

**ВНЕДРЕНИЕ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ ЦРТ
В ГАЗПРОМБАНКЕ
КЕЙСЫ И РЕЗУЛЬТАТЫ**



ПРОЕКТ ВНЕДРЕНИЯ SMART LOGGER II

АВТОМАТИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ



Победа в номинации «Лучшее
применение технологий. Продукт года»,
ССWF 2017



ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА



ЦЕЛЬ ПРОЕКТА



Комплексное улучшение качества работы контактного центра за счет:

- ▶ Анализа 100% вызовов клиентов
- ▶ Дальнейшей оптимизации ресурсов и процессов

ДО ВНЕДРЕНИЯ

- ▶ Контролировалось вручную качество обслуживания для 1,5-2% обращений
- ▶ Консолидировались данные и формировалась отчетность вручную
- ▶ Анализировались только «явные» претензии клиентов



ПОСЛЕ ВНЕДРЕНИЯ

- ▶ Автоматически оцениваются и анализируются 100% обращений
- ▶ Автоматизирован контроль качества, реализована сквозная отчетность
- ▶ Выявляются «скрытые» претензии клиентов

ЗАДАЧИ И ТЕХНОЛОГИИ

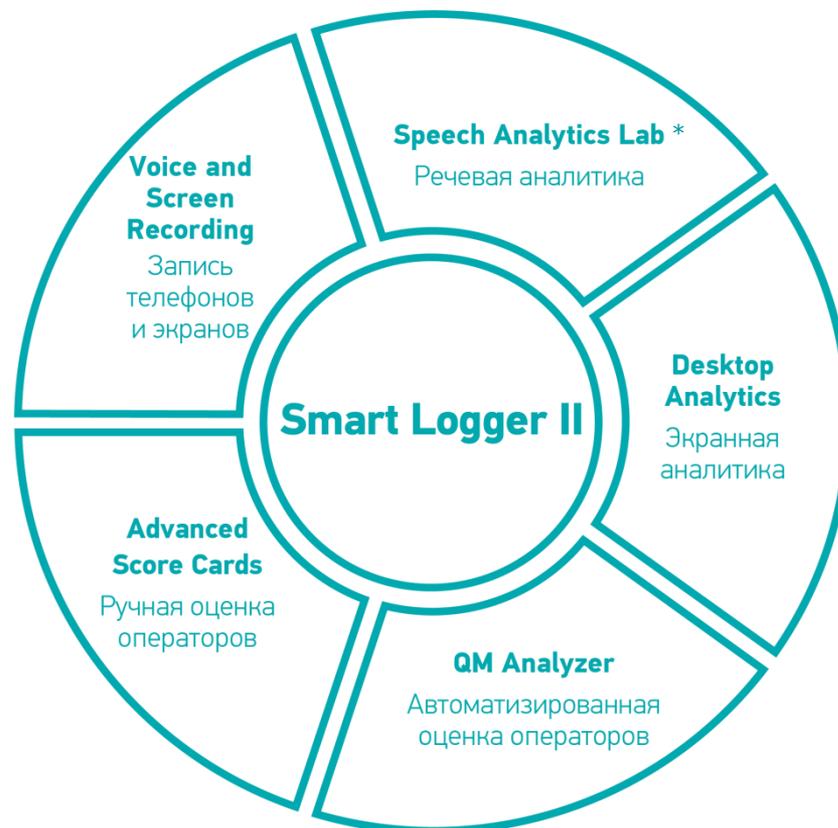
 ЗАДАЧА	 Выявить проблемные обращения клиентов	 Контролировать отклонения от стандартов обслуживания
 ТЕХНОЛОГИЯ	Анализ тональности диалогов учитывает: <ul style="list-style-type: none">▶ Как говорит клиент (мелодичность, темп, интонированность, громкость и т.д.)▶ Что он говорит (лексическая составляющая диалога)	<ul style="list-style-type: none">▶ Технологии поиска ключевых слов и анализа тональности диалогов▶ Распознавание слитной речи▶ Анализ используемых приложений и действий оператора

ИНСТРУМЕНТЫ ПРОЕКТА



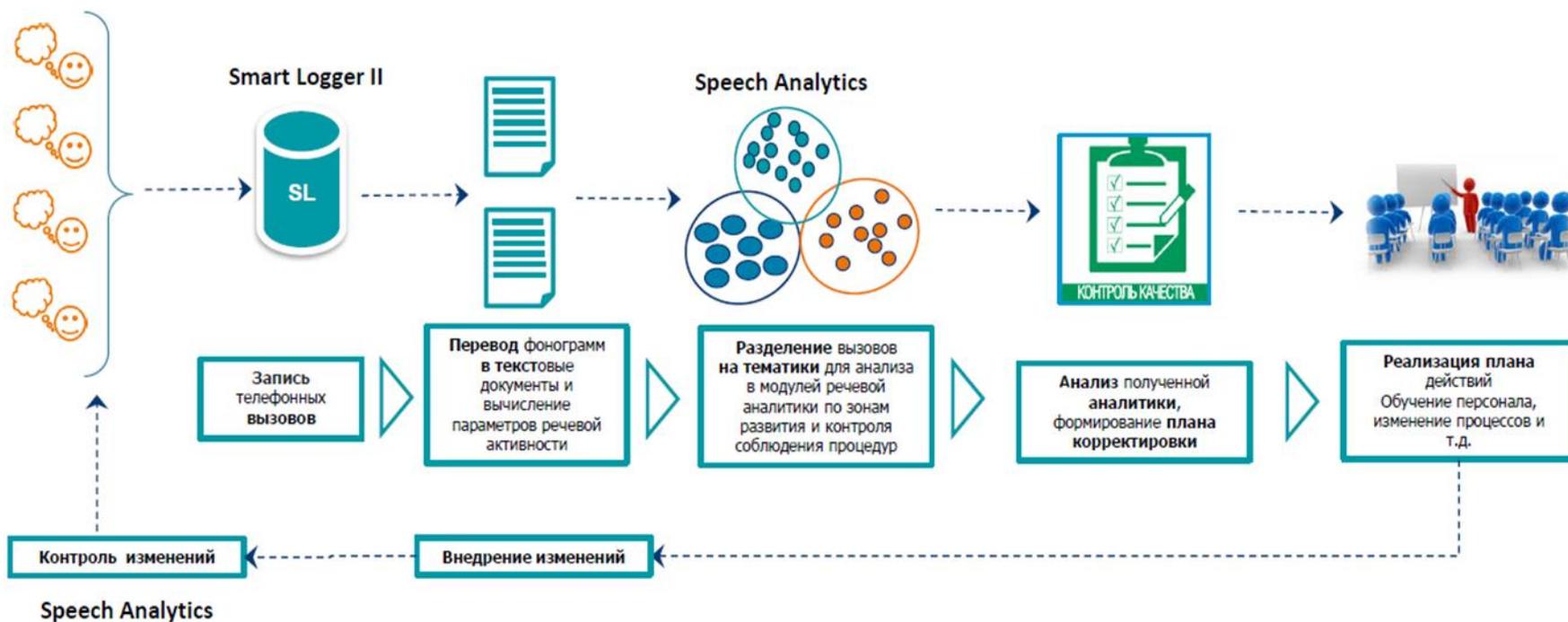
SMART LOGGER II ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ПАКЕТЫ

- ▶ Уникальные технологии распознавания речи и анализа эмоций
- ▶ Автоматический контроль и анализ того, что и как говорит и делает оператор
- ▶ Автоматический анализ того, что и как говорит клиент
- ▶ Техподдержка «из первых рук» с высоким уровнем SLA
- ▶ Гибкая лицензионная политика
- ▶ Развитие функционала в зависимости от потребностей заказчика



* в Газпромбанке внедрен предыдущий релиз речевой аналитики ЦРТ

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ



ВОЗМОЖНОСТИ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

Услышать голос клиента

«Видела вашу **рекламу**,
подскажите, как
воспользоваться
предложением?»



«Не надо меня **снова**
переключать! Я звоню
третий раз!»



Проанализировать речь оператора

«Давайте **вместе**
подумаем, что будет
выгоднее для Вас».



«Я Вам еще раз
повторяю!!»



Выявить что нужно изменить в первую очередь
Проконтролировать применение и эффективность изменений

МОДУЛЬ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ



Анализ обращений и выявление «проблемных» зон*

Параметры запроса

- ▶ Атрибуты записи
- ▶ Ключевые слова и выражения



Ограничение области поиска (в словах/ фразах/секундах)

- ▶ Относительно начала и окончания записи
- ▶ Относительно результатов родительского запроса



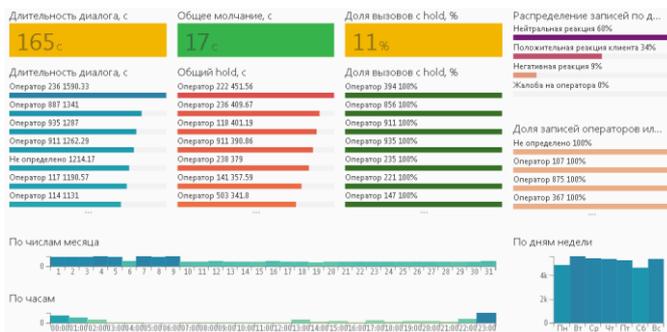
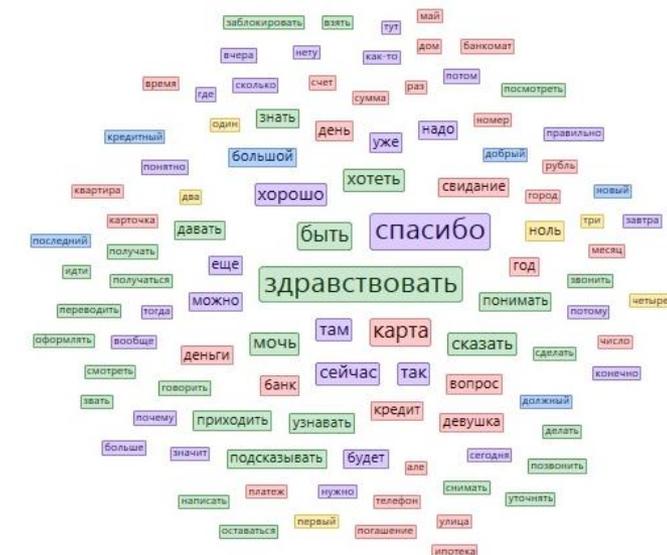
Автоматизация

- ▶ Постоянная статистика и контроль



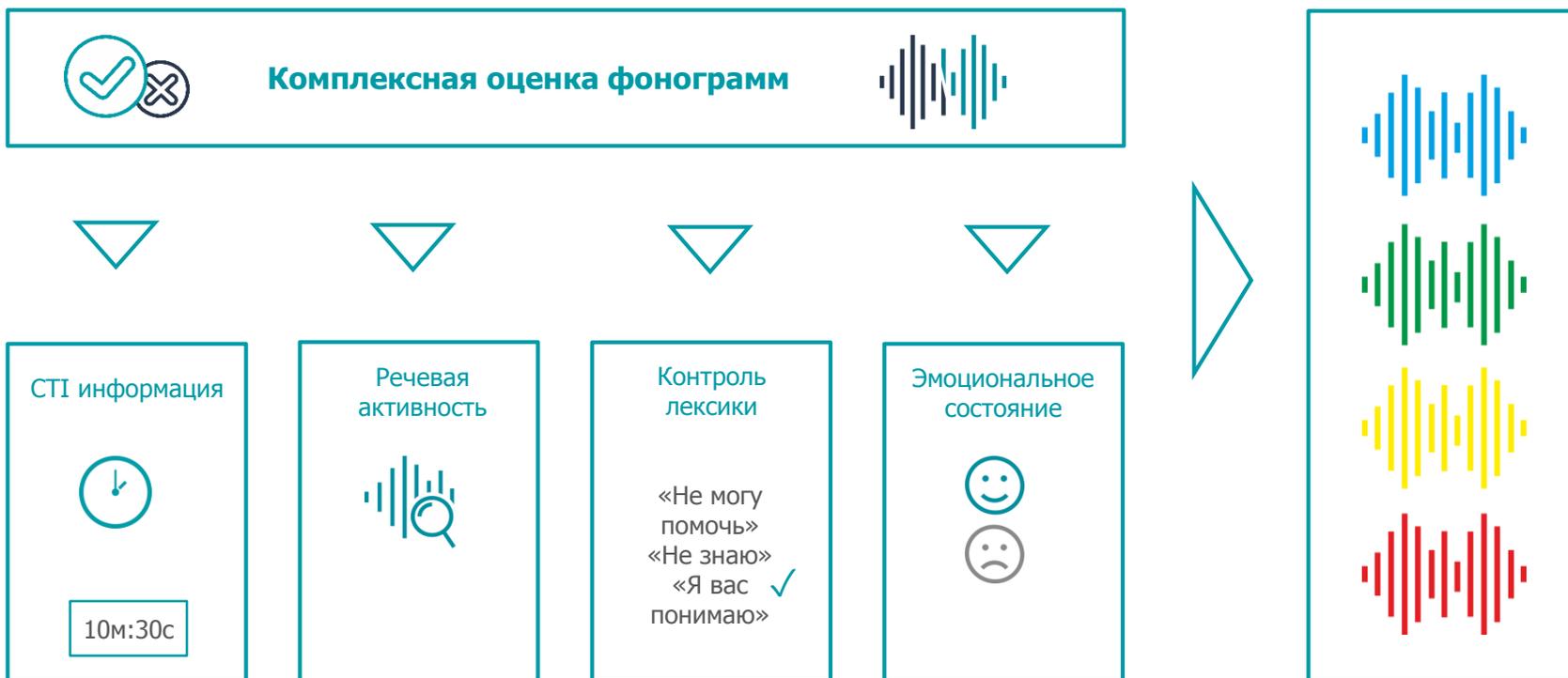
Сравнение выборок

- ▶ Уникальные и общие слова/записи для выбранных запросов



* в Газпромбанке внедрен предыдущий релиз речевой аналитики ЦРТ

МОДУЛЬ АВТОМАТИЧЕСКОГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА QM ANALYZER



МОДУЛЬ ЭКРАННОЙ АНАЛИТИКИ



Анализ используемых приложений и действий оператора



Анализ периода бездействия

- ▶ Диалог в целом
- ▶ Отдельно для Hold и поствызова



Анализ использования нецелевых приложений

- ▶ Диалог в целом
- ▶ Отдельно для Hold и поствызова



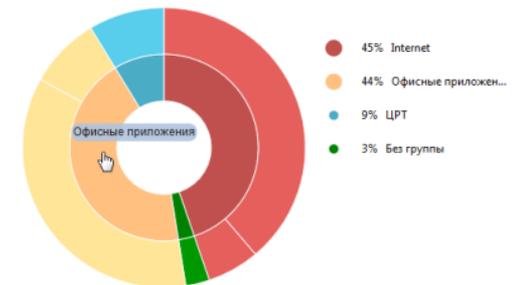
Анализ используемых горячих клавиш



Анализ средних показателей работы с приложениями для сотрудников с разной эффективностью

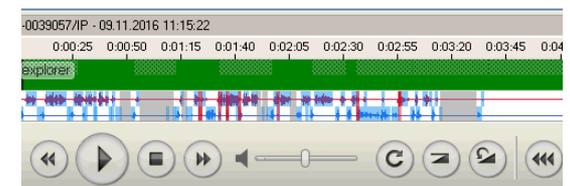


Распределение по группам приложений



Количество-временные параметры

Параметр	Все звонки	Среднее
Количество звонков	1	—
Длительность холдов, с	0	0
Длительность постобработки, с	6	6
Длительность работы с приложениями, с	571	571
Длительность бездействия оператора, с	354	354
Длительность бездействия оператора, %	62,03%	62,03%
Использовано приложений	1	—
Переключений между приложениями	0	0
Вставлено в буфер	0	0
Использованных горячих клавиш	0	0
Прокрутки колеса мыши	9	9



МОДУЛЬ КАРТ РУЧНОЙ ОЦЕНКИ



Автоматизация процесса ручного контроля качества



Управление работой контролеров

- ▶ Задания на оценку
- ▶ Контроль выполнения задания



Гибкая настройка карты оценки

- ▶ Формирование разных шаблонов оценочных карт



Расширенный фильтр выборки для ручной оценки

- ▶ Включая результаты автоматической оценки и речевой аналитики



Отчетность

- ▶ Сводные отчеты
- ▶ История шаблонов и карт оценки



Задания

Контролер

План

План	Начало	Окон...	Состоя...	Обраб...	Пропу...	Остал...
Контролер: ivanov						
Проверка качества обслуживания	03.06.20...	04.06.20...	Завер...	0	0	24
Задание на первую неделю июня	03.06.20...	04.06.20...	Иници...	0	0	4
Контролер: ivanova						
Контролер: petrov						
Контролер: pupkin						

КЕЙСЫ И РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА



КЛЮЧЕВЫЕ ЭТАПЫ ПРОЕКТА

1



**Анализ
бизнес-процессов КЦ**

2

150 рабочих мест
в Москве

253 рабочих мест в
Москве и Чебоксарах



**Развертывание и масштабирование
системы**

3



проанализировано >5 тыс.
диалогов клиентов ГПБ

**Адаптация модели
распознавания эмоций**

4



- ▶ речевая и экранная аналитика
- ▶ автоматическая оценка по заданным критериям
- ▶ карты ручной оценки

**Внедрение нового
функционала**

5



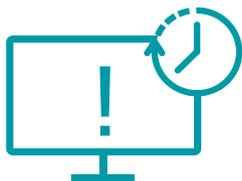
**Обучение и сертификация
администраторов/
пользователей системы**

6

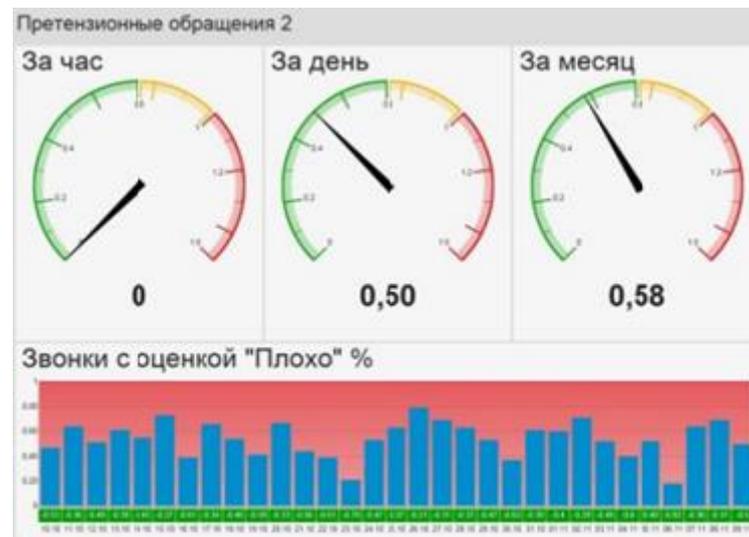


**Предложена и внедрена
модель оптимизации
процессов работы КЦ**

ОСОБЕННОСТЬ ПРОЕКТА



Дашборд для он-лайн мониторинга претензионных обращений клиентов размещен на больших экранах в рабочем зале*



- ▶ В подсистеме экранной аналитики визуализировано бездействие оператора в режиме разговора
- ▶ Кастомизирована подсистема карт ручной оценки и отчетность

*разработано специально для Газпромбанка

РАБОТА С ПРЕТЕНЗИОННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ

Методика



НОВЫЙ ПОДХОД К ПРОЦЕССУ АНАЛИЗА ПРЕТЕНЗИОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

- ▶ Выявление «скрытых» претензий
- ▶ Оперативный анализ «проблемных» обращений, определенных системой
- ▶ Регулярный мониторинг динамики претензионных обращений
- ▶ Обратная связь сотрудникам и клиентам по итогам анализа
- ▶ Нарушения, выявленные по итогам анализа, учитываются в мотивации операторов
- ▶ Тематический и причинно-следственный анализ претензий
- ▶ Непрерывная проактивная работа по снижению претензионных обращений

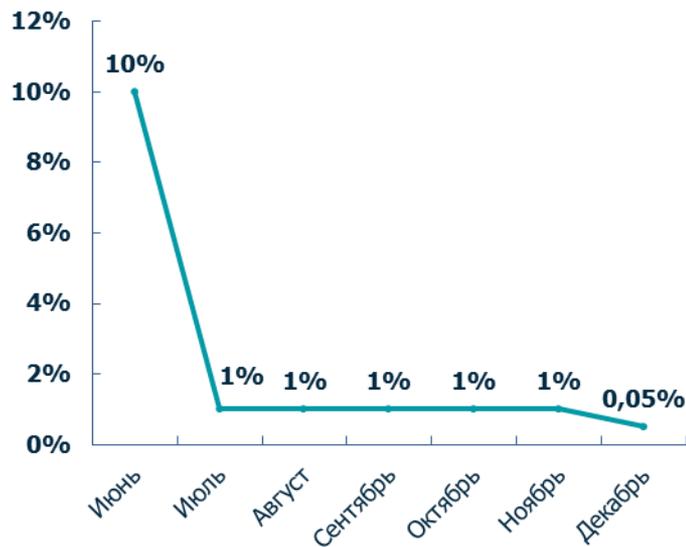


РАБОТА С ПРЕТЕНЗИОННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ

Эффект от внедрения



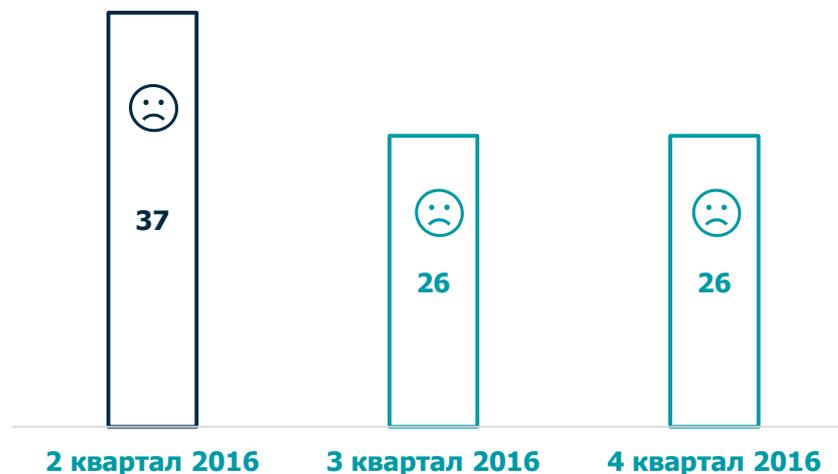
% претензионных обращений клиентов с нарушениями операторов **сократился в 20 раз**



% претензионных обращений клиентов с нарушениями операторов



Количество обоснованных претензий на качество обслуживания **сократилось на 30%**



Обоснованные претензии на качество обслуживания

КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ И ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Методика



ИЗМЕНЕНИЯ В БИЗНЕС-ПРОЦЕССЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ

- ▶ Регулярная обратная связь операторам по итогам автоматической оценки
- ▶ Анализ зон улучшения процессов с помощью речевой аналитики
- ▶ Учет результатов автоматического анализа и контроля в мотивации операторов
- ▶ Внедрение шаблонов автоматической оценки соблюдения стандартов обслуживания для всех диалогов

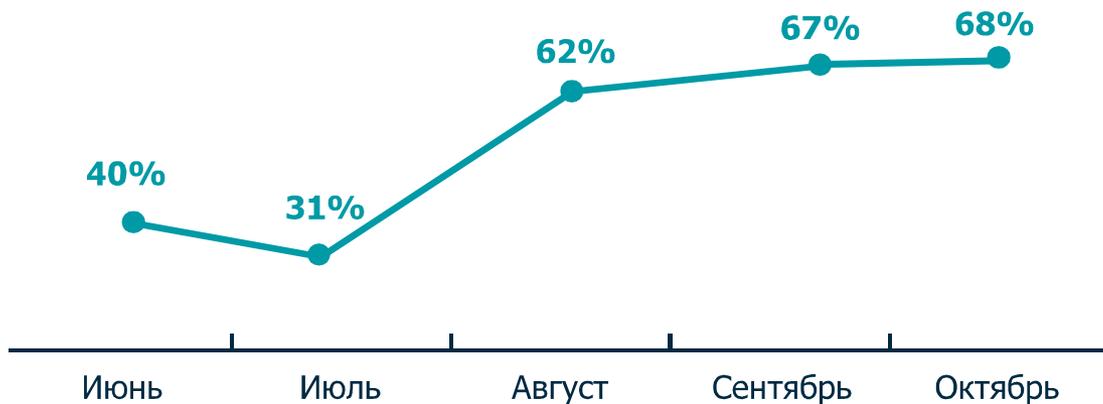


КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ И ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Эффект от внедрения



Внедрение шаблона контроля приветствия и прощания



Оценка «отлично» по шаблону контроля приветствия и прощания



% соблюдения стандартов
приветствия и прощания
**вырос на 28 процентных
пунктов**

КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ И ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

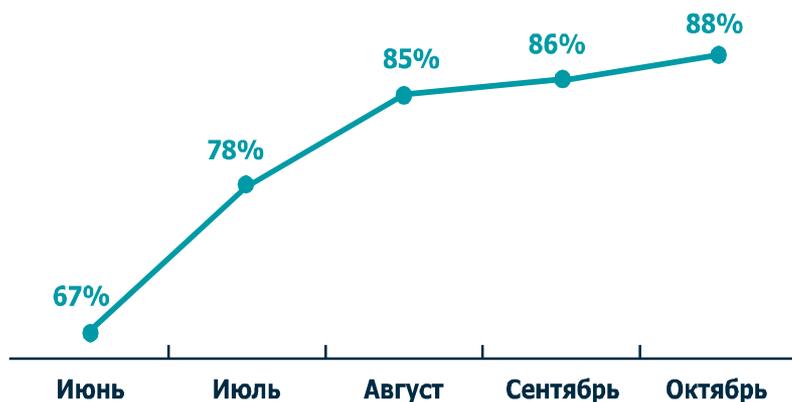
Эффект от внедрения



Внедрение шаблона продвижения сервисов самообслуживания для владельцев карт



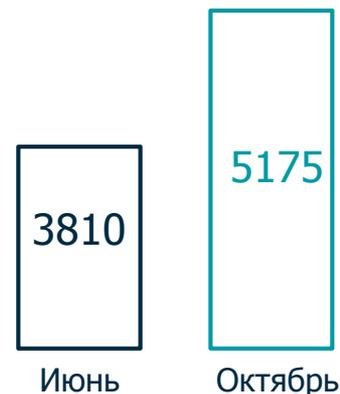
% предложений сервисов самообслуживания с июня по октябрь **вырос на 21 процентный пункт**



% предложений сервисов там, где это необходимо по итогам автоматической оценки



Количество подключений сервисов самообслуживания с июня по октябрь **выросло на 36%**



Количество подключений сервисов самообслуживания

КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ И ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Методика и эффект от внедрения

 Внедрены шаблоны автоматической оценки для контроля количественных параметров

 Время до снятия трубки

 Длительность диалога

 Длительность максимального участка молчания

 Длительность максимального удержания

 Количество удержаний

 Количество перебиваний оператором



За месяц по данным на октябрь 2016:



Время реакции на звонок
сократилось на 25%



Среднее время удержания
сократилось на 8%



Среднее время обслуживания
сократилось на 6%

ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Методика



АВТОМАТИЗАЦИЯ В БИЗНЕС-ПРОЦЕССАХ И ТЕХНОЛОГИЯХ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ

- ▶ Формирование выборки для оценки
- ▶ Работа контролера «в одном окне»
- ▶ Заполнение карты оценки
- ▶ Отправка результатов оценки оператору
- ▶ Выявление и анализ «проблемных» зон на уровне оператора, группы, направления, тематики
- ▶ Формирование отчетности



ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Эффект от внедрения



Количество оцененных диалогов



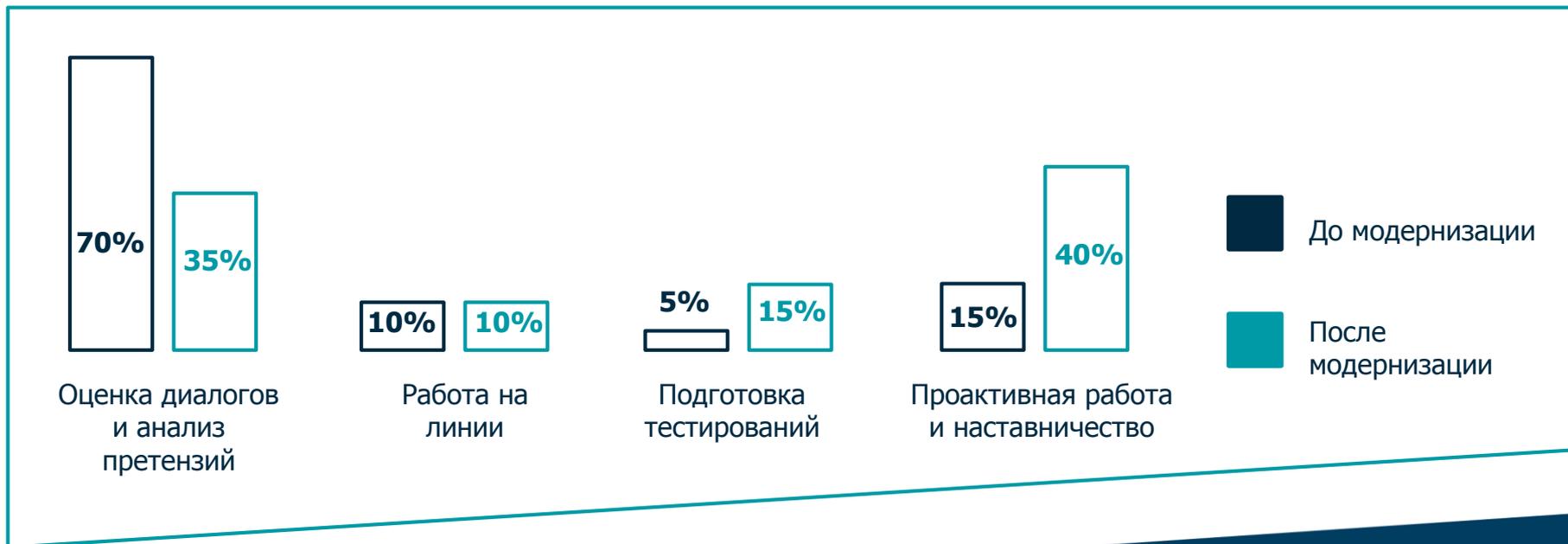
Количество диалогов, оцененных группой контроля качества, **выросло с июня по сентябрь на 10%**

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ КОНТРОЛЕРОВ ДО И ПОСЛЕ МОДЕРНИЗАЦИИ

Эффект от внедрения



- ▶ Повышение производительности контролеров качества **в два раза**
- ▶ **Более чем в два раза** увеличилось время на проактивную работу с сотрудниками



КАКИЕ ЗАДАЧИ МОЖНО РЕШАТЬ С ПОМОЩЬЮ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ



Повышение прибыли

- ▶ Рост эффективности прямых и перекрестных продаж
- ▶ Повышение эффективности дистанционного взыскания задолженности



Анализ маркетинговой информации

- ▶ Анализ реакции на маркетинговые акции, продукты, услуги
- ▶ Анализ восприятия конкурентов
- ▶ Анализ потребностей клиентов



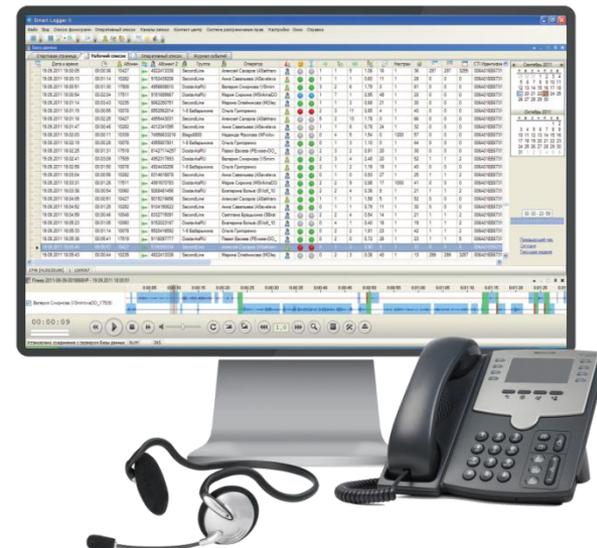
Снижение расходов без потери качества обслуживания

- ▶ Снижение среднего времени обслуживания
- ▶ Снижение % повторных обращений. Рост FCR (First Call Resolution)
- ▶ Рост эффективности использования информационных систем



Рост лояльности и удовлетворенности клиентов

- ▶ Выявление скрытых рекламаций, снижение % обоснованных претензий клиентов
- ▶ Снижение оттока клиентов.
- ▶ Рост лояльности клиентов
- ▶ Повышение качества обслуживания за счет 100% контроля скрипта



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Вопросы



Контактная информация

Бейгман Анна
Эксперт
Группа СРТ
beygman@speechpro.com

