

Повышение клиентской лояльности в контактном центре с помощью инструментов речевой аналитики

Презентует:

Бейрис Кристине – Руководитель службы обучения и управления качеством

Строганова Яна – заместитель начальника управления – Руководитель Центра дистанционного обслуживания

ТЕХНОЛОГИЯ И ФУНКЦИИ



Речевая аналитика – это удобный сервис для анализа звонков. С его помощью речь распознается, преобразуется в текст и оценивается по важным для банка показателям



Центр
Речевых
Технологий



Основные функции:

- ✓ Поиск фонограмм по ключевым словам, выражениям и атрибутам записей
- ✓ Разделение множества фонограмм на подмножества по признаку отношения к тематикам (категоризация)*
- ✓ Анализ контекстов употребления слов и выражений с возможностью воспроизведения речевых фрагментов
- ✓ Анализ лексической статистики по частоте употребления слов и выражений
- ✓ Построение и проверка гипотез

* Одна фонограмма может относиться сразу к нескольким тематикам

ЭКОНОМИЯ ОТ ВНЕДРЕНИЯ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ



4 рабочих дня на
1 контролера
Высвобождено ресурсов
от внедрения Речевой
аналитики для ручной
оценки 50% звонков

1547
ВХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ
на домашней
площадке

2515
звонков/чатов на
оценку контролерам

254
обращений в
неголосовые каналы

577
Звонки АКЦ

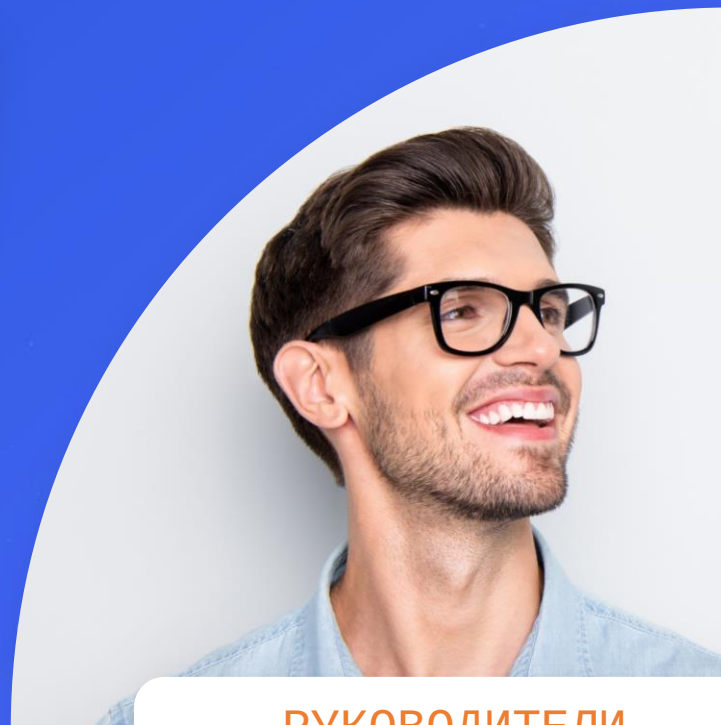
113
звонки по
специальным
тематикам

24
ИСХОДЯЩИХ звонка

МЫ ИСПОЛЬЗУЕМ
РЕЧЕВУЮ АНАЛИТИКУ
СОВМЕСТНО С БИЗНЕСОМ



СОТРУДНИКИ КЦ



РУКОВОДИТЕЛИ



ВЛАДЕЛЬЦЫ ПРОДУКТОВ

ПРЕИМУЩЕСТВА ДЛЯ БИЗНЕСА



Речевая аналитика в банковском контактном центре может предоставить следующие данные:



Анализ **эмоциональной окраски** разговоров с клиентами



Идентификация **ключевых слов и фраз**, часто употребляемых в разговорах.



