

# Применение инструментов продвинутой аналитики для поиска инсайтов по улучшению CX

Анна Кабанец  
Октябрь 2022



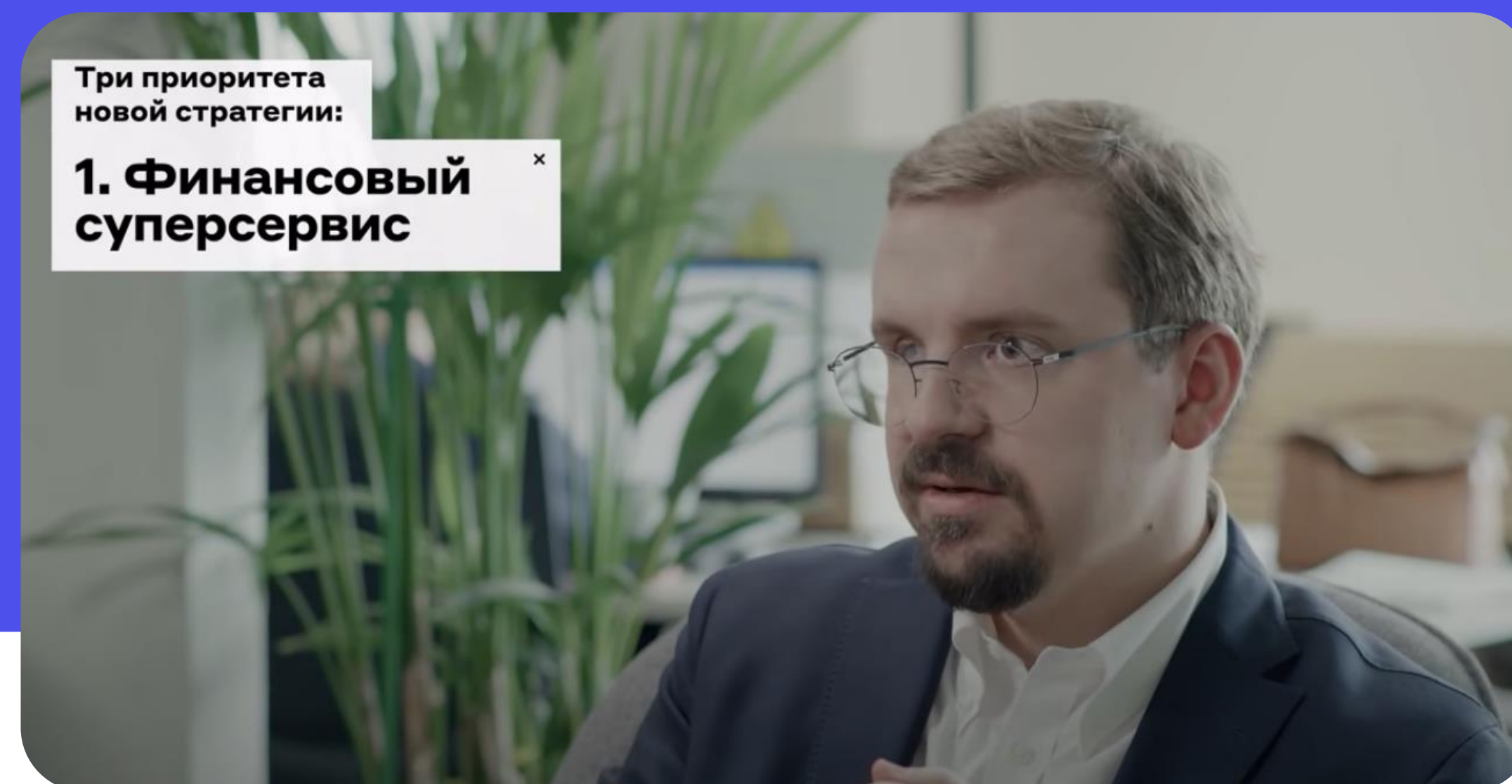
# Финансовый суперсервис – один из ключевых приоритетов стратегии Альфа-Банка



## Что это значит

«Высочайший уровень сервиса становится не эмоциональным выбором, а рациональным, выгодным выбором.

