

ГОЛОСОВОЙ ТРЕНАЖЕР: НАШИ ИССЛЕДОВАНИЯ И ПРАКТИКА

CC Week – 2023



The most phygital
bank since 1990



Ирина Ватуева

Начальник управления проф. развития персонала



Анастасия Бажанова

Product Owner обучения

Сервис Альфы — это восемь контактных центров



The most phygital bank since 1990



55+

миллионов
обращений в КЦ

2+

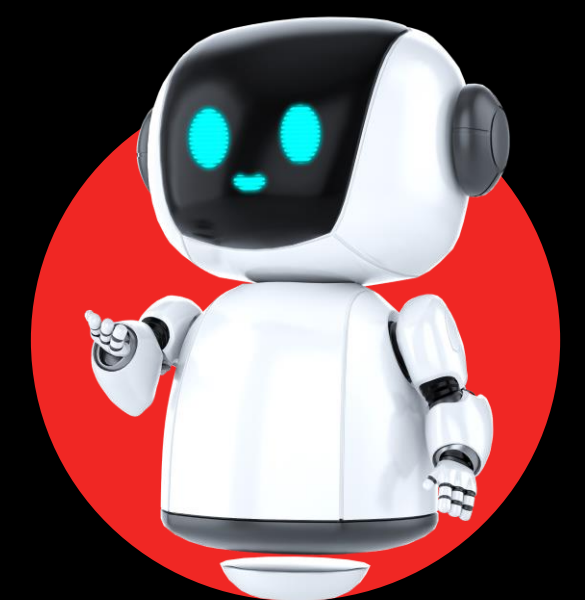
тысячи операторов

24 / 7

часы работы
контактного
центра

50%

обращений
обрабатывает
робот



i Голос и чат используем как минимум на 2-х площадках для диверсификации рисков



Голос



Чат



Соц. медиа

Гипотезы и исследование рынка



The most phygital
bank since 1990



Расширение инструментария обучения сотрудников контактного центра



Улучшение качества обучения за счет более мобильного погружения в контент



Дополнительная прокачка навыка продаж сотрудников

В связи с повышенной нагрузкой и нехваткой сотрудников в КЦ, проведение обучения крайне затруднительно.

Обучение на тренажере позволит сотрудникам мобильно тренироваться в любом месте и в любое время, что позитивно повлияет на показатели эффективности их работы.

Эффективность в фокусе

какие требования для MVP тренажера мы предъявили

A

The most phygital
bank since 1990



К системе предъявляются следующие требования:

- у системы должно быть мобильное приложение или web, который работает со смартфона
- возможность интеграции с платформой внутри контура банка
- выгрузка отчетов/статистики: количество активности пользователя, успех его активности, привязка к данным пользователя (выгрузка по разным кластерам – ФИО, группа, направление и т.п.)
- распознавание речи и текста, анализ на корректность
- анализ качества коммуникации ИИ по разным категориям: скорость речи, корректность ответа, наличие/отсутствие речевых маркеров (конфликтогены, слова-паразиты и т.п.), эмоциональная окраска
- формирование системой предложений по развитию западающих зон сотрудника
- наличие пространства сотрудника/руководителя с доступом к результатам, рекомендациям и записям
- система должна иметь возможность дообучения
- вариативность системы: система должна анализировать ответы сотрудника с учетом возможных синонимов (например, «карта/карточка/карточный контракт» должно восприниматься как верный ответ. Другой пример: «кот, кошка, кошечка» – тоже верный ответ вне зависимости от того, как сотрудник назовет)
- круглосуточная техподдержка
- рейтинг участников, элементы геймификации
- возможность объединения участников в группы
- возможность включения скриншотов/картинок в сценарии для имитации рабочей среды – звонок + программное обеспечение
- вариативность озвучивания (разные голоса и обстановка) и реакция на ответы сотрудника (например, клиент может проявлять негатив, если сотрудник допустил 2-3 ошибки)
- наличие вариантов голосового тренажера и тренажера для чата. Как преимущество - видеоформаты



Повышение KPI сотрудника
(продажи, оценка контроля
качества, VOC, АНТ и т.д.)



Сокращение периода адаптации,
ускорение выхода на целевые
значения KPI



Смотрим только готовое
решение

Результаты и барьеры в пилотном проекте



The most phygital
bank since 1990



- ✓ рост выполнения плана продаж **+3,7%**
у пилотной группы относительно контрольной
- ✓ снижение среднего времени переговоров (АНТ): было 400 сек -
стало **390 сек**
- ✓ снижение качества переговоров сотрудников пилотных групп
отсутствует
- ✓ рост VOC (голос клиента): было 4.6 – стало **4.8**

Пилотная и контрольная группы были дополнительно поделены на 4 категории в зависимости от результатов работы до пилота

Гипотеза по действующим сотрудникам подтверждена – есть влияние на антиТОП сотрудников



Технические проблемы связанные с мобильным приложением. Отсутствие версии для ряда устройств.

