

Global CIO. Проект года

# АВТОКЛАССИФИКАТОР И NLP ПЛАТФОРМА

# Масштабы задачи

И все это нужно классифицировать

>70 млн

обращений в год поступает в КЦ  
(~ 200 тыс. ежедневно)

от 1 до 5

вопросов задает клиент в одном  
обращении

>1000

операторов онлайн ежедневно

# Глубина классификации

>1000

тематик в голосе

>700

тематик в чате

4

уровня классификации

# Зачем классифицируем (цели проекта):

## Онлайн классификация

Маршрутизация на нужного оператора из роботизированных каналов (IVR, чат-бот)

Автоматический запуск сценария обслуживания при коммуникации с оператором

Онлайн мониторинг и управление нагрузкой КЦ:

- Знать какую линию усилить в моменте
- Быстро реагировать на проблемы и сбои

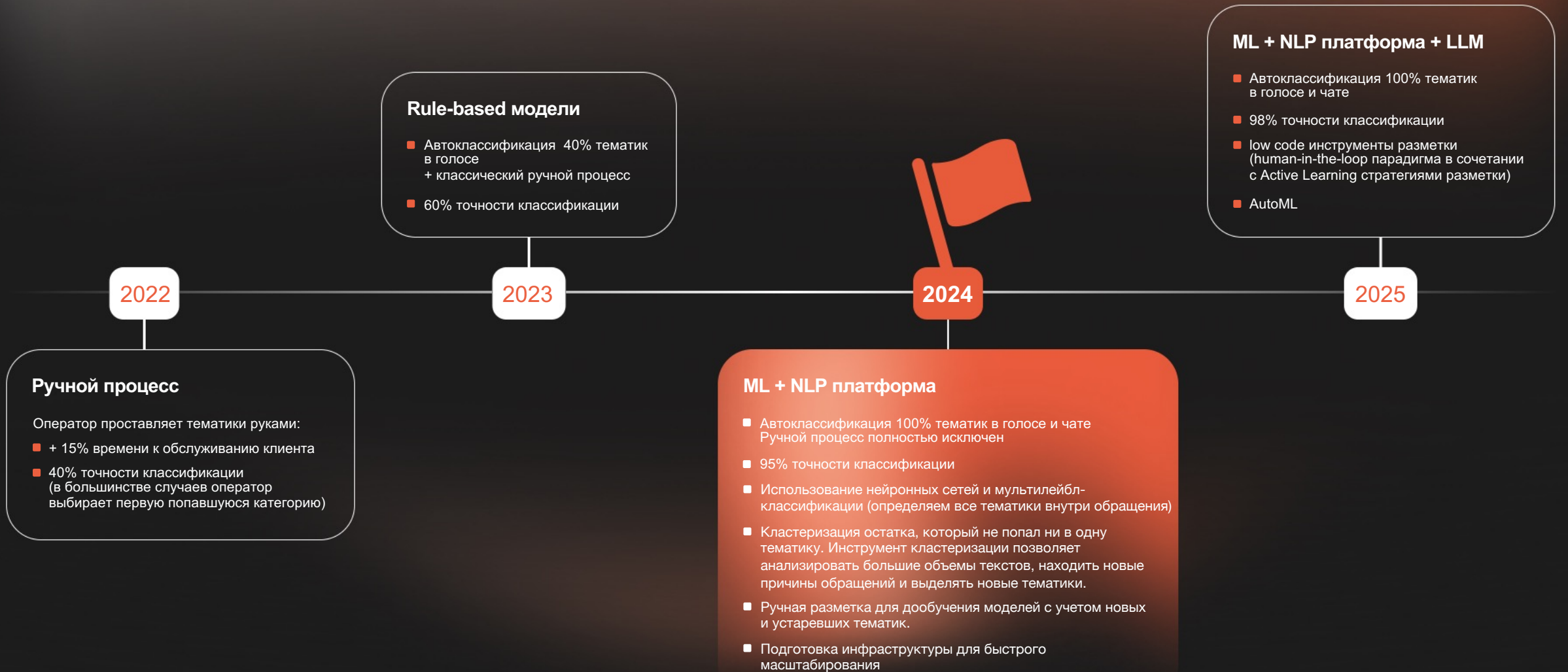
## Оффлайн классификация

Анализ динамики обращений по:

- каналам
- тематикам
- регионам
- периодам
- и другим разрезам

Обратная связь бэк-подразделениям для улучшения продуктов и сервисов банка

# Эволюция классификации



# Как это работает?



# Полученные результаты

## Онлайн классификация

Автоматический запуск сценария обслуживания

**85 % звонков**, в которых клиент озвучил причину, **маршрутизируются на нужного оператора**

Маршрутизация на нужного оператора из роботизированных каналов (IVR, чат-бот)

**90 % сценариев** оператора **автоматически запускается** системой

Онлайн мониторинг и управление нагрузкой КЦ:

- Знать какую линию усилить в моменте
- Быстро реагировать на проблемы и сбои

**Онлайн-реакция** на инциденты и аномальные всплески активности

## Оффлайн классификация

Анализ динамики обращений по каналам, тематикам, регионам, периодам и другим разрезам

До **50 млн. рублей в год** – **экономия на ФОТ** операторов для фиксации клиентских запросов

Обратная связь бэк-подразделениям для улучшения продуктов и сервисов банка

**> 300 доработок в год** по итогам анализа обратной связи от клиентов

# Уникальность проекта

## 01

Автоклассификация 100% обращений в голосовом и текстовом каналах КЦ. Полное исключение ручного труда операторов

## 02

Использование нейронных сетей и мультитейбл-алгоритма. Определяем и фиксируем все тематики в рамках обращения (звонок, чат)

## 03

Алгоритм кластеризации остатка (DBSCAN), для быстрой поддержки изменений. Группировка звонков, не попавших в тематики, на основе семантической близости. Позволяет быстро анализировать большие объемы данных, видеть тренды и закономерности, удалять устаревшие тематики и создавать новые.



# Масштабы и перспектива

## Масштабы в Контактном центре

- Автоклассификация  
> 70 млн обращений в год (200 тыс. в день!)
- Поддержка  
> 1000 тематик 4х уровневой классификатора
- Многоуровневая классификация за счет комбинации нейронных сетей и ML алгоритмов

## Перспектива расширения на другие каналы

- Переиспользование технологий в других каналах банка
- Применение технологий в различных продуктовых направлениях
- Развитие технологий с учетом новых трендов и LLM (Auto ML, HITL+Active Learning стратегии разметки и тд)

# Польза и влияние

## Для клиента

01

Слышим клиента, анализируем вопросы, доносим до продуктов и сервисов необходимость улучшений

02

Убираем рутинные операции, повышаем вовлеченность сотрудников для решения сложных задач клиента и эмпатии

03

Максимально быстро отвечаем клиенту, благодаря гибкому управлению обращениями и операторами в периоды пиковых нагрузок

## Для банка и технологий

04

Сокращаем затраты и увеличиваем производительность КЦ за счет автоматизации рутинных процессов

05

Извлекаем пользу из больших объёмов данных: точность аналитики и быстрая реакция на изменение рынка

Автоклассификатор и NLP платформа

**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ**