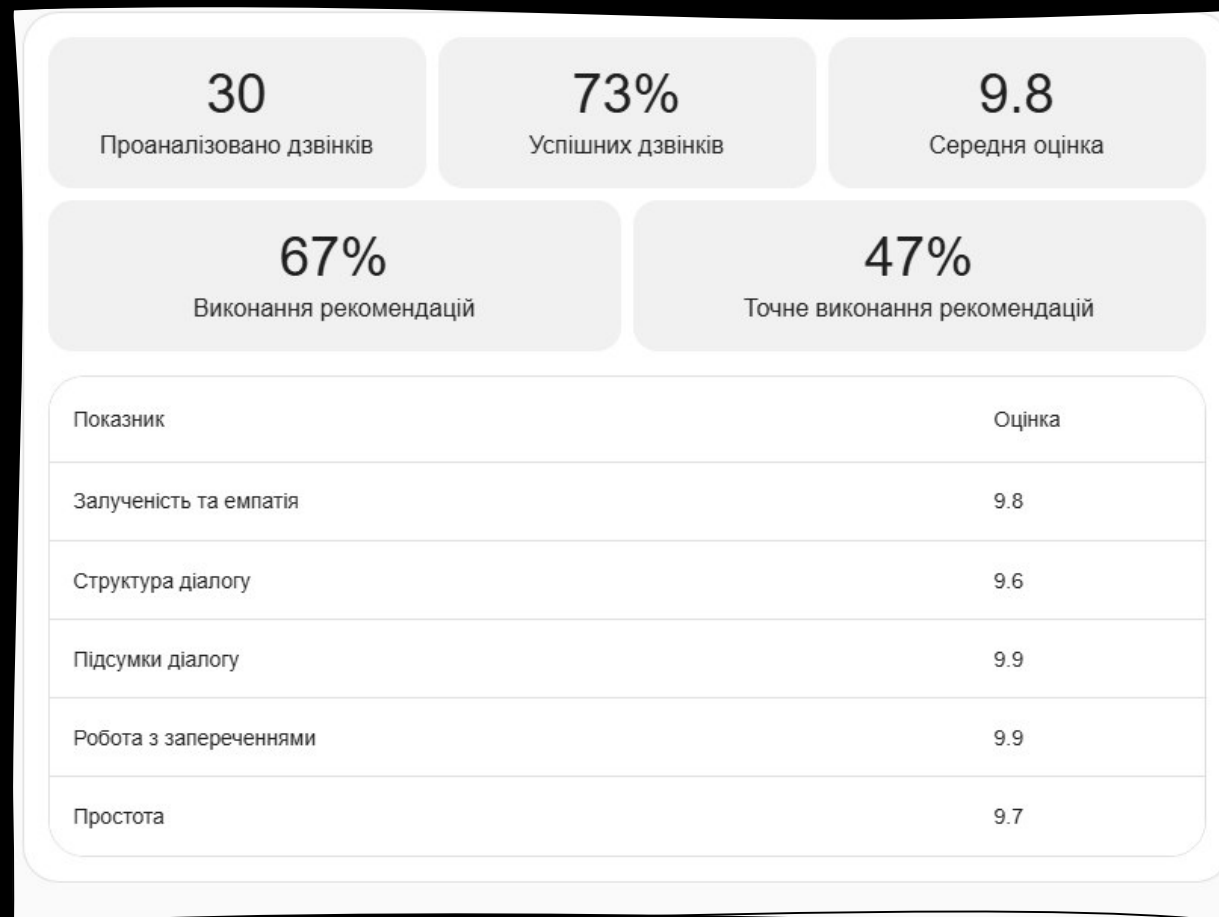
Кількість проаналізованих
розмов та їх успішність



Налаштовані критерії



Рейтинг і оцінка



Як це виглядає



Персоналізована
сторінка порад



Сильні сторони +
рекомендації з простими
прикладми



Заохочення та
професійний 33



Врахування прогресу

Загальний аналіз

😊 Сильні сторони

Ти дуже круто попрацював! 😊 Твоє вміння чітко структуровано вести розмову — це просто неймовірно! 🏆 Ти завжди вміло закінчуєш дзвінок на позитивній ноті, залишаючи клієнтів задоволеними від обслуговування. Продумана структура і зрозумілі пояснення — це дійсно твоя сильна сторона. 🙌

📖 Зони розвитку

Клієнт не зацікавлений в даний момент і хоче розглянути пропозицію пізніше.

Акцентуй увагу на економії та часових рамках акцій.

"Ви зможете заощадити значну суму щомісяця, а ця акція обмежена в часі, тому скористайтеся нею зараз." 🗨️

Клієнт має інший основний номер.

Підкреслюй вигоди нового тарифу та можливість економії.

"Наш тариф дозволяє суттєво заощадити, що буде вигідно навіть при наявності іншого номера." 🗨️

Клієнт не може поповнити рахунок в даний момент.

Пропонуй варіанти, які можна реалізувати пізніше та підкреслюй економічну вигоду.

"Цей тариф дозволить вам заощадити, і ви зможете його активувати, коли вам буде зручно." 💡

Уточнюючі питання для кращого розуміння потреб клієнта.

Запитуй про конкретні потреби клієнта, щоб адаптувати пропозицію.

"Які саме умови тарифу для вас є пріоритетними?" 🗨️

Підкреслення унікальності та обмеженості пропозиції.

Наголошуй на термінах та обмеженій доступності.

"Ця акція триває до кінця місяця, і лише зараз ви можете скористатися всіма її перевагами." 🕒

Як це виглядає



Текст кожної розмови



Якісна транскрибація
(ми - клієнт)



Успішність\продукт\оцінка



Поради по кожному з
критеріїв

Транскрипція

ID: 53102993

Клієнт

Ну, тоді не переводимо.

Оператор

А скажіть, будь ласка, вас в номері цікавлять більше дзвінки, чи більше інтернету?

Клієнт

Ні, дзвінки, з урахуванням того, що у Vodafone такий поганий інтернет,

Клієнт

що в інтернетах я рідко його підключаю як рахунок старого життя.

Клієнт

Скільки буде тариф?

Аналіз

Міграція в ТП Vodafone 4G Smart Light

✗ Неуспішно

Залученість та емпатія

Оцінка: 8 ^

Відгук

Ви добре вислухали клієнта і проявили увагу до його потреб у дзвінках.

Покращення

Варто було підсумувати, що клієнт більше зацікавлений у дзвінках, і акцентувати на цьому.

Простота

Оцінка: 9 v

Структура діалогу

Оцінка: 8 v

Підсумки діалогу

Оцінка: 8 v

Робота з запереченнями

Оцінка: 6 ^

Відгук

Ви намагалися з'ясувати, що саме хвилює клієнта, але не запропонували адекватного рішення.

Покращення

Можна було б сказати, 'Якщо для Вас важливі міжнародні дзвінки, у нас є тариф Vodafone Turbo, який включає їх.'

Відгук

Як змінювалося ставлення до ШІ-порад



- 🙄 “Це якась оцінка від робота”
- 😞 “ШІ не розуміє ситуацію”
- 🚫 Ігнор порад



- 🗣️ “О, це на основі мого дзвінка”
- 💬 “Порада з прикладом — звучить адекватно”
- 👁️ Цікаво глянути, чого ще не вистачило



- ✓ Оператори самі переглядають звіти
- ✓ Поради — частина навчання
- ✓ ШІ = помічник, а не контролер

Як ми тестували ефективність

Серпень 24 - Травень 25

Методика: 2 групи з однаковим профілем (досвід, продукт, ефективність, тип дзвінків). Нові оператори також додавались рівномірно.

Контрольна група (без AI)

-  Фідбек від супервізора 2-3 рази на місяць
-  Ручна оцінка за стандартним сценарієм
-  Загальні коментарі
-  Без регулярного моніторингу

Таргет група (з AI)

-  Щоденний фідбек від ШІ
-  Автоматичний аналіз дзвінків
-  Індивідуальні поради з прикладами
-  Динаміка відстежується щоденно

 Порівнювали:

- Конверсія дзвінків
- К-сть продажів на годину
- Якість дзвінку (по критеріям)



І це дало нам

Що це нам принесло?



+21% до конверсії

Оператори краще долають заперечення та закривають більше угод



–11% часу розмови

Оператори встигають зробити більше дзвінків за той сам час



Менше навантаження на менеджерів

Замість ручного прослуховування – стратегічний розвиток команди



+13% до дотримання стандартів

Оператори частіше використовують правильні фрази, ставлять потрібні запитання, не забувають про завершення розмови.

Чи замінить нас
ШІ?

Ні, але той хто вміє
ним користуватися
— точно!

Наша модель вже працює. І може працювати у Вас.



*«Ми пройшли повний цикл впровадження
Побачили ефект у реальному бізнесі
Готові допомогти Вам зробити це легко»*

Влад Болдир
+380956345708
vboldur@vodafone.ua



Данило Рибак
+380501611383
drybak@vodafone.ua