Технические багги и сбои в работе.

Отсутствие интуитивно понятного интерфейса («юзерфрендли»)



Привет, Горничаров Никита Дмитриевич

В учении нельзя останавливаться 🧠 —

Сюнь-цзы

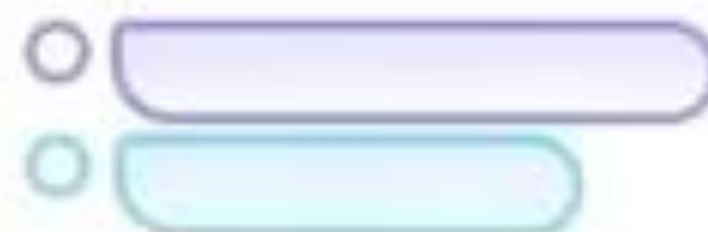
У вас осталось 199810
прохождений

ПОСМОТРЕТЬ ИТОГОВЫЕ

ВАШ E-MAIL

ngoricharov@alfabank.ru

РЕДАКТОР



Редактор уроков

Создавайте диалоговые
симуляции с помощью
простого интерфейса в
визуальном редакторе.



СИМУЛЯЦИЯ



Пройти урок

Попробуйте себя в роли
обучаемого и пройдите
созданный вами урок.



Результаты и барьеры в пилотном проекте

A

The most phygital
bank since 1990



- ✓ снижение среднего времени переговоров (АНТ): было 340 сек - стало **291 сек (-48,8 сек)**
- ✓ снижение качества переговоров сотрудников пилотных групп **отсутствует**
- ✓ рост VOC (голос клиента): было 4.4 – стало **4.58 (+0,18)**



Симуляция Dailo – это дистанционный курс, который не имитирует живой диалог с клиентом.

Выводы и дальнейшие шаги



The most phygital
bank since 1990



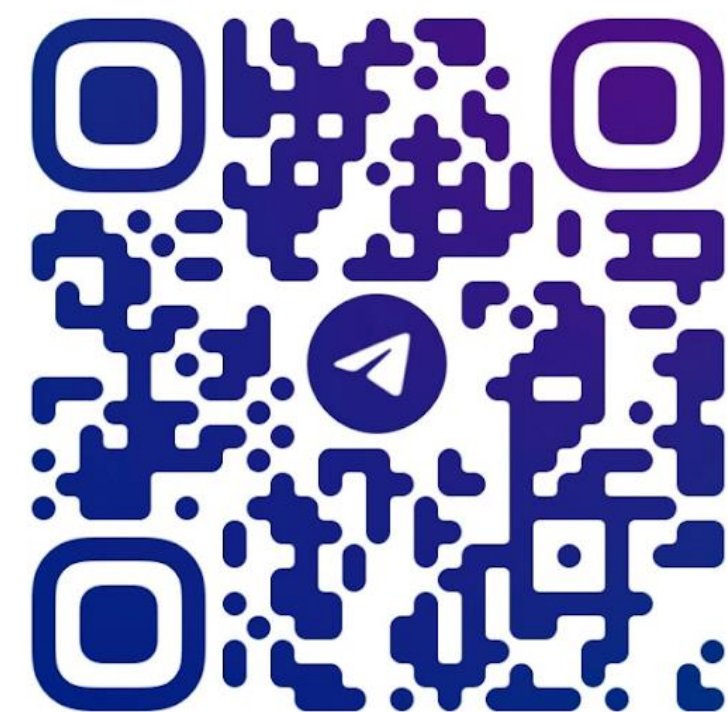
- ✓ гипотезы по влиянию на эффективность «среднячков» и «антиТОПа» подтверждены
- ✓ для действующего («зрелого» персонала) приоритетна применимость для отработки точечных зон
- ✓ анализ качества коммуникаций нейросетями, как и обучаемость самих тренажеров значительно расширяет возможности использования
- ✓ преоритизировать при поиске и оценке партнера наличие качественных дашбордов и аналитики (встроенные конструкторы отчетов)
- ✓ необходим постоянный конкурентный анализ рынка

Мобильная версия голосовых и текстовых тренажеров приоритетная для сотрудников КЦ

Современный интуитивный интерфейс – must-have



Задайте нам вопросы



@IRINA_VATUEVA



@ANASTASIYA_BAZHANOVA