Те компании, которые смогут предложить качественный сервис, смогут не только удержать своих клиентов, но и привлечь новых»



Подробнее в интервью В. Верхошинского  
И. Стребулаеву о стратегии Альфа-Банка



Илья Стребулаев - единственный пожизненный профессор Стэнфорда из России

# Клиентский опыт – часть стратегии банка



Управление клиентского опыта выполняет экспертную, координационную функцию и оказывает поддержку

- Автоматизируем замеры CX
- Формируем единую методологию по замерам CX
- Осуществляем непрерывный поиск инсайтов
- Даем независимую экспертизу
- Внедряем автоматизированные инструменты CX отчетности
- Масштабируем единую сервисную модель



На уровне бизнеса осуществляется

- Независимая экспертиза
  - Детальная аналитика по точкам CJM
  - Работа с единым реестром корневых проблем
  - Приоритезация задач и проектов
- Внедрение инициатив по улучшению CX

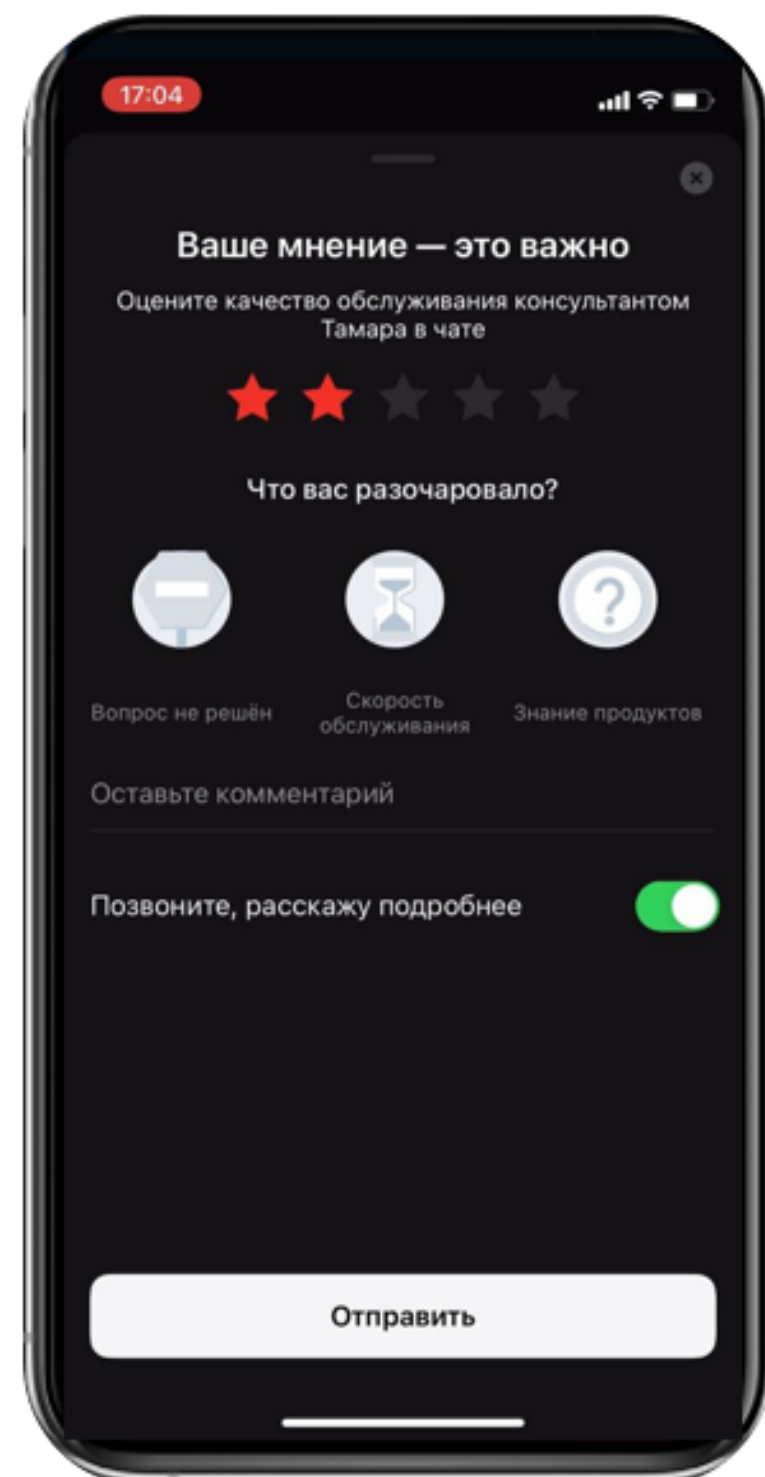




# В управлении CX используем количественные и качественные данные



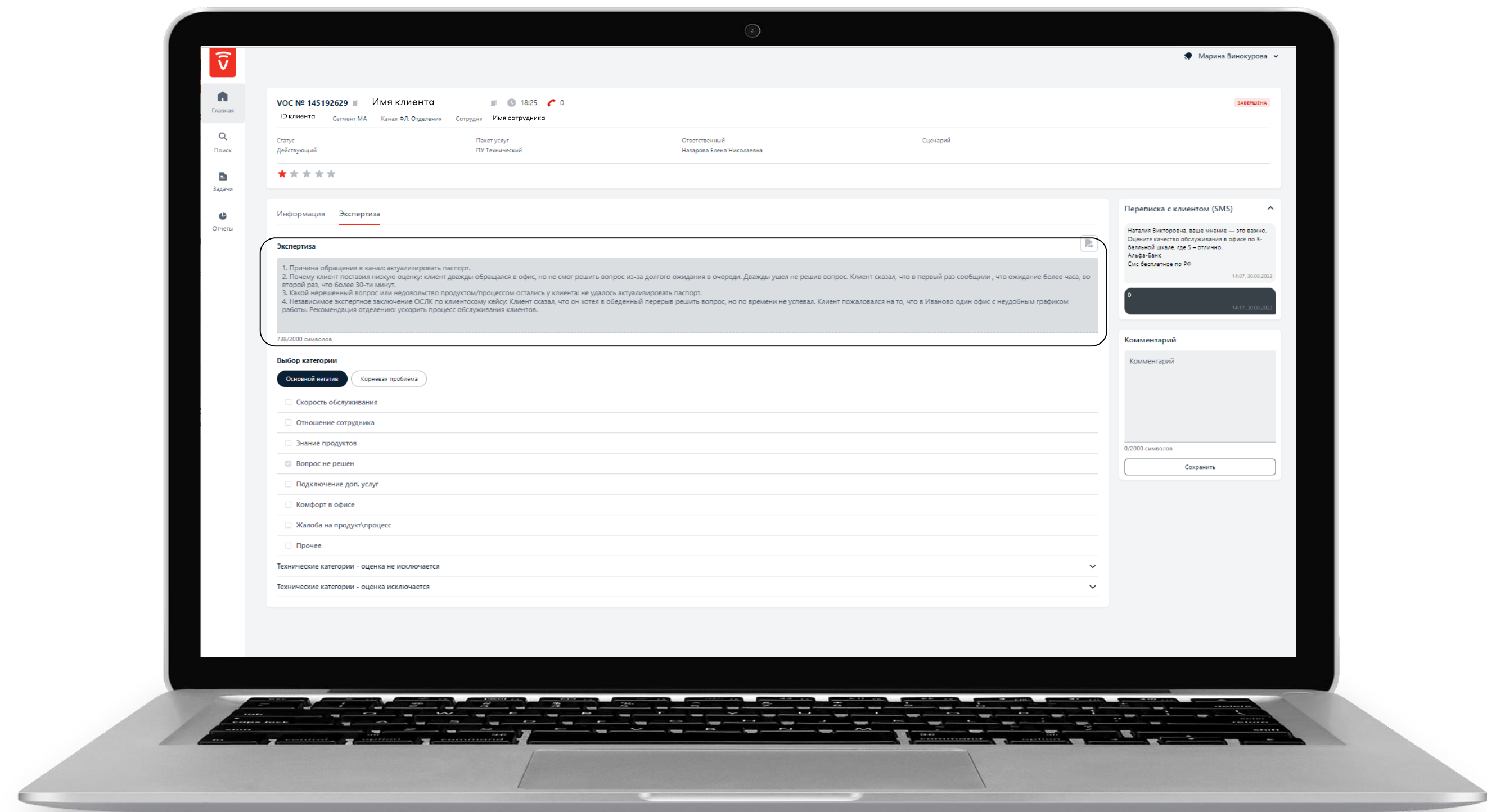
## Количественные



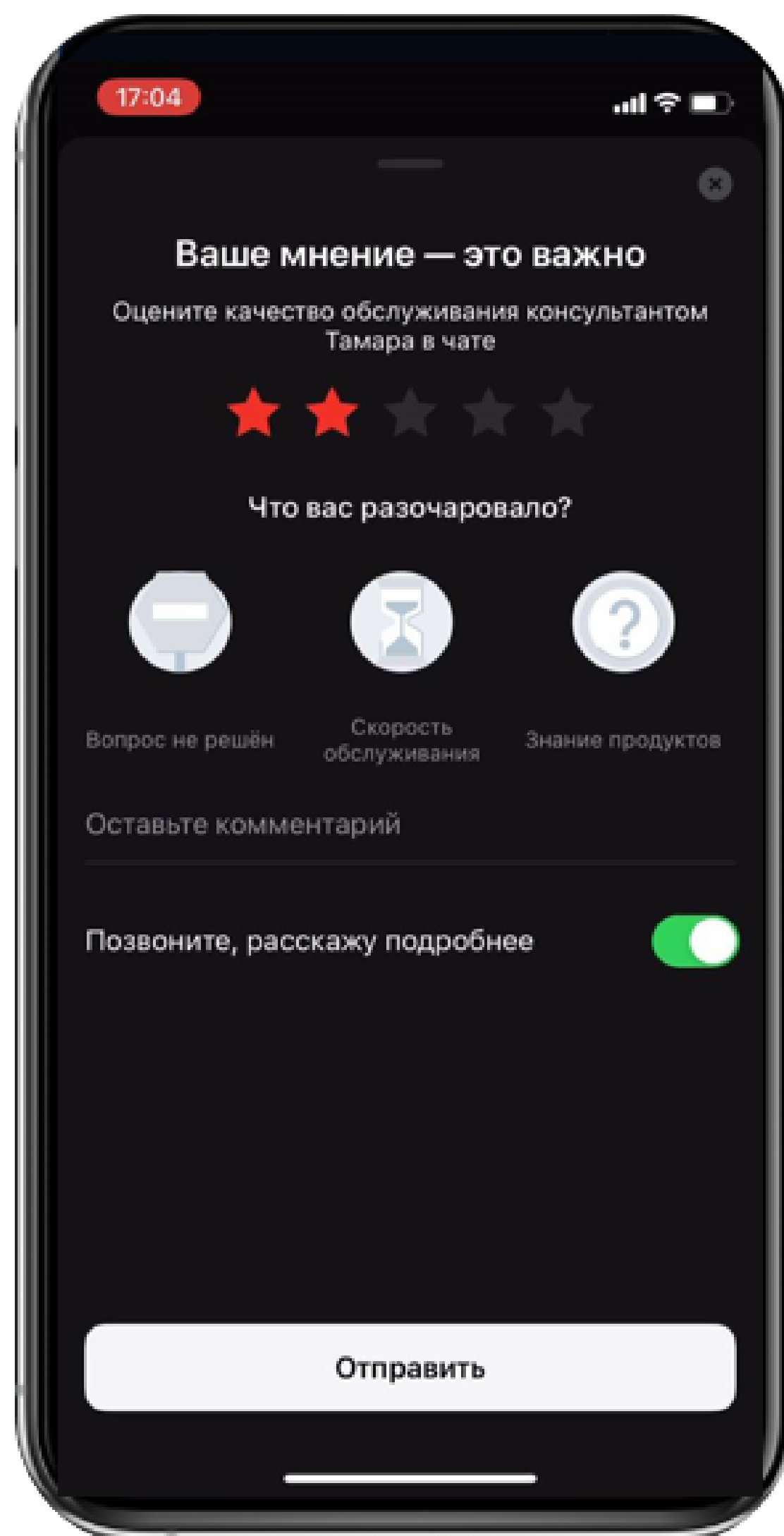
Результаты замеров VOC по каналам и продуктам



## Качественные



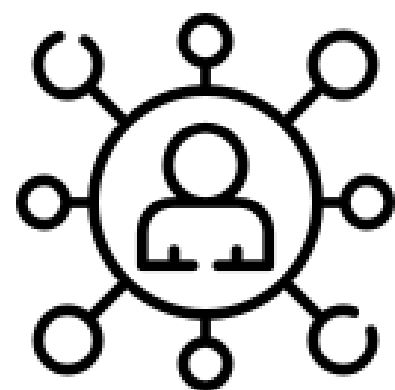
Результаты интервью по низким оценкам выделенными экспертами отдела по сохранению лояльности клиентов



**Подробнее  
о количественных ...**



# Запрашиваем оценку удовлетворенности во всех точках контакта

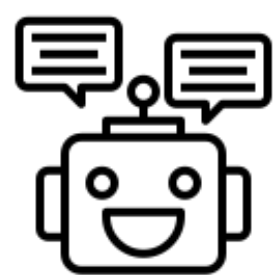


## Каналы

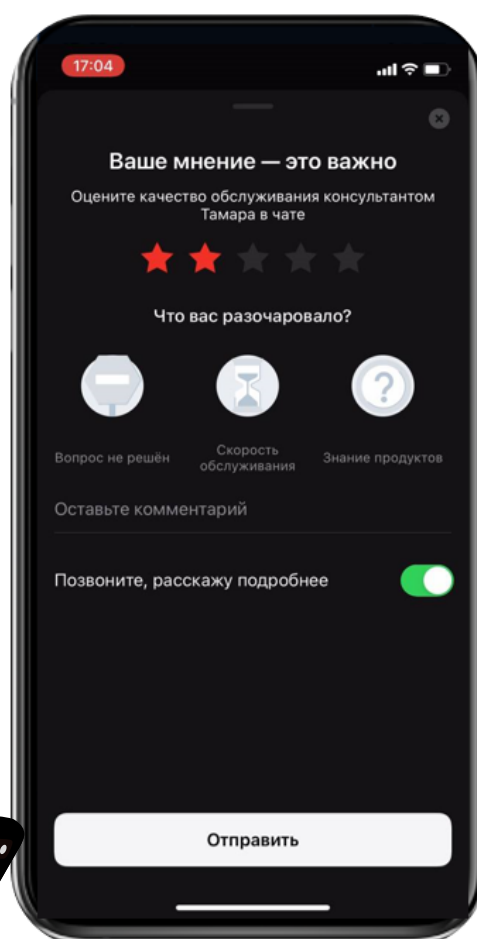
Оценка обслуживания по последней точке контакта клиента с банком в рамках одного обращения



Сотрудник –  
персонализированное общение



Робот –  
не персонализированное общение



## Продукты

Оценка удовлетворенности продуктом на каждом этапе клиентского пути:

- намерение
- выдача
- использование
- закрытие

Возможность формировать продуктовый рейтинг при достаточном количестве данных

# Как это выглядит в реальности

**A**СХ



17:04

Ваше мнение — это важно

Оцените качество обслуживания консультантом  
Тамара в чате

★ ★ ★ ★ ★

Что вас разочаровало?

Вопрос не решён    Скорость обслуживания    Знание продуктов

Оставьте комментарий

Позвоните, расскажу подробнее ☒

Отправить



Наведи камеру телефона  
на QR-код

# Замерами VOC охвачены все каналы и продукты

С начала 2022 года накопили > 6 млн. оценок VOC



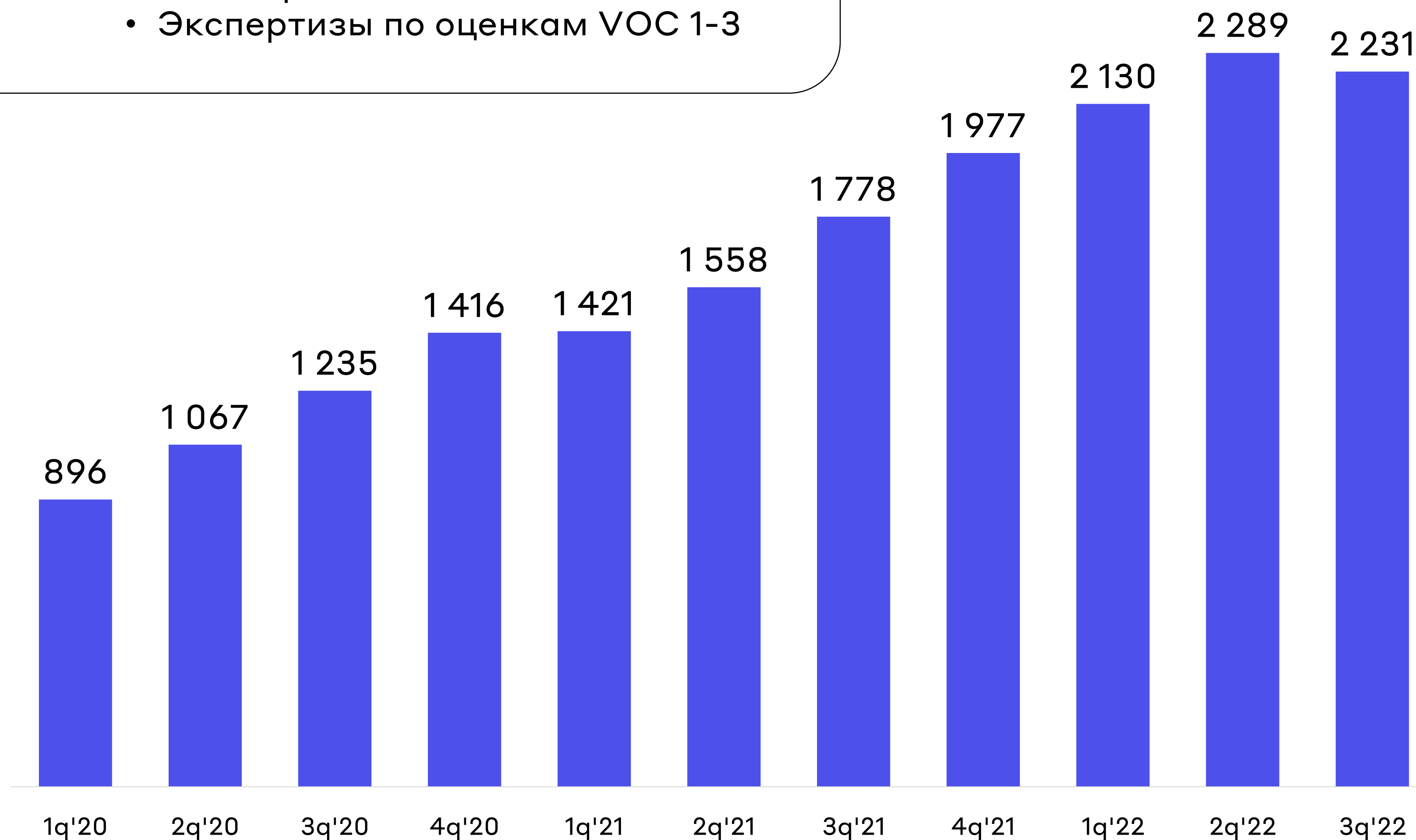
Дополнительно собираем:

- Категории негатива и позитива
- Экспертизы по оценкам VOC 1-3



Сохраняем стабильный отклик на VOC опросы:

- ФЛ - ~ 13%
- ЮЛ - ~ 12%



1q'20

2q'20

3q'20

4q'20

1q'21

2q'21

3q'21

4q'21

1q'22

2q'22

3q'22

Количество полученных оценок VOC, тыс. штук



# BIG DATA



# Создаем удобные инструменты CX-отчетности

## Автоматизированный Dashboard VOC

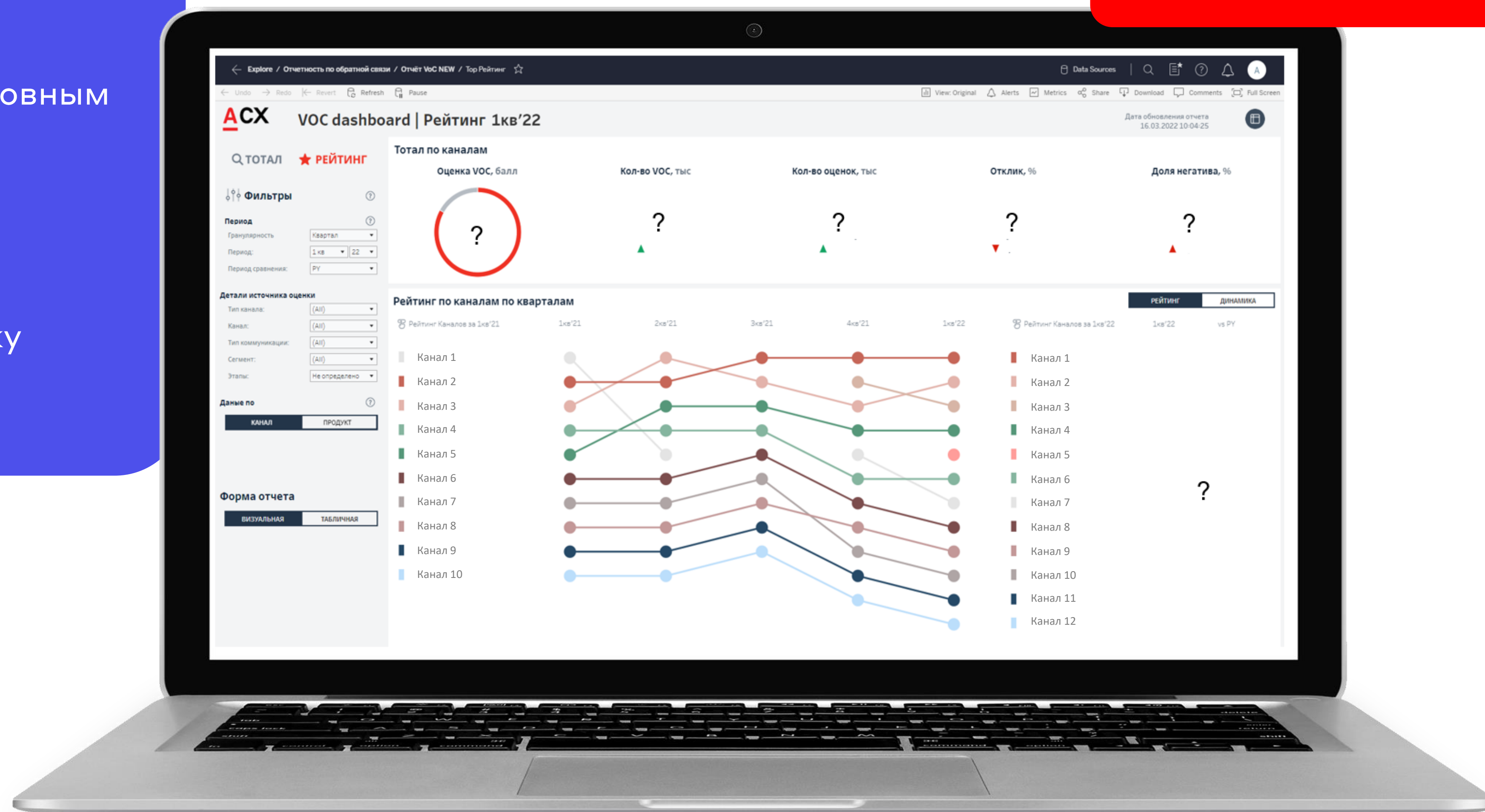


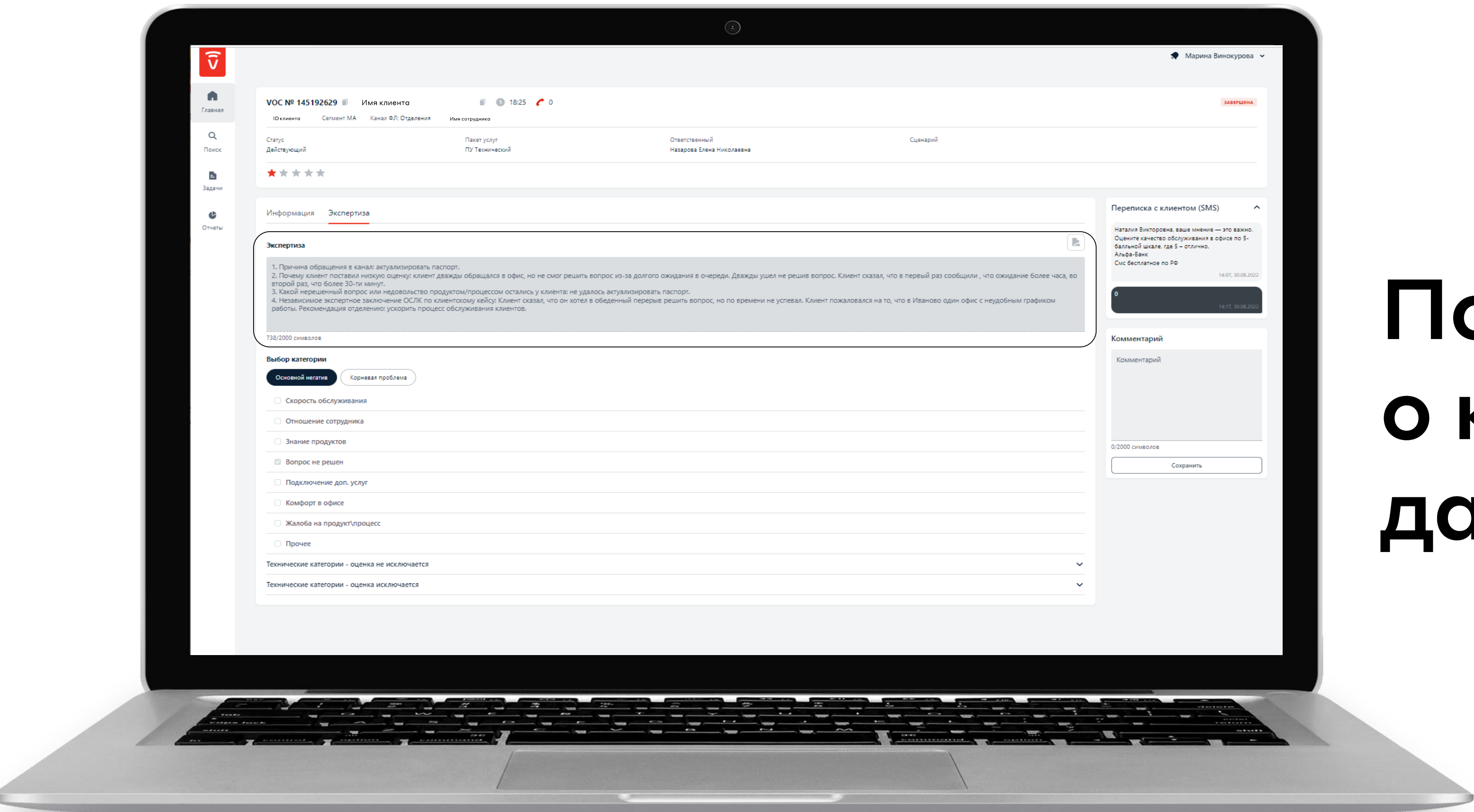
### Отчет позволяет

- Отслеживать статистику по основным разрезам в режиме on-line
- Строить рейтинги оценок VOC по каналам или по продуктам с различной детализацией и за различные периоды
- Детально отслеживать динамику и сравнивать показатели



Прототип





Подробнее  
о качественных  
данных по CX

# Решаем проблему клиента на звонке и делаем из критика промоутера



## Работа с негативом



Связываемся с клиентом, даем выговориться, снимаем негатив

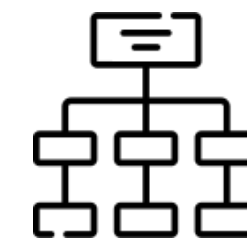


При наличии вопросов помогаем их решить на звонке

## Качественная аналитика



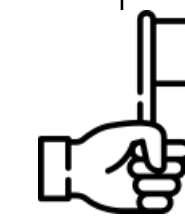
Верифицируем оценку и сотрудника



Указываем конкретные причины негатива



Заполняем экспертизу - фиксируем обратную связь на платформе VOC



Применяем инструменты продвинутой аналитики





# Экспертиза низких оценок VOC – основной источник качественных данных



Экспертиза - это заключение независимого эксперта отдела по сохранению лояльности, сформированное при обзвоне негативных оценок VOC.

Заполняется со слов клиента, фиксируется экспертное заключение по результатам проведённого расследования

С начала 2022 года накопили

> **150** К



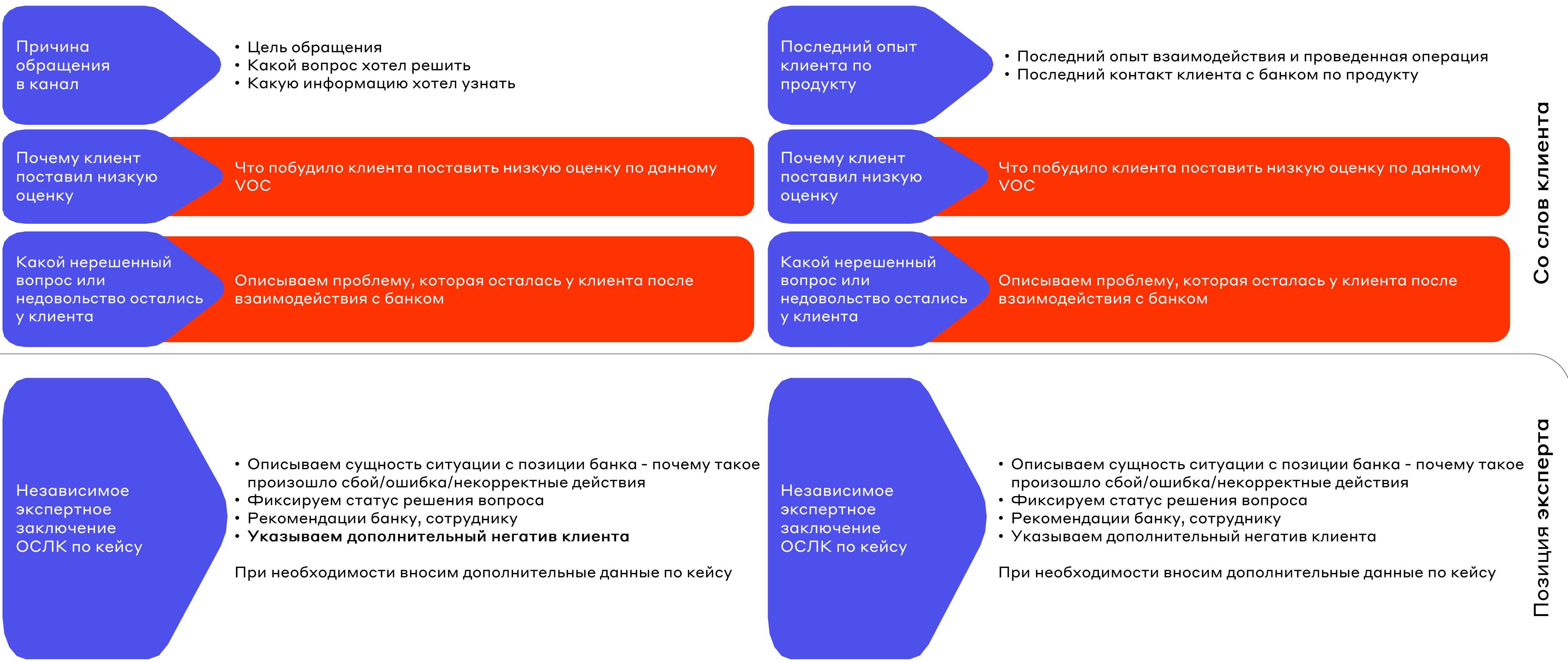


# Экспертиза на платформе VOC



## Каналы обслуживания

## Продукты банка





# Применяем инструменты продвинутой аналитики для выявления причин негатива клиентов



Ранее



Сейчас



Старый способ разметки не позволял искать инсайты – включали «ручник»



Разработали модель и утвердили принципы разметки для поиска инсайтов

## Раньше - несистемный подход и ручной контроль

- Ручная оценка точности классификации
- Ошибки в классификации выявляются случайно
- Сотрудники обучаются классификации ситуационно
- Отсутствует контроль эