



# Людяність у масштабі AI

Як мовна аналітика перетворює сервіс  
на щирий персоналізований досвід

# Fozzy Group – одна з найбільших бізнес-груп України



Понад 800 торговельних точок та 50+ напрямів бізнесу



Від електронної комерції та ІТ до логістики і банківської справи



Понад 50 000 співробітників, які пишуть історію з 1997 року

# НАШІ КЛЮЧОВІ БІЗНЕСИ



Мережа супермаркетів



Швидка доставка продуктів та страв



Мережа формату «магазин біля дому»



Гіпермаркети формату Cash&Carry



Маркет super цін на товари №1



Онлайн-маркет повсякденних штук



Біла ромашка  
аптека. здоров'я. краса

Мережа аптек



Мережа зоомагазинів



Необанк



Банк



ІТ-компанія



Медичний центр



Мережа спортивних клубів



Онлайн-хімчистка



Happiness Metric:  
**99% Joy**

Guest Delight:  
**Overachieved**

Quality Score:  
**Exceptional**

# Наша місія — ТВОРИТИ РАДІСТЬ

Ми дивуємо та робимо все, щоб  
перевершити очікування Гостей

Якщо ми щось робимо, то робимо це  
неперевершено, тому ми називаємо  
себе **Перевершниками**

Департамент Підтримки щастя  
гостей щодня працює заради щирої  
турботи

**Ми принципово за людяність**

**Ми НЕ використовуємо ботів  
для обслуговування Гостей**

Справжній сервіс починається там, де  
закінчується алгоритм і починається щире  
бажання допомогти

# Навіщо тоді AI?

Щоб розширити межі емпатії

## Світ AI

Збирає дані, аналізує 100% розмов та блискавично знаходить закономірності

## Світ Людини

Дарує позитивні емоції та забезпечує високий рівень щирого обслуговування

# Обмеження ручної оцінки



# Шукали метрики ефективності, а отримали **Сканер Емоцій**

## Що планували вимірювати:

- АНТ, FCR,
- Точність автоматичної оцінки

### Емоції та стан Гостя

Зміна тональності

### Аналітика розмови

Конфліктогени,  
невпевнені конструкції

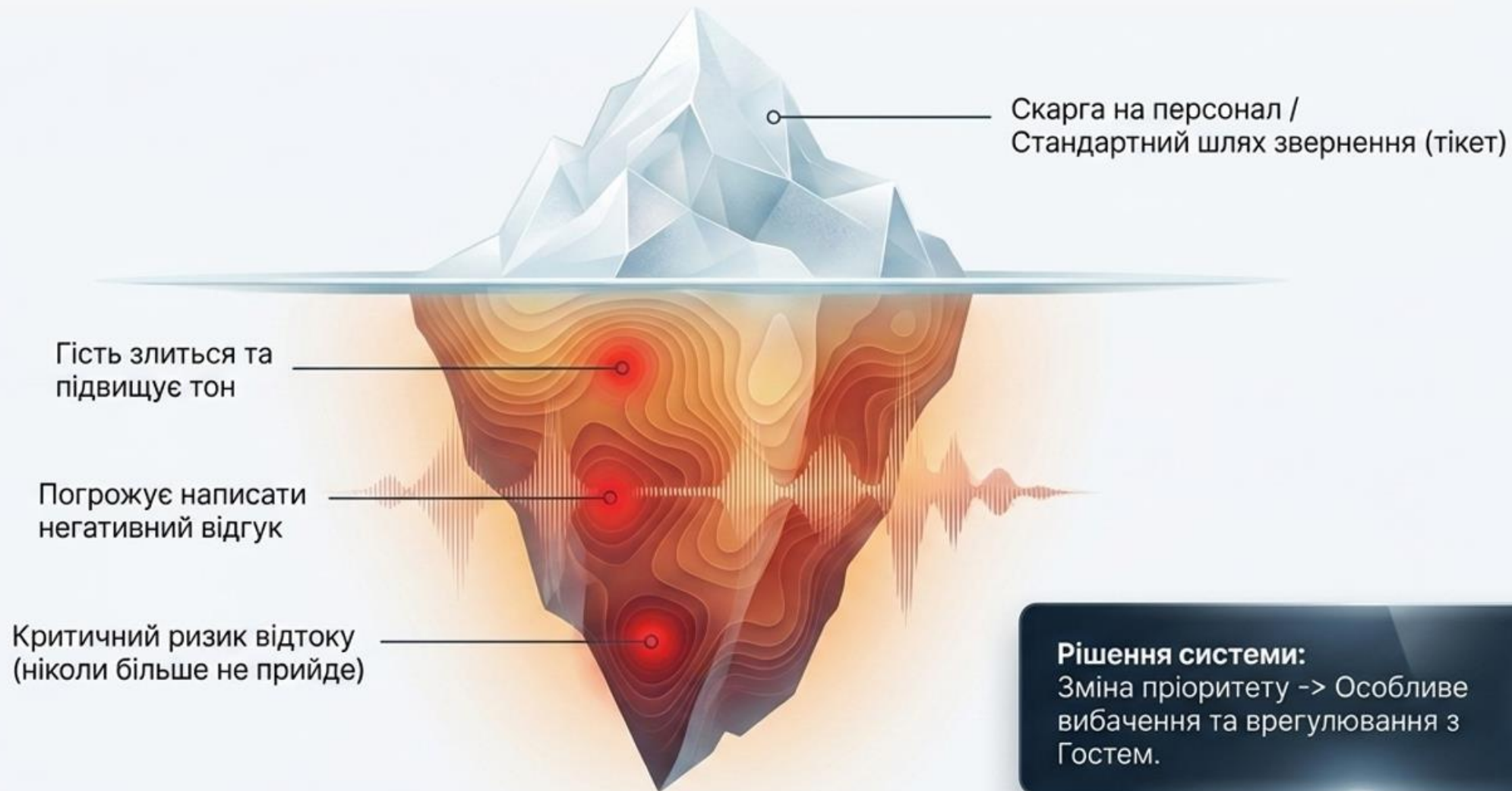
### Розуміння клієнта

Глибинні вподобання,  
причини невдоволення

### Розвиток команди

Контекстний пошук ескалацій,  
тренінги для операторів

# Айсберг емоцій – бачити прихований контекст



# Анатомія фраз, що руйнують досвід



## Конфліктогени

«Ви помиляєтеся», «Я вам поясню ще раз», «Потрібно було раніше звертатися»

## Невпевнені конструкції

«Не в моїй компетенції»,  
«Не від нас залежить»

Виявлення цих тригерів дозволяє системі створювати індивідуальні тренінги для самонавчання операторів.

# Від одиничної скарги до глобального рішення



Гість фіксує звернення та скаржиться на несвіжий круасан



Оператор компенсує балами та вибачається

**!** Тікет закрито, але першопричину не усунуто, і магазин про це не знає



ШІ автоматично збирає інформацію з кожної розмови та перевіряє тригерні фрази.

Система бачить системність там, де окремі оператори не помічають патерну.

Ескалація на супервайзера дозволяє вирішити проблему свіжості на рівні всього магазину.

# Захист бренду: Запобігання репутаційним ризикам у реальному часі



# Динаміка тональності розмов: Від негативу до успіху

Ця інфографіка порівнює оцінку тональності спілкування на двох критичних етапах: на початку та в кінці розмови. Вона наочно показує, як негативний старт трансформується у позитивний результат завдяки ефективній комунікації.

**Початок розмови:**  
Переважно негативний старт

**67%**

розмов розпочинаються з поганим настроєм

Більшість взаємодій мають складний емоційний фон на самому початку.

**3%**

Лише 3% позитивних звернень

Мінімальна частка клієнтів приходить до фахівця з гарним настроєм.

**Кінець розмови:**  
Успішне вирішення та позитив

**73%**

розмов завершуються на позитивній ноті

Показник гарної тональності зростає у 24 рази до моменту прощання.

**6x**

Скорочення негативу в 6 разів

Рівень поганої тональності падає з 67% до лише 11% у фіналі.

## Зміна тональності розмови

Оцінка

Початок розмови

Кінець розмови

Гарна



Нвйтральна



Погана





**А як же досягти  
персоналізації?**

# Чому базового рівня вже недостатньо

## Базовий рівень



Стандартні привітання з днем народження та ім'я більше не викликають WOW-ефекту

## Гіперперсоналізація

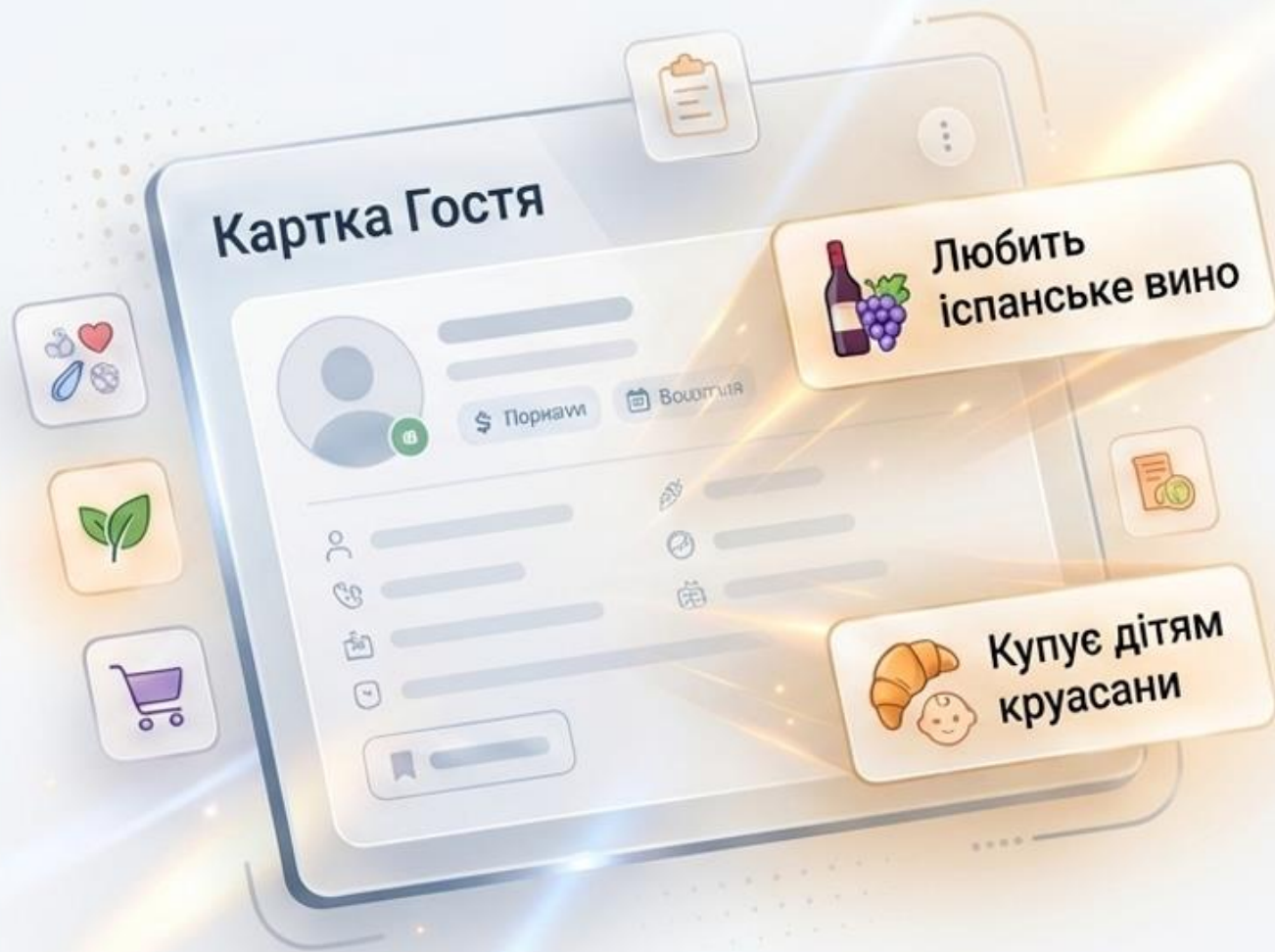


Гіперперсоналізація — це миттєва реакція на індивідуальні стани та потреби



Це здатність почути прихований контекст розмови та відреагувати з емпатією

# Золота жила для влучних пропозицій



- 💡 Ender Turing автоматично додає інсайти з розмов до цифрової картки Гостя
- 🗣️ Формування бази знань про улюблені страви та життєві звички
- 💡 Створення персонального Сільпо, де кожна пропозиція вражає своєю доречністю

# Емпатія у дії: глибші інсайти

## Увага до дрібниць - Немовля



У Гості маленька дитина. Система попередила, і кур'єр не дзвонить у двері, а шкрябає, щоб не розбудити

## Складнощі з пересуванням



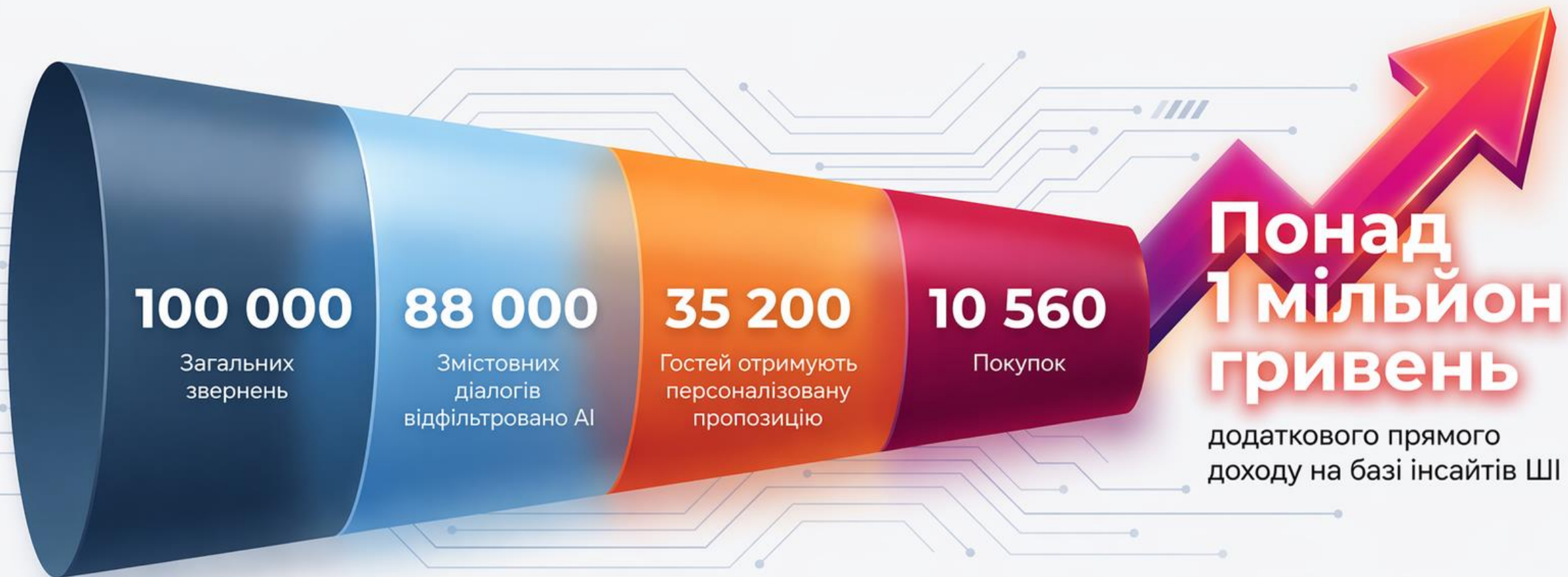
Інсайт системи дозволив змінити алгоритм — кур'єр доніс продукти безпосередньо до кухні, а не залишив біля дверей.

## Гості, які занедужали



Спеціальні пропозиції з цитрусовими або чаєм у додатку для Гостей, які захворіли.

# Чи конвертується емпатія в прибуток



# Технології масштабують те, що закладено в ДНК компанії

AI Ender Turing не замінює людей. Він підсвічує для наших Перевершників можливості проявити щирість там, де вона потрібна найбільше.



Масштабуйте людяність, і бізнес-результат перевершить очікування.