Оценка **времени ожидания** и **длительности** разговоров



Определение частоты **повторных обращений** по одному и тому же вопросу



Оценка **уровня удовлетворенности** клиентов по результатам разговора



Анализ **эффективности решения проблем** и вопросов клиентов



Оценка **качества обслуживания** сотрудниками КЦ



Идентификация **трендов и паттернов** в обращениях клиентов

БИЗНЕС ПУТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ



#1



Проанализировано
134 647 звонков

#2



12 227
звонков найдено с навигацией на опрос **CSI**

#3



Прямая связь между количеством звонков с навигацией на опрос с итоговым значением **CSI**

ПРИМЕРЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ 1.1

КОНТРОЛЬ НЕЦЕНЗУРНЫХ СЛОВ И ВЫРАЖЕНИЙ

Механика

- ✓ Поиск нецензурных слов и выражений в речи оператора и клиента с помощью ключевых слов
- ✓ **Период:** ежемесячно

Выводы

- Проанализировано за один месяц по направлениям:
- ✓ Сервис **134 647** обращений
 - ✓ Продажи **74 103** обращений

Результат

В 2023 году
найден **1 кейс**

АВТОТЕМАТИЗАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Механика

- ✓ Автотематизация позволяет обрабатывать новые поступающие в систему фонограммы и проставлять им тематики
- ✓ Осуществляет поиск обращений от самозанятых, оформления РКО* с помощью ключевых слов
- ✓ Автоматически проставляет тематики всех будущих звонков без дополнительной настройки
- ✓ **Период:** ежемесячно

Выводы

- ✓ Соблюдение международных стандартов COPC в веерном прослушивании звонков
- ✓ Автоматическое выявление ошибок с последующей проработкой
- ✓ Проанализировано **200 000** обращений в месяц

Результат

25 часов в месяц
– экономия времени при прослушивании

УВЕЛИЧЕНИЕ % СОГЛАСИЙ КЛИЕНТОВ

Механика

Поиск звонков, где сотрудники:

- ✓ проводят презентацию высокодоходных пакетов услуг
- ✓ задают вопрос о готовности открыть р/с
- ✓ продают дополнительные сервисы для Бизнеса

Выводы

- ✓ Рост доли клиентов, готовых открыть расчетный счет в Банке
- ✓ Достигнуты цели по плану продаж
- ✓ План продаж перевыполнен
- ✓ Лучшие речевые модули были направлены операторам

Результат

% согласий клиентов
увеличился на
~5% за 2 месяца

АНАЛИЗ КОНСУЛЬТАЦИЙ ОПЕРАТОРОВ ПО НЕБАНКОВСКИМ СЕРВИСАМ

Механика

- ✓ Выбраны звонки, где операторы консультировали клиента по НС
- ✓ По ключевым словам найдены звонки, где для предоставления ответа на вопрос клиента, требовалась навигация на тех. поддержку соответствующего сервиса
- ✓ Проведен анализ наличия ответов в Базе Знаний на вопросы, по которым потребовалась навигация на тех. поддержку сервиса

Выводы

По результатам анализа 290 звонков было выявлено в:

- ✓ **214 звонках** (74%) общего характера консультация осуществлялась силами КЦ
- ✓ **76 звонках** (26%) потребовалась навигация в тех. поддержку сервиса

Результат

Решение вопроса клиента
за **1 обращение**

Увеличение
роста продаж **~16,5%**

БИЗНЕС ПУТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

Голосовой помощник для КЦ СМБ



Запрос
владельцев
продуктов



Мероприятия



Речевая
аналитика



Ответ
владельцам
продуктов



Сегментация
клиентских запросов
к Голосовому
помощнику и
оптимизация
маршрутизации

01

Выявление
популярных тематик
обращений,
определение
сценариев для
Голосового
помощника

02

Формирование
запросов в РА для
наполнения
интентами
сценариев
Голосового
помощника

03

Внедрение
сценариев в
Голосового
помощника,
оптимизация
клиентского пути

04

РЕЗУЛЬТАТЫ

- ✓ Рост CSI с 3,97 среднее по 2023 до 4,19 в 2024.
- ✓ Увеличение лояльности (по результатам клиентских опросов)

ВЫВОДЫ

#1

Проанализировано
более **30000** звонков



#2

Выявлено более **1300**
интентов*



#3

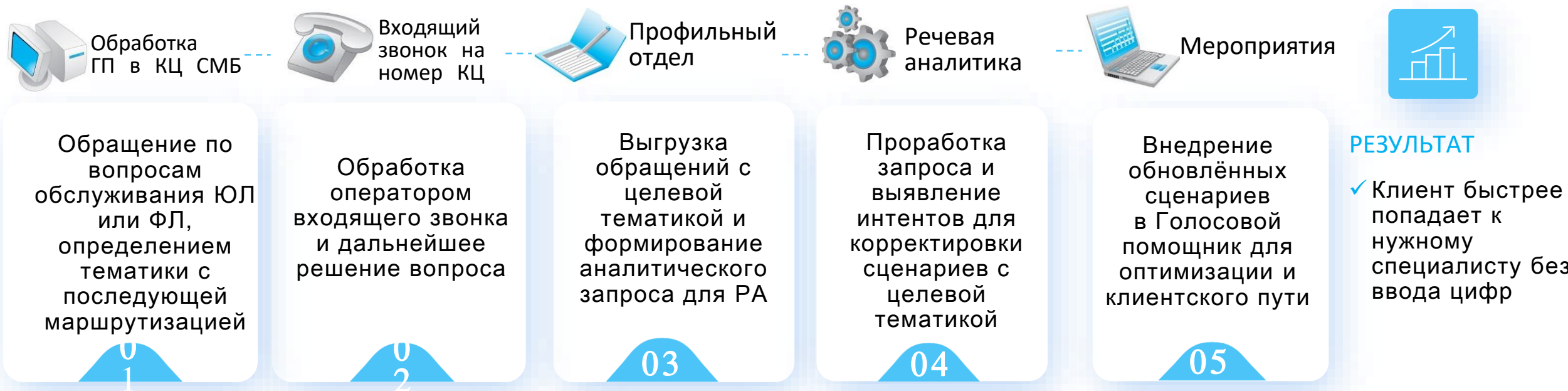
50 сценариев упростили
клиентский путь и увеличили
CSI



*Интенты – ключевые слова для определения тематики обращения клиентов в КЦ СМБ

КЛИЕНТСКИЙ ПУТЬ В ГОЛОСОВОМ ПОМОЩНИКЕ

После применения речевой аналитики



Обращение по вопросам обслуживания ЮЛ или ФЛ, определением тематики с последующей маршрутизацией

Обработка оператором входящего звонка и дальнейшее решение вопроса

Выгрузка обращений с целевой тематикой и формирование аналитического запроса для РА

Проработка запроса и выявление интенгов для корректировки сценариев с целевой тематикой

Внедрение обновлённых сценариев в Голосовой помощник для оптимизации и клиентского пути

ВЫВОДЫ

#1



с 40 до 25 секунд сократилось время для клиента в голосовом помощнике

#2



с 115 тыс. до 97тыс. обращений в месяц снизилась нагрузка на КЦ

#3



с 11 секунд до 5 секунд уменьшилось время заполнения тематики обращения клиента

ПОЧЕМУ МЫ РЕКОМЕНДУЕМ ВНЕДРЯТЬ РЕЧЕВУЮ АНАЛИТИКУ?

1

Экономия времени для оценки звонков. Высвобождение ресурса контролеров для прочих активностей **до 25 часов в месяц**

2

Возможность охватить большее количество звонков для поиска целевых событий. **Более 200 000 звонков/чатов ежемесячно**

3

Прямое влияние на бизнес результат по продажам и сервису через оптимизацию клиентского пути

4

Тестирование гипотез, выявление зон развития

5

Оценка эффективности влияния различных инструментов на показатели работы КЦ СМБ

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ГОТОВЫ ОТВЕТИТЬ НА
ВАШИ ВОПРОСЫ



Бейрис Кристине

Руководитель службы обучения
и управления качеством
Beiris@vtb.ru



Строганова Яна

заместитель начальника
Управления – руководитель
Центра дистанционного
обслуживания
yastroganova@vtb.ru

