

# KONTROLE PAR KLIENTU APKALPOŠANU UN PĀRDOŠANAS KANĀLIEM

Kur nauda mētājas?

AI for CX



Jānis Strumpmanis

**csc**telecom



LATVIJAS TELEKOMUNIKĀCIJU ASOCIĀCIJA

**KIC**



**xcally**<sup>TM</sup>

—

TAGAD...

---

# ADAPTING TO THE NEW NORMAL

# KAS VEIDO KLIENTU PIEREDZI NO KOMUNIKĀCIJAS SKATU PUNKTA. KĀ TO UZLABOT?

## KAS IR KLIENTA PIEREDZE?

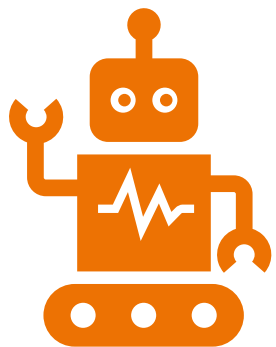
VĒRTĪBU ĶĒDE



(LABO PRAKŠU APKOPOJUMS  
IT SISTĒMU UZTURĒŠANĀ)



KLIENTA PIEREDZES  
VEIDOJOŠIE  
ELEMENTI



PRODUKTS (UX)

SERVISS

X VĒRTĪBA

CX

# DIGITĀLIE PĀRDOŠANAS KANĀLI

VIENOTA PLATFORMA, KAS IETVER VISUS KLIENTA KOMUNIKĀCIJAS KANĀLUS AR UZŅĒMUMU. TIE IR:

SOCIĀLIE TĪKLI

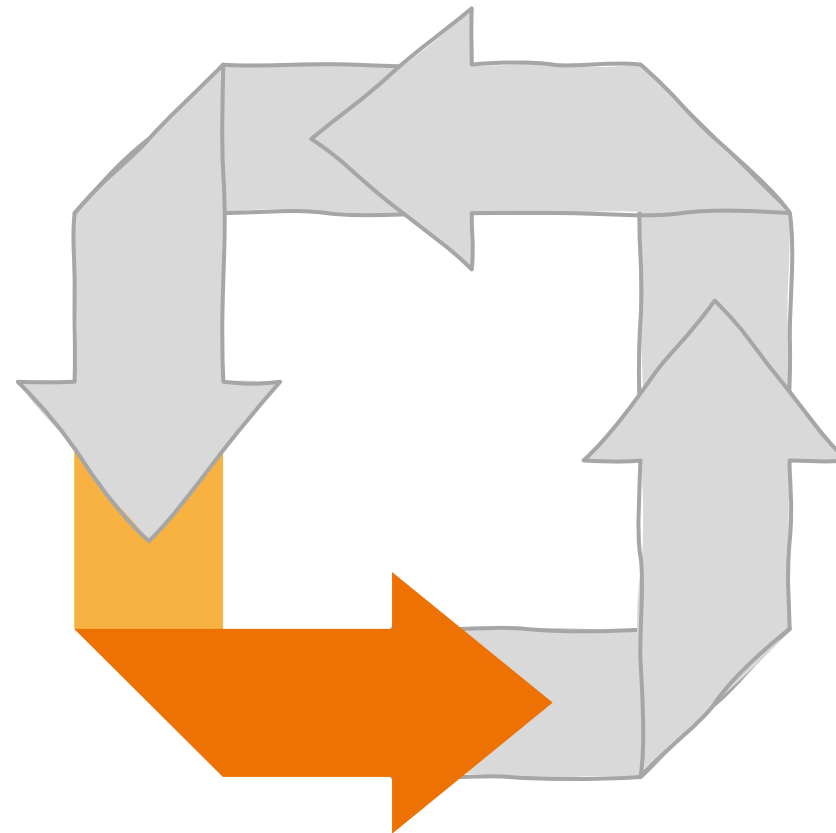
E-PASTI

TELEFONIJA

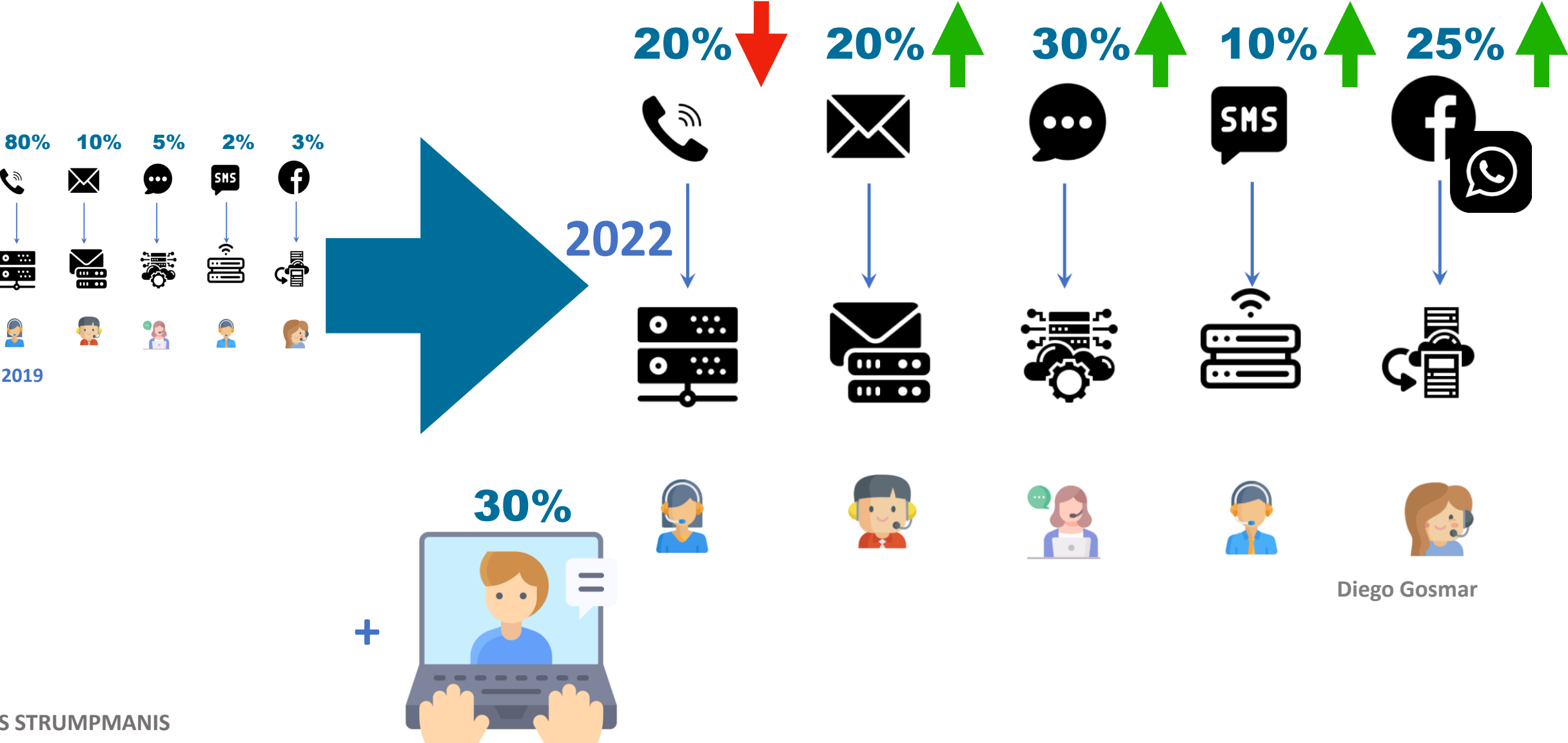
SMS

ČATS

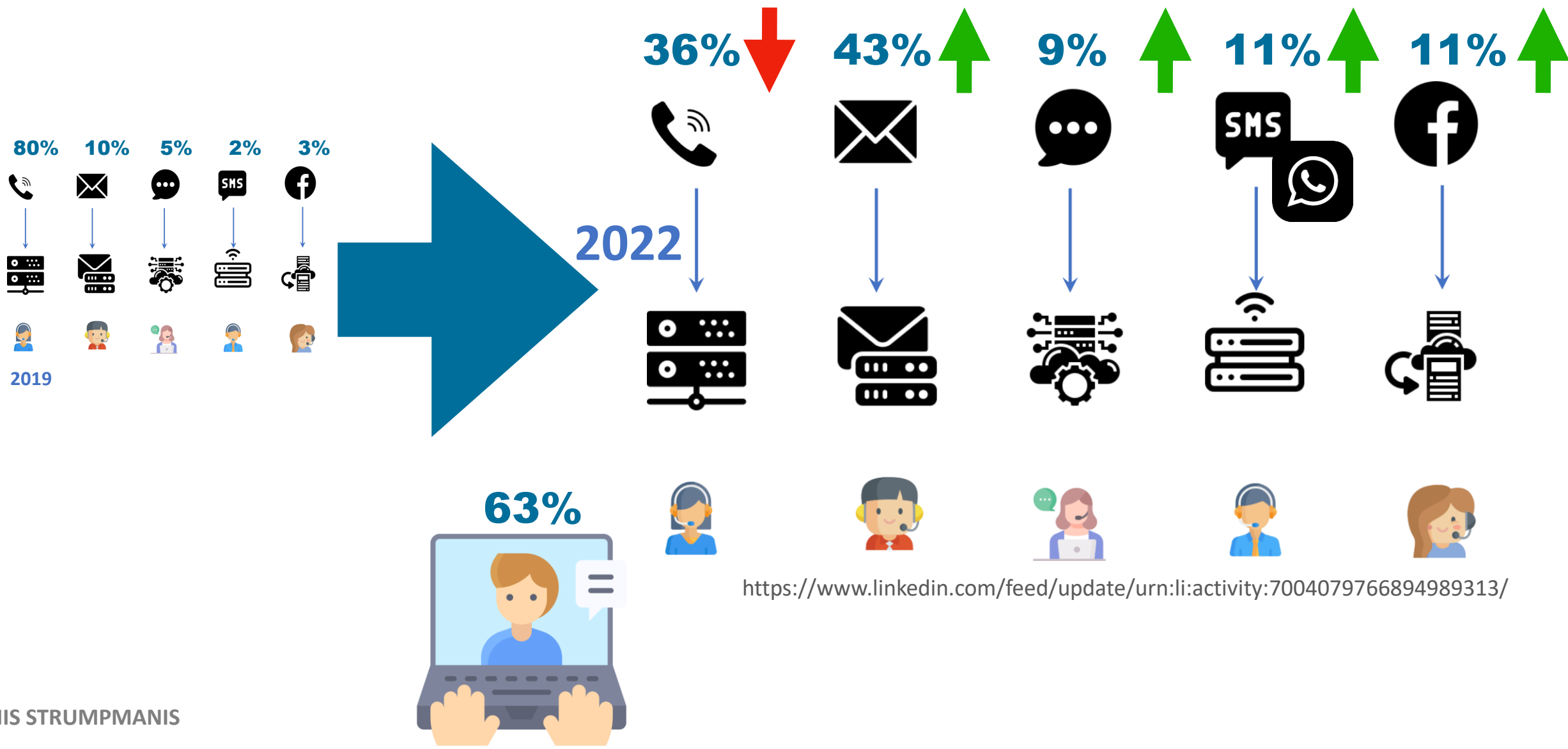
ČATBOTS



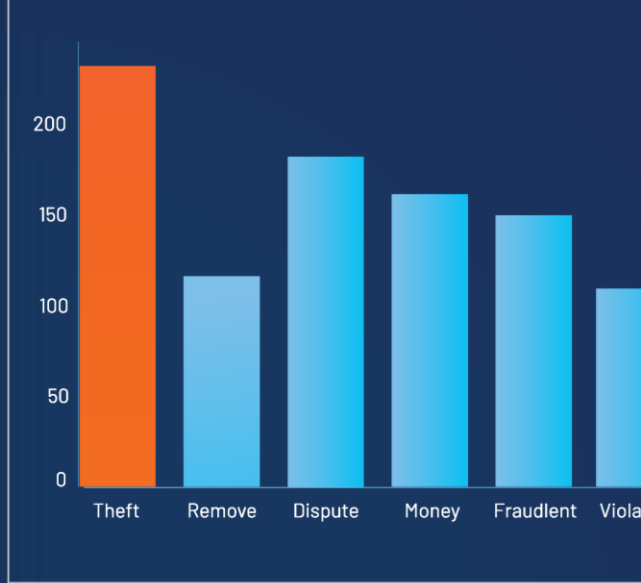
# Omni-Channel (2022)



# Omni-Channel Latvija (2022)

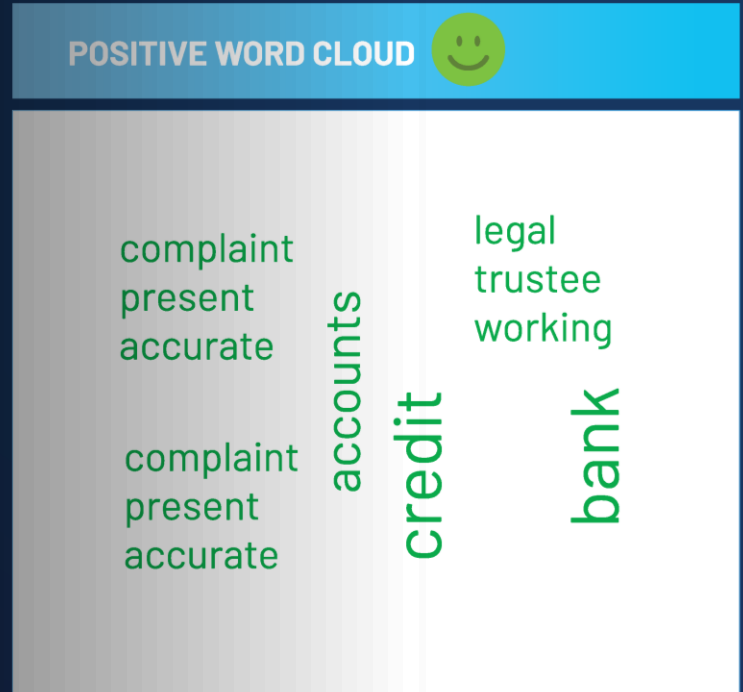
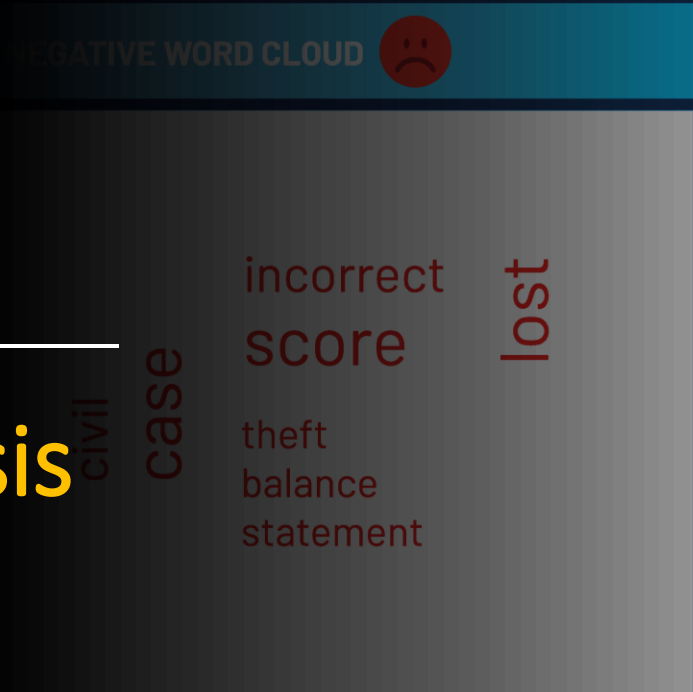


<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7004079766894989313/>



# AI aplikācijas priekš CX (2)

## Sentiment Analysis

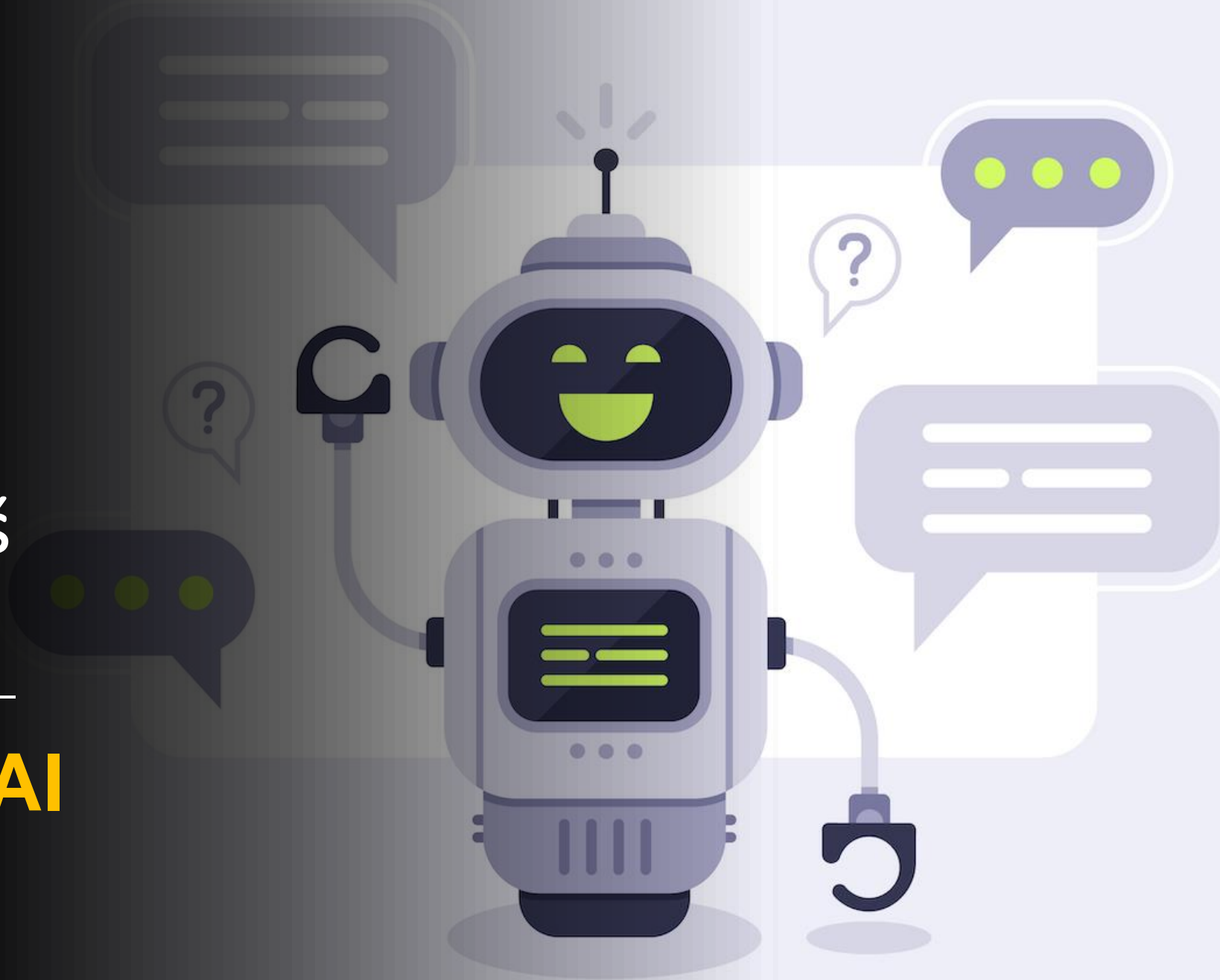




# AI aplikācijas priekš CX (1)

---

## Conversational AI







# AI aplikācijas priekš CX (3)

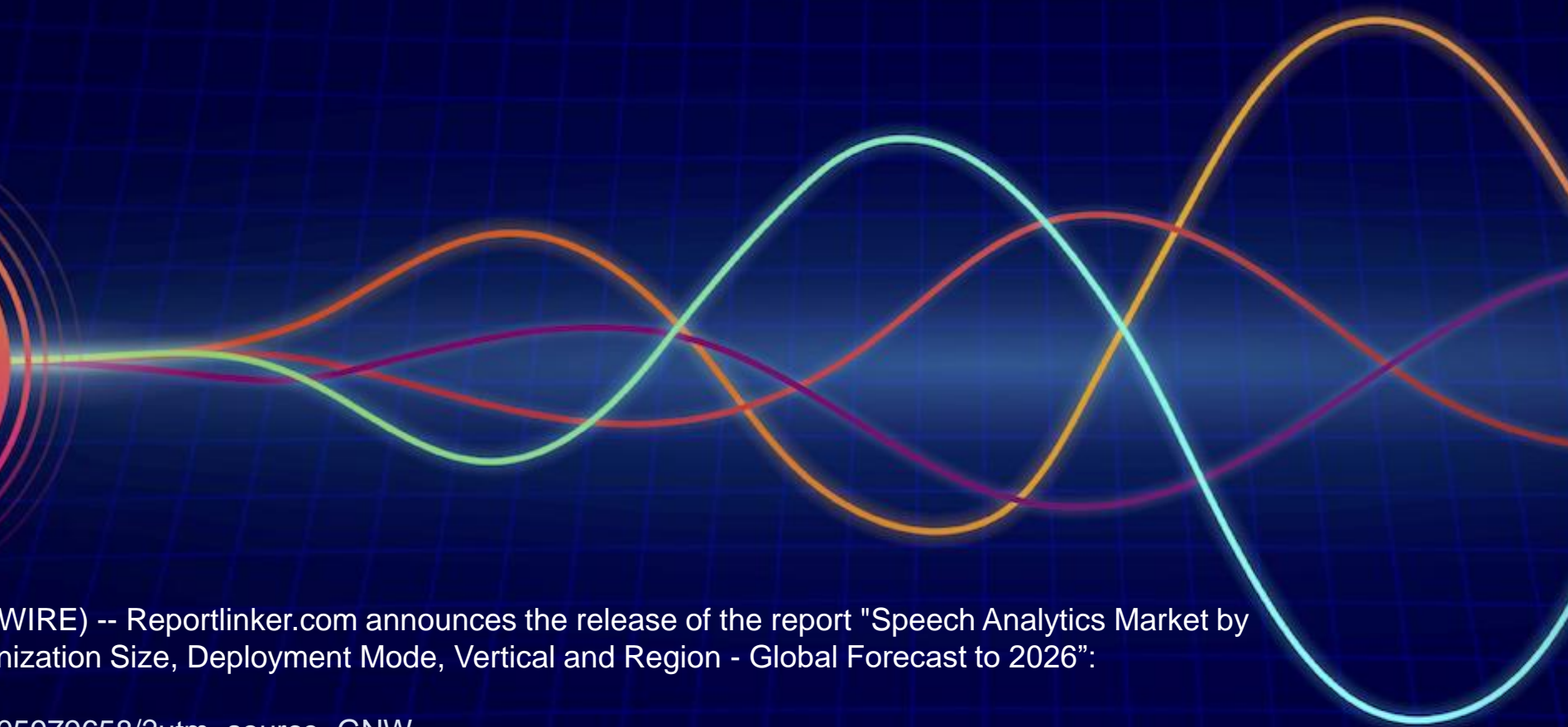
---

## CX Agent Recommendations



# Sentimenta analīze

Globālais balss analīzes tirgus apjoms pieaugs no 1,8 miljardiem USD 2021. gadā līdz 4,5 miljardiem USD līdz 2026. gadam



Jan. 21, 2022 (GLOBE NEWSWIRE) -- Reportlinker.com announces the release of the report "Speech Analytics Market by Component, Application, Organization Size, Deployment Mode, Vertical and Region - Global Forecast to 2026":

[https://www.reportlinker.com/p05979658/?utm\\_source=GNW](https://www.reportlinker.com/p05979658/?utm_source=GNW)

# Piemērs

## Omni-Channel un Sentimenta analīze



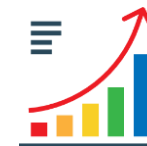
### Modes e-komercija

2017: vidēji 3000 balss zvanu dienā, 1000 e-pastu dienā

2017. gada klientu apmierinātības indekss 1:10): 7,2

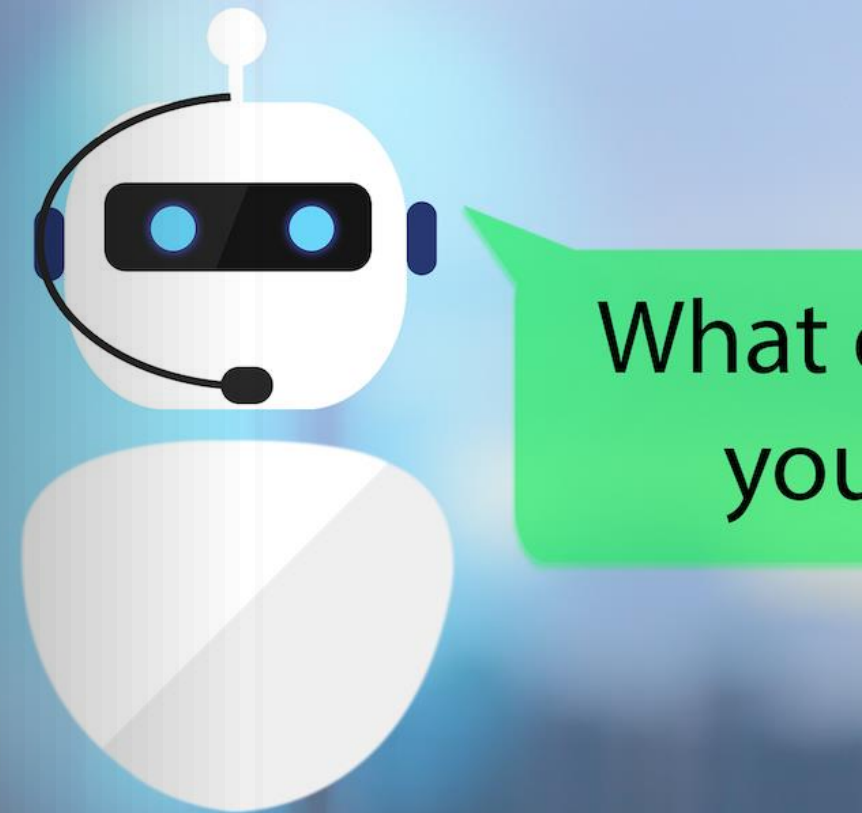
2018: sentimenta analīzes novērtējums

2019. gada klientu apmierinātības indekss 1:10): 8,7



Īpaši prasmju uzlabojumi  
Problēmas risinājumu uzlabojumi  
Produktu portfeļa uzlabošana  
E-komercijas saturs

# Sarunas AI



VoiceBot, ChatBot, OmniBot

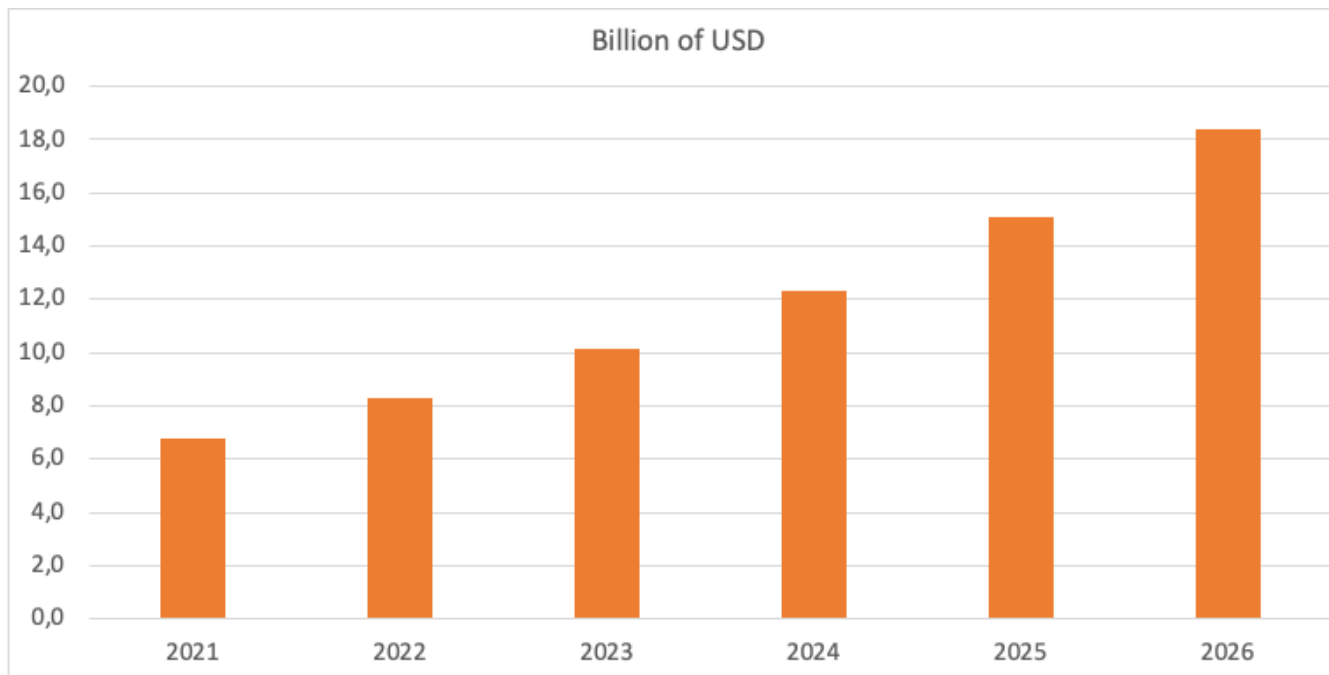
# Sarunu AI tirgus

Paredzams, ka globālais sarunvalodas AI tirgus apjoms pieaugs no 6,8 miljardiem ASV dolāru 2021. gadā līdz 18,4 miljardiem ASV dolāru līdz 2026. gadam.

*Avots: MarketsandMarkets 2021*

Tiek prognozēts, ka globālā mākslīgā intelekta tirgus pieaugs no 47,47 miljardiem USD 2021. gadā līdz 360,36 miljardiem USD 2028. gadā ar CAGR 33,6% prognozētajā periodā.

*Avots: Fortune Business Insights 2021*



# Sarunu AI

## Izmantošanas piemēri



Pasūtījumu pārvaldība: pārbaudiet pasūtījuma statusu, mainiet, atceliet



pasūtījumus 1° līmeņa tehniskais atbalsts (t.i., pieteikumu pārbaude utt.)



Maksājumu pārvaldība: informācija par rēķiniem, atmaksas pieprasīšana



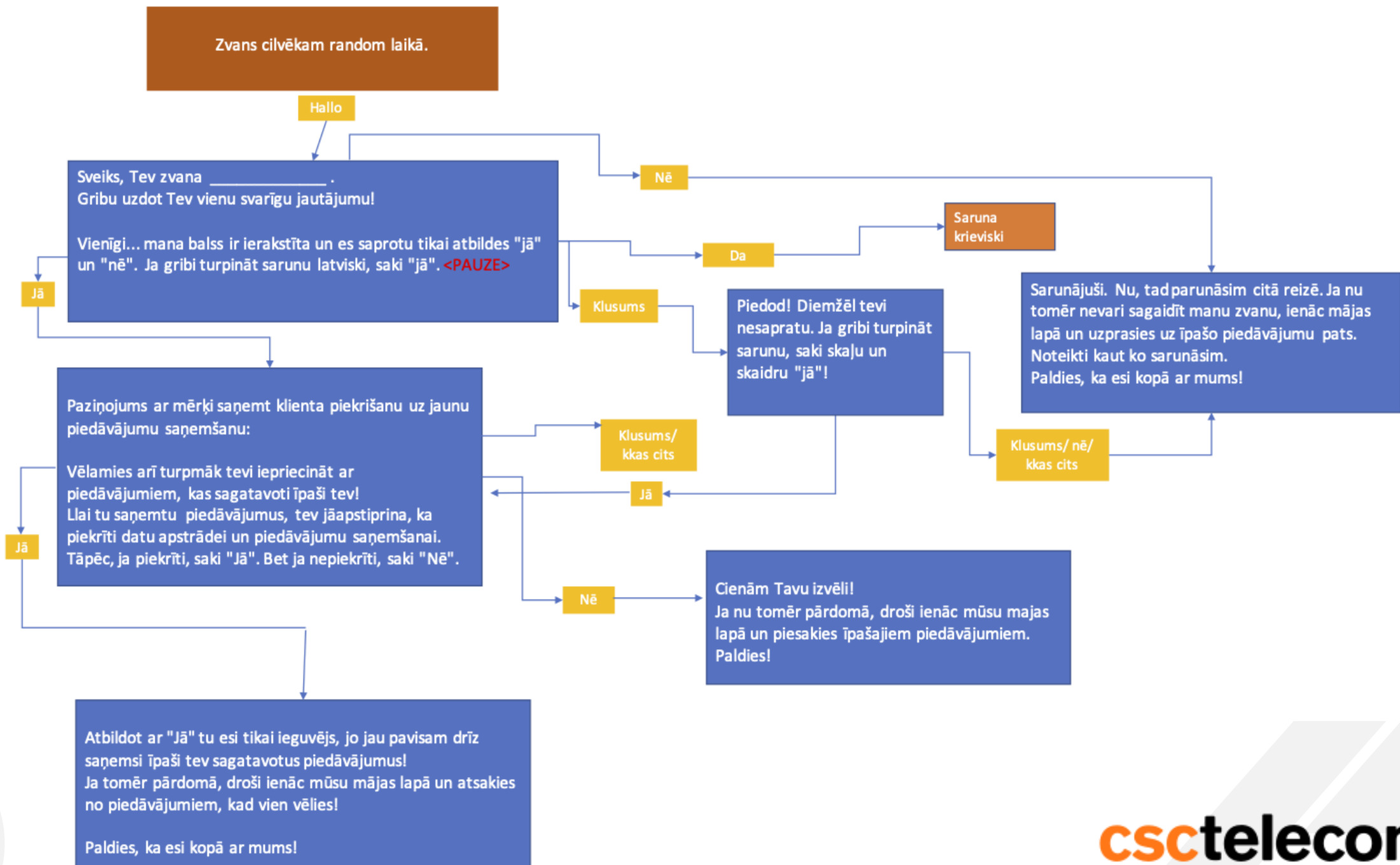
Rezervēšana: tikšanās plānošana, to maiņa utt.



Izejošie pakalpojumi, kas saistīti ar atgādinājumiem, konkrētām kampaņām



Konta pārvaldība: mainiet adreses



# Izaicinājumi

## DATI

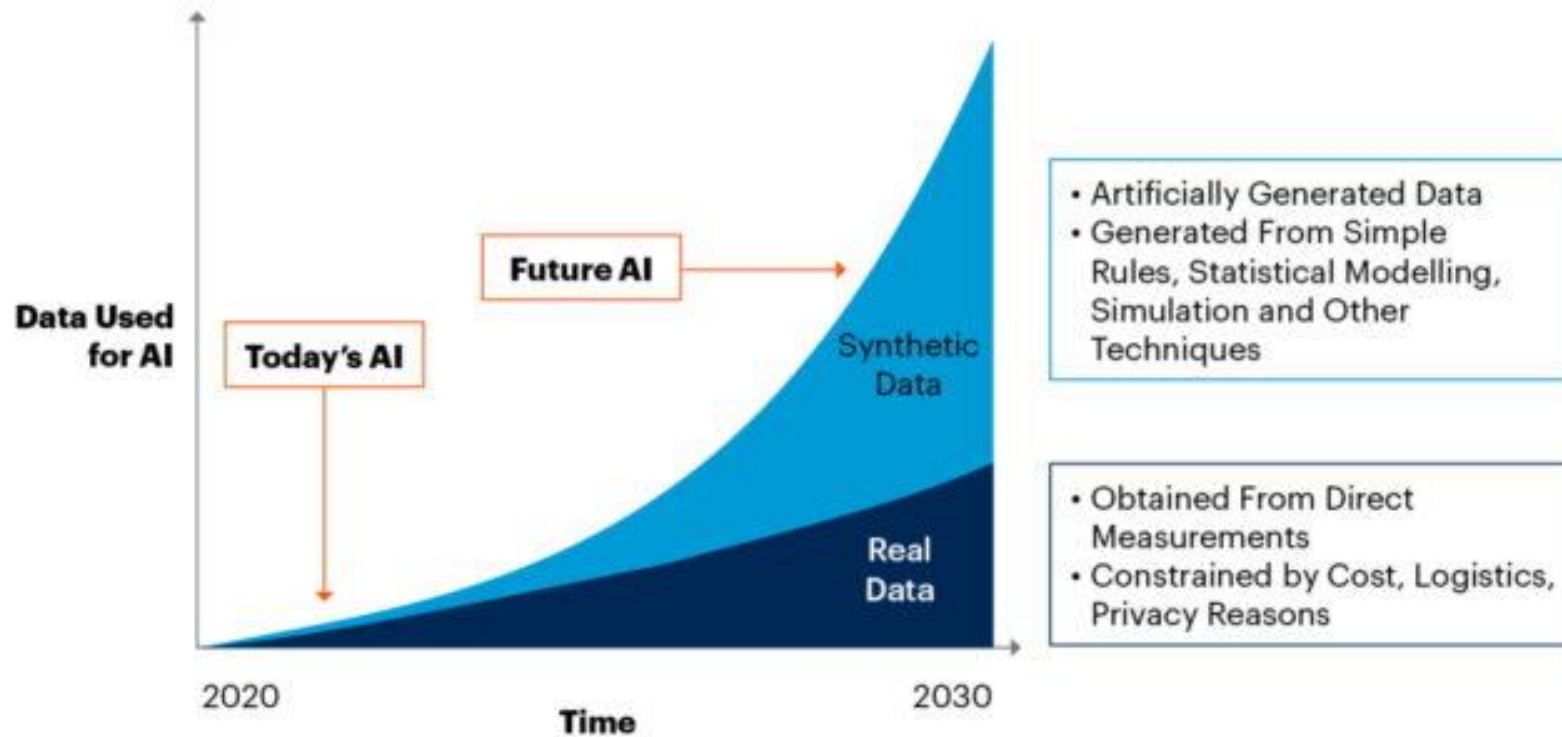
Uzvar nevis tas, kuram ir labākais algoritms,  
bet kuram ir visvairāk datu!

---



# Kur iegūt datus?

## By 2030, Synthetic Data Will Completely Overshadow Real Data in AI Models



Source: Gartner  
750175\_C

Gartner.





IZAICINĀJUMI

ĀRPUS BALSS

Mūsu komunikācijas vissvarīgākā daļa ir  
**NEVERBĀLA!**

---



# ĀRPUS BALSS

## EMOCIONĀLĀ SAPRATNE

Cilvēka valoda paļaujas uz vairāk nekā tikai vārdiem, lai nodotu kontekstu un savus nodomus.

1. Balss tonis
2. Žesti
3. Sejas izteiksme
4. Citas komunikācijas nianse

Atslēga: identificējiet signālus, kas palīdz noskaidrot sarunas kontekstu un nolūku.



Izaicinājumi

Cilvēki

AI pieprasa  
Jaunas zināšanas!

Datu inženieri

Datu zinātnieki

Sarunu dizainers (CxD)...

# “Tas ir noslēgums”

Kontrole par klientu apkalpošanu un pārdošanas kanāliem

[www.csctelecom.com](http://www.csctelecom.com)

[www.xcally.com](http://www.xcally.com)

**KIC**

