



Віртуальні агенти

Нове покоління сучасних чат-ботів - що це і яку користь для бізнесу вони несуть?



The better the question. The better the answer.
The better the world works.

The EY logo, consisting of the letters 'EY' in a bold, white, sans-serif font.

Building a better
working world

Світовий ринок віртуальних агентів допомагає залучати дедалі більше клієнтів

Еволюція розмовних ботів

2000-ні

Чат-боти

- ▶ Спілкування з клієнтом ґрунтується на лімітованому переліку запитань
- ▶ Під час спілкування користувач не описує свій запит, а обирає його із запропонованого ботом списку
- ▶ Можливий лише один канал спілкування
- ▶ Логіка побудована шляхом кодування всіх можливих «що-якщо»

2010-ті

Персональні асистенти

- ▶ Функціональність обмежена завданнями «помічника»
- ▶ Декілька каналів спілкування
- ▶ Прямі інтеграції з персональними даними користувача
- ▶ Розуміння контексту запиту користувача

2020-ті

Віртуальні агенти

- ▶ Спілкування відбувається у форматі діалогу, природною мовою для користувача
- ▶ Багатоканальність спілкування
- ▶ Обробка структурованих і неструктурованих даних
- ▶ Використання машинного навчання з метою постійного вдосконалення
- ▶ Розпізнавання емоцій і намірів користувача
- ▶ Інтеграція з корпоративними системами й здійснення транзакцій

Ринок розмовних ботів сьогодні

~265 млрд
запитів

користувачів протягом року реєструються в Helpdesk

\$1,3 трлн

компанії витратили на обробку таких запитів

30%
від цієї
вартості

Компанії можуть заощадити, використовуючи чат-ботів

IBM

69%
користувачів

надають перевагу чат-ботам через їхню вміння швидко відповідати на запитання

Chatbots Magazine

35%
споживачів

хочуть, щоб число компаній, які використовують чат-боти, зросло

Opus Research

Прогнози та тенденції для ринку розмовних ботів

кожне
6
спілкування

з клієнтами в усьому світі до 2021 року буде оброблювати Штучний Інтелект

Gartner

80%
комунікацій

між бізнесом і клієнтом буде відбуватися через боти упродовж наступних 3-5 років

Mikael Yang, CEO ManyChat

на
25%
зростання
операційної
ефективності

до 2025 року в організаціях, які надають послуги, або впровадили AI для взаємодії з клієнтами

Gartner

~\$1.25
млрд

Досягне ринок чат-ботів у всьому світі менше ніж за 10 років

Grand View Research

Віртуальні агенти допомагають автоматизувати задачі, які раніше могла виконувати лише людина



Віртуальний агент - це IT-рішення, створене на основі ШІ (штучного інтелекту), яке спілкується із користувачем його мовою і виконує запити та дії в IT-системах

Характеристика віртуальних агентів

- ▶ Спілкуються природною мовою
- ▶ Використовують декілька каналів взаємодії, включаючи голосові й текстові
- ▶ Слухають і спостерігають за поведінкою
- ▶ Інтегруються з системами для отримання інформації і здійснення транзакцій
- ▶ Передбачають і дають рекомендації щодо наступних дій
- ▶ Постійно навчаються і покращують свої показники



Клієнти



Партнери

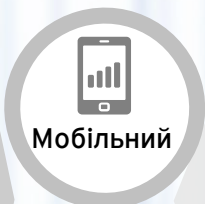


Працівники

Канали взаємодії



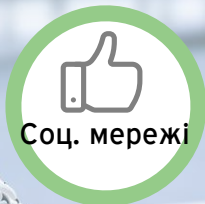
Веб



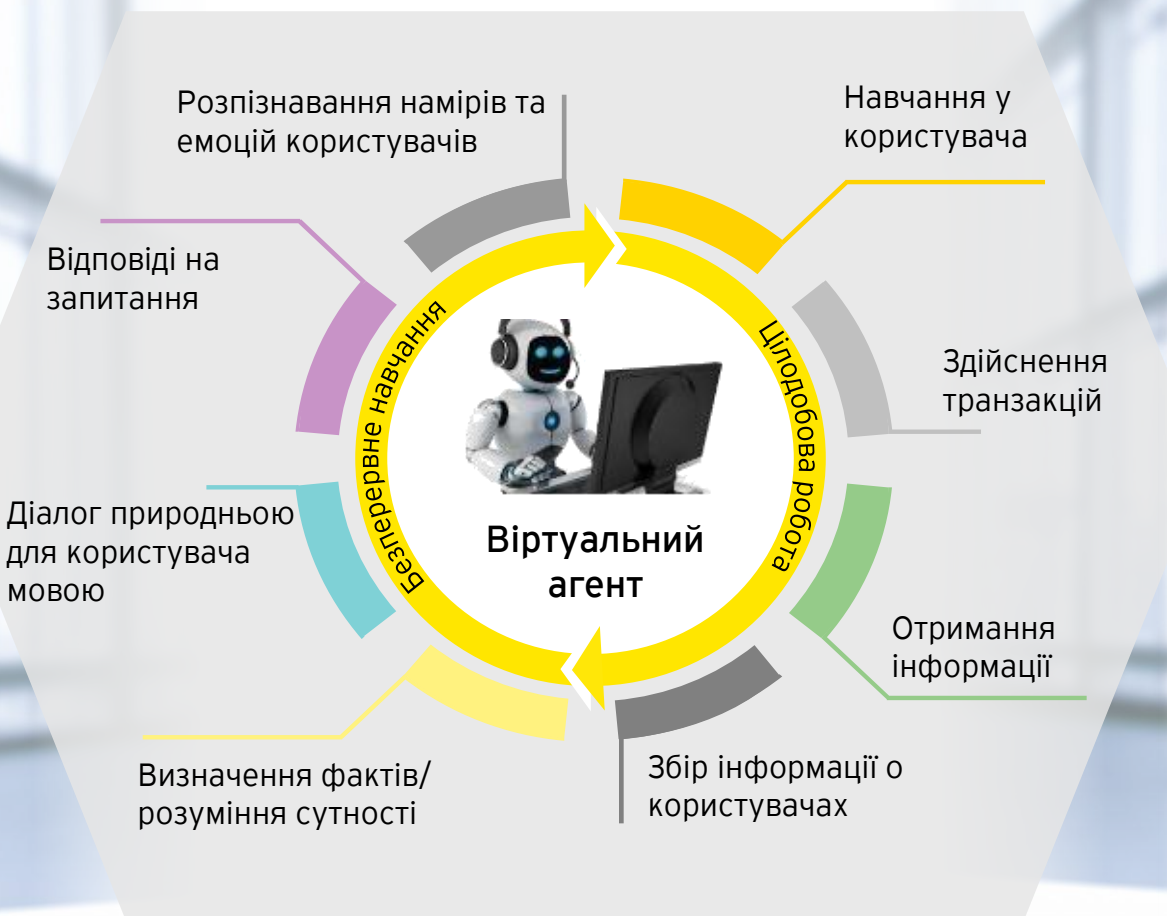
Мобільний



Ел. Пошта



Соц. мережі



Корп. системи



ERP

CRM

Фінансові

Управління послугами

Управління контентом

Окрім вирішення задач дистанційного обслуговування, віртуальні агенти мають **широкий спектр областей застосування**

Управління персоналом

- ▶ Обробка частих запитань (наприклад, щодо відпусток, страхування, політик тощо)
- ▶ Обробка загальних запитів, зокрема, пов'язаних із адаптацією нових співробітників
- ▶ Розсилання регулярних повідомлень (у різні відділи, персоналізовані повідомлення для співробітників)
- ▶ Оновлення персональних даних співробітників

Управління продажами й маркетингом

- ▶ Перевірка наявності товару, терміни доставки, надання інформації щодо статусу замовлення, умов доставки й оплати
- ▶ Надання рекомендацій, здійснення допродажу (upselling)
- ▶ Підтримка продавців під час циклу продажу
- ▶ Участь в маркетингових кампаніях, підтримка маркетингових активностей

Обслуговування клієнтів

- ▶ Обробка запитів, які надходять в службу підтримки клієнтів
- ▶ Управління суперечками, обробка претензій
- ▶ Надання порад і рекомендацій шляхом збору відповідної інформації під час бесіди

Управління контрактами

- ▶ Полегшення процесу створення контракту та його оновлення через користувальницький інтерфейс віртуального агента
- ▶ Контроль над виконанням договірних зобов'язань, SLA і виставлення рахунків

Сфери застосування віртуальних агентів

ІТ-підтримка

- ▶ Створення облікових записів для співробітників та їх блокування в ІТ-системах компанії
- ▶ Розгляд запитів щодо обслуговування, пов'язаних із ІТ, і надання відповідей на основі бази знань
- ▶ Ескалація запитів щодо обслуговування між 1, 2 і 3 лінією підтримки залежно від типу запиту
- ▶ Надсилання нагадувань щодо незавершених запитів співробітникам служби ІТ
- ▶ Збір оцінок щодо рівня задоволеності користувачів якістю обслуговування Службою ІТ
- ▶ Моніторинг працездатності компонентів ІТ-систем у режимі реального часу
- ▶ Збір показників системних компонентів для прогнозування та моніторингу позаштатних ситуацій

Доступ до корпоративної інформації

- ▶ Надання документів компанії за запитом
- ▶ Доступ до баз знань та інформаційних сховищ

Управління відрядженнями

- ▶ Автоматизація обліку стандартних витрат на відрядження
- ▶ Бронювання квитків і готелів

Управління календарем

- ▶ Налаштування нагадувань
- ▶ Пошук вільного часу в календарях кількох співробітників і планування зустрічей

Віртуальні агенти надають **переваги** компаніям і створюють **цінність** для користувачів

EY

Доступність

Робота 24/7



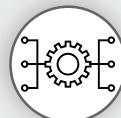
Постійна доступність, цілий рік, 24 години на добу



Відсутність часу очікування

Не потрібно чекати на з'єднання з оператором або витратити час на пошук даних вручну

Ефективність



Після розгортання віртуальний агент може обслуговувати будь-яку кількість користувачів

Багатоканальний доступ



Можливість спілкування з віртуальним агентом (голос, чат) через різні канали: веб-чат, Facebook Messenger, Skype тощо.

Розподіл ресурсів

Продуктивність



Виконуючи рутинні завдання, звільняє співробітникам час для більш важливих завдань

Ефективне використання ресурсів



Користувачі можуть бути перенаправлені на відповідні розділи корпоративних веб-сторінок, або переключені на оператора, у разі необхідності

Зменшення витрат



від 20-60% базової вартості FTE, який замінюється віртуальним агентом

Використання інформації

Прозорість



Журнали спілкування дають можливість слідкувати за історією оброблених запитів



Аналітика

Аналіз журналів спілкування дозволяє покращити обслуговування і дізнатися більше про користувачів



Узгодженість

Віртуальні агенти працюють згідно заданих правил

Персоналізація



Віртуальні агенти збирають дані про користувачів, їхні уподобання. Це дозволяє персоналізувати спілкування

Переваги



Підвищення рівня задоволеності користувачів

Постійно доступні і добре оснащені інформацією віртуальні агенти можуть допомогти підвищити рівень задоволеності клієнтів



Збільшення зацікавлення користувачів

Наявність доступного віртуального агента, який добре виконує ключові задачі, може призвести до покращення взаємодії з користувачами



Персоналізований клієнтський досвід

Віртуальний агент надає контент, який відповідає конкретним потребам користувачів



Ефект синергії

У зв'язку із зростанням кількості віртуальних агентів і поширенням інформації щодо їхньої роботи, користувачі можуть виконувати свої завдання в одному місці, зменшуючи потребу у використанні зовнішніх додатків

Наш підхід до реалізації проектів з впровадження віртуальних агентів базується на профілюванні користувачів і прототипуванні

EY

Для досягнення результату в межах проекту ми будемо взаємодіяти як із бізнесом, так і з IT, враховуючи вимоги кожної зацікавленої сторони

Наш підхід до реалізації проектів з впровадження віртуальних агентів складається з 9 основних кроків

Визначення цілей використання віртуального агента

Визначення процесу подорожі клієнта (customer journey process), для якого розробляється віртуальний агент

Створення цільових профілів користувачів

Аналіз даних користувачів і розробка їхніх цільових профілів (опис характеристик, поведінки, цілей) для кожного сегменту користувачів

Створення діалогових скриптів

Робота над усіма можливими варіантами сценаріїв діалогу - супровід користувачів, обробка помилок, умови, цикли тощо

Створення прототипу віртуального агента

Розробка прототипу віртуального агента, моделювання сценаріїв діалогу, тестування дизайну інтерфейсу користувача (UI), дизайну взаємодії з користувачем (UX)

Розгортання віртуального агента

Розгортання готового віртуального агента в продуктової середовищі

1

Визначення функціональності віртуального агента

Визначення функцій і послуг, які має надавати віртуальний агент

2

3

Розробка сценаріїв діалогу

Робота над можливими розповідями користувача (user stories), які описують взаємодію користувача з віртуальним агентом в межах виконання своїх завдань, реалізації намірів

4

5

Розробка ШІ архітектури віртуального агента

Створення моделі ШІ, її навчання за допомогою підготовлених даних. На відміну від традиційної моделі, модель ШІ самостійно визначає найбільш підходящі варіанти відповідей

6

7

Розробка і тестування віртуального агента

Розробка і тестування віртуального агента зі застосуванням гнучкої (agile) розробки

8

9

Легенда:



Бізнес

EY

IT