

ШІ не все знає, але вже допомагає: історія впровадження

Руденко Марія



- ▶ Постачальник електроенергії та газу для побутових та бізнес-клієнтів
- ▶ Партнер в будівництві сонячних станцій, експерт з накопичення та збереження електроенергії
- ▶ Експерт з енергоефективних рішень для дому та бізнесу



- Побутовий портфель в 3 регіонах (м.Київ, м.Дніпро та область, Донецчина)
- Бізнес-клієнти на всій території України



3,5 млн. клієнтів



5 млн. звернень на рік в КЦ



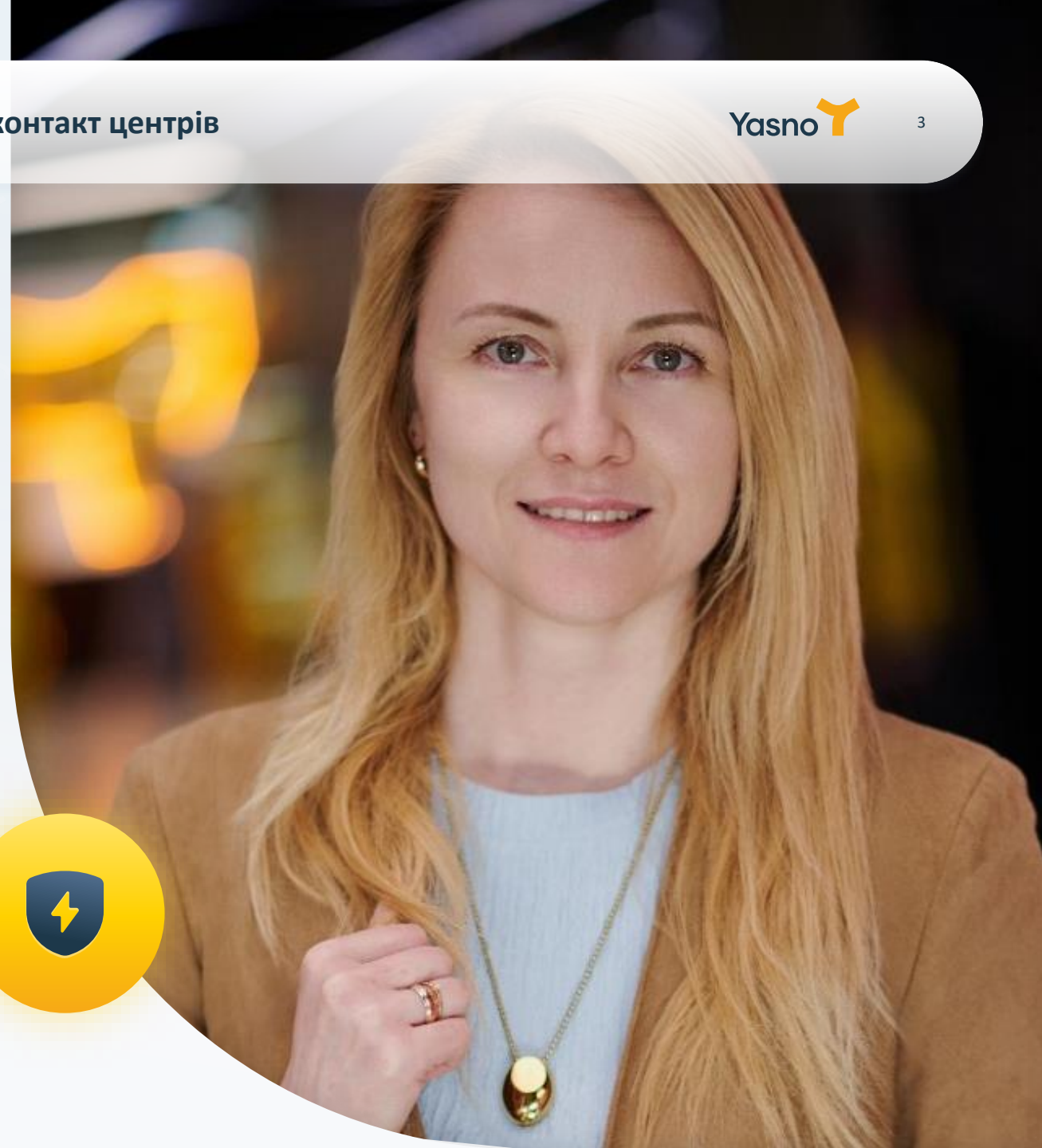
4 контакт центри, 204 співробітника

- Понад 15 років досвіду в управлінні сервісними підрозділами, зокрема у фінансовому та енергетичному секторах.
- Керівництво великими командами до 350 осіб
- Розробка та впровадження стратегій обслуговування, продажів, збору заборгованості, аналітики, мотиваційних програм та розвитку дистанційної моделі роботи
- Нагорода DZWINNER-2022 у номінації «Проект року».

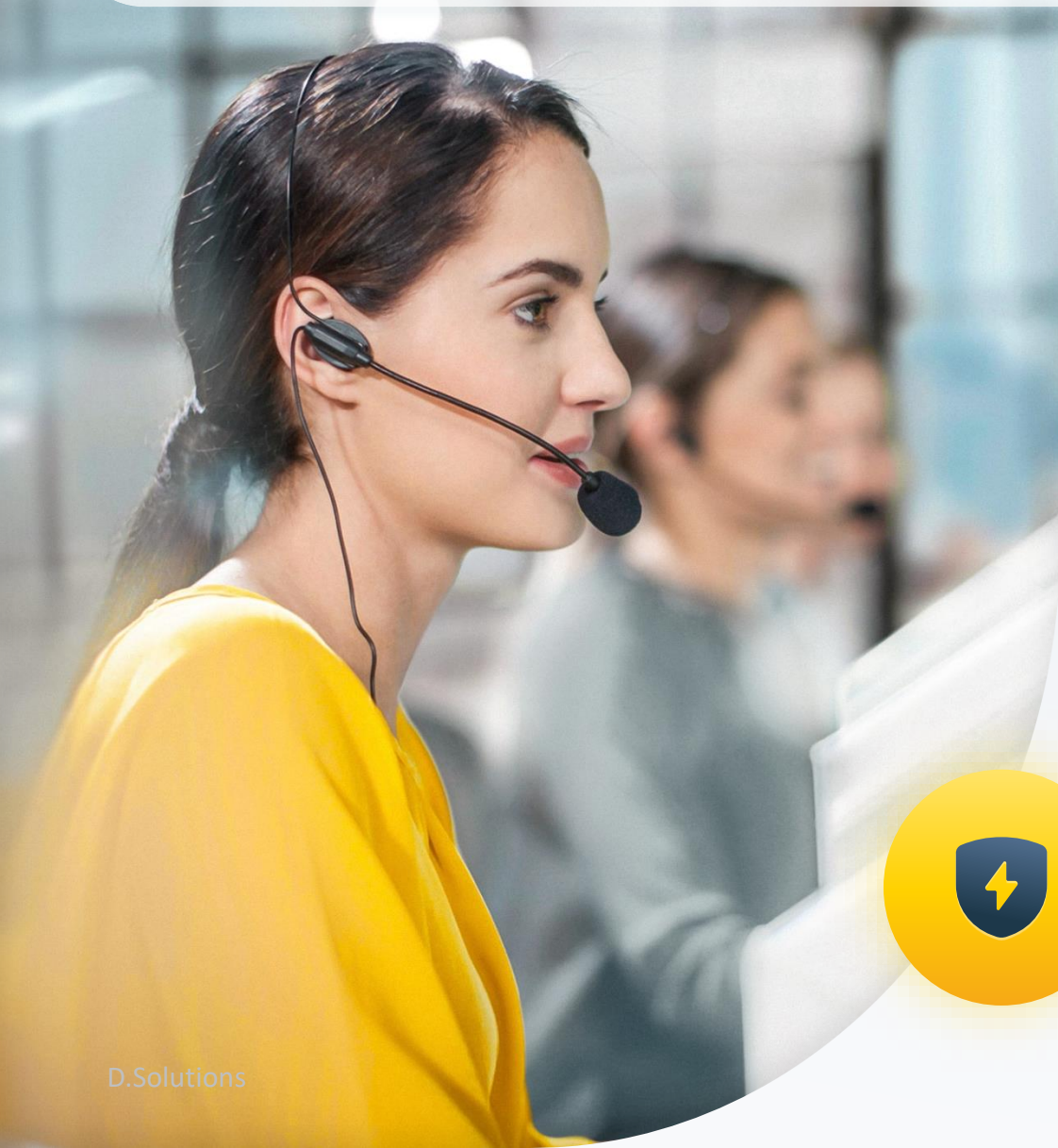
Контакти:

Email: Rudenkomaa@yasno.com.ua

Linkedin: Mariia Rudenko



На старті

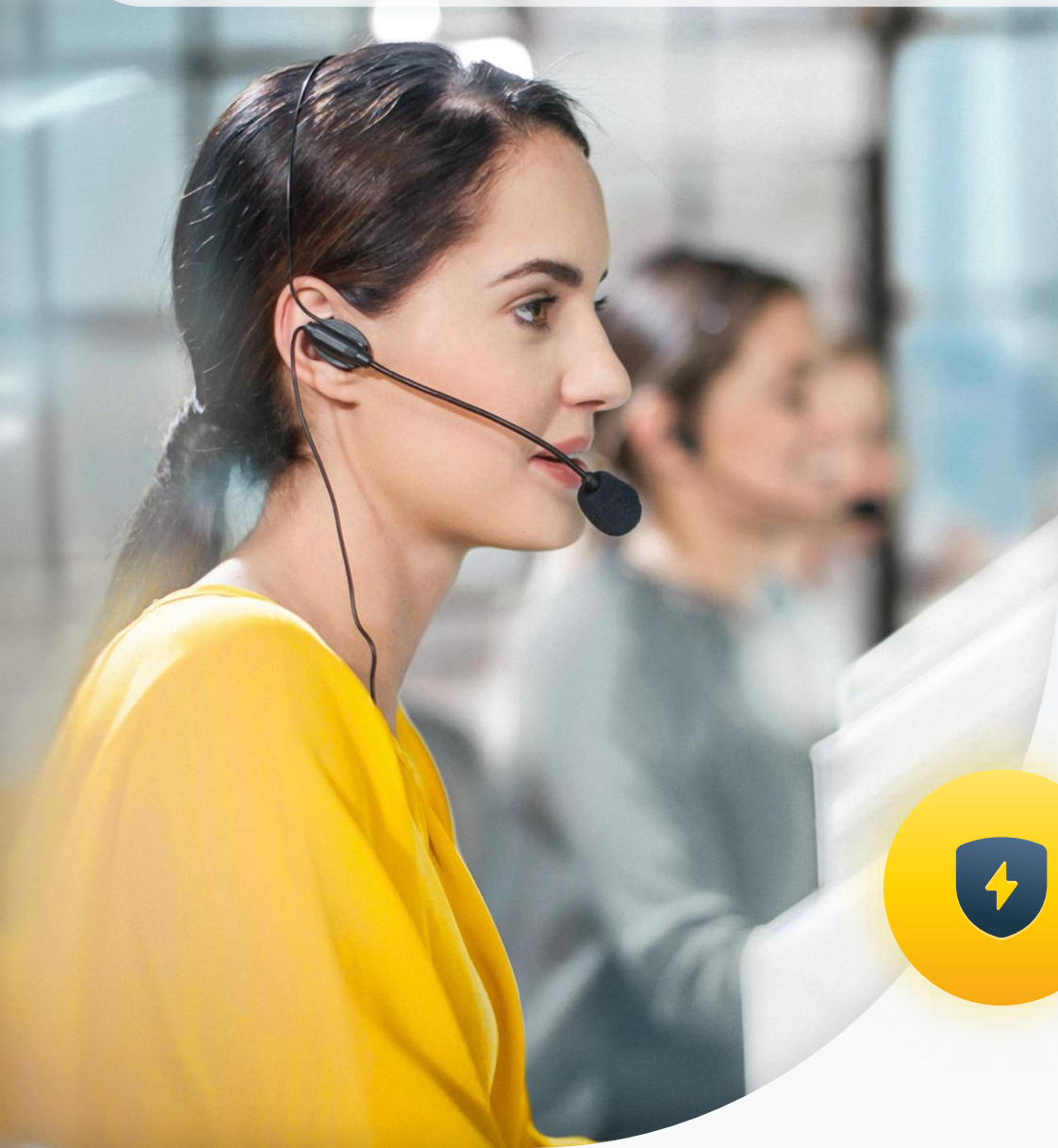


76% голосового трафіку покривається DTMF
IVR

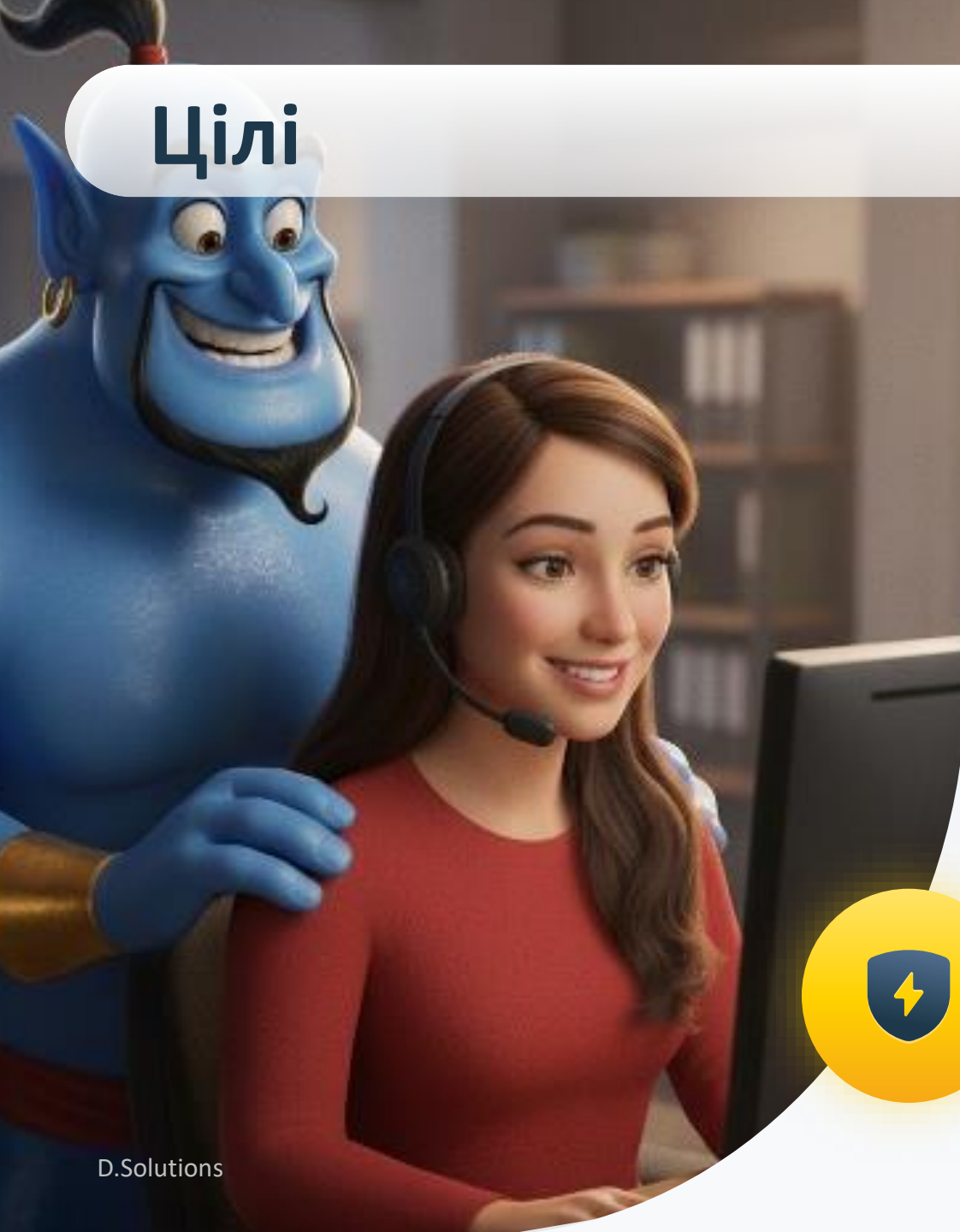
70% клієнтів, що звертаються в чати –
використовують особистий кабінет/ мобільний
застосунок

17% користуються чат-ботами

На старті



-  Генеративний ШІ
-  Запити клієнтів в чаті
-  База знань з інструкціями та алгоритмами
-  Ресурс ІТ в 2,5 FTE
-  Бажання впровадження



1

Допомогти операторам

2

Випробувати новий сучасний інструмент оптимізації

3

Знизити вплив відсутності єдиного білінгу та CRM



Загальні

- ШІ не взаємодіє одразу з клієнтом, а допомагає оператору
- Генеративний ШІ формує відповіді людською мовою

Конкретні

- виокремлення основного запиту клієнта
- підказка людською мовою в Tone of voice («голос бренду»).
- Аналіз емоційного стану клієнта та категоризація його по типах
- Категоризація тематики звернення



База знань

Статті

Інструкції

Питання-відповіді

тощо



Бот без ШІ

Клієнт пише: *"Я не можу зрозуміти звідки такий рахунок за світло."*

Бот відповідає: *"Оберіть одну з опцій: 1. Отримати рахунок, 2. Оплатити борг, 3. Зв'язок з оператором"*



Помічник з ШІ

Клієнт пише: *"Я не можу зрозуміти звідки такий рахунок за світло, я все оплатив!"*
ШІ розпізнає емоційне напруження, витягує історію оплат клієнта, і відповідає:
"Розумію, що це може викликати роздратування. Давайте я одразу перевірю стан вашого рахунка. Можна номер особового та адресу?"

Реальний приклад нашого чату

Що саме зараз робить ШІ

1

Збирає:

- останні показання
- оплату (навіть якщо її ще нема в білінгу!)
- зонність
- чутливу інформацію (попередження, дату можливого відключення)

2

Генерує

Текст відповіді-підказки

3

Формує діалог

Все це - без перемикання між системами

Реальний приклад нашого чату

Питання клієнта: За адресою

відсутня електроенергія, яка причина?

Send via: Telegram 18:52:22

Просимо трішки зачекати, як тільки з'явиться вільний спеціаліст – він вам відповість

Send via: Ece 18:52:23

ChatGPT:

OP: 00000000 (м. Дніпро, вул. І 32)

Останні показники (Зонність: 2): День: 3506, Ніч: 2625
(04/13/2025 - Від ОСР)

Баланс: 1577.81 (Остання оплата: 7817.04 від 7/9/2025 00:00:00)

Send via: Telegram 18:52:24

ChatGPT: Це дійсно неприємно, дозвольте все поясню.

Наразі вас обслуговують 2 компанії. Усіма технічними питаннями займається оператор системи розподілу – усуває аварії, ремонтує електромережі, відповідає за стабільність напруги. Постачальник займається іншою діяльністю. Зокрема, YASNO проводить нарахування за тарифами, що встановлені Урядом, надсилає рахунки та приймає оплати. Таке розмежування функцій передбачено законодавством в рамках реформи енергоринку.

Send via: Telegram 18:52:25

Реальний приклад нашого чату

Питання клієнта: За адресою

відсутня електроенергія, яка причина?

Send via: Telegram 18:52:22

Просимо трішки зачекати, як тільки з'явиться вільний спеціаліст – він вам відповість

Send via: Ece 18:52:23

ChatGPT:

OP: 00000000 (м. Дніпро, вул. І 32)

Останні показники (Зонність: 2): День: 3506, Ніч: 2625
(04/13/2025 - Від ОСР)

Баланс: 1577.81 (Остання оплата: 7817.04 від 7/9/2025 00:00:00))

Send via: Telegram 18:52:24

ChatGPT: Це дійсно неприємно, дозвольте все поясню.

Наразі вас обслуговують 2 компанії. Усіма технічними питаннями займається оператор системи розподілу – усуває аварії, ремонтує електромережі, відповідає за стабільність напруги. Постачальник займається іншою діяльністю. Зокрема, YASNO проводить нарахування за тарифами, що встановлені Урядом, надсилає рахунки та приймає оплати. Таке розмежування функцій передбачено законодавством в рамках реформи енергоринку.

Send via: Telegram 18:52:25

Реальний приклад нашого чату

Питання клієнта: За адресою

відсутня електроенергія, яка причина?

Send via: Telegram 18:52:22

Просимо трішки зачекати, як тільки з'явиться вільний спеціаліст – він вам відповість

Send via: Ece 18:52:23

ChatGPT:

OP: 00000000 (м. Дніпро, вул. І 32)

Останні показники (Зонність: 2): День: 3506, Ніч: 2625
(04/13/2025 - Від ОСР)

Баланс: 1577.81 (Остання оплата: 7817.04 від 7/9/2025 00:00:00))

Send via: Telegram 18:52:24

ChatGPT: Це дійсно неприємно, дозвольте все поясню.

Наразі вас обслуговують 2 компанії. Усіма технічними питаннями займається оператор системи розподілу – усуває аварії, ремонтує електромережі, відповідає за стабільність напруги. Постачальник займається іншою діяльністю. Зокрема, YASNO проводить нарахування за тарифами, що встановлені Урядом, надсилає рахунки та приймає оплати. Таке розмежування функцій передбачено законодавством в рамках реформи енергоринку.

Send via: Telegram 18:52:25

4 місяця після старту...



Спостереження

- Запити клієнтів складні і простих майже немає
- Недостатньо просто дати інструкції — потрібне навчання
- ШІ часто заважає оператору, дає зайві відповіді
- ШІ дуже клієнторієнтований
- Інтерфейс чату не адаптований для роботи з ШІ
- Інтеграція з білінгом корисна і може бути швидша за доопрацювання CRM



4 місяця після старту...



Спостереження

- Запити клієнтів складні і простих майже немає
- Недостатньо просто дати інструкції — потрібне навчання
- ШІ часто заважає оператору, дає зайві відповіді
- ШІ дуже клієнторієнтований
- Інтерфейс чату не адаптований для роботи з ШІ
- Інтеграція з білінгом корисна і може бути швидша за доопрацювання CRM



Нові задавання

- Створення окремої бази знань для ШІ
- Навчання на реальних запитах та **ІДЕАЛЬНИХ** відповідях. Маркування
- Навчити ШІ мовчати, коли не знає відповіді
- Оновлення інтерфейсу для зручності операторів

Що маємо зараз

30 000 чатів на місяць

85% діалогів з даними білінга

15% текстова підказка

13% використання підказки

0,9% зростання CSI



Підказка оператору на перше питання



Автоматичний збір даних



Не заважає



ШІ не замінює оператора, а допомагає йому

Реальний фідбек – оператори вимагали повернення ШІ після збою

Мета – розумний асистент, а не просто бот



Донавчання ШІ та
збільшення частки
використання



Резюме звернення в
кінці діалогу



Оцінка якості підказки
оператором



Оцінка емоційного
стану клієнта

Історія Ясно – це історія розвитку, а не готового рішення
Ми не боїмося експериментувати

1

ШІ – не чарівна паличка, але вже реальний помічник

Важливо знайти зону потреби

2

ШІ — інструмент, який підсилює людину

3

Починайте з простого, тестуйте, слухайте команду

Дякую за увагу

Yasno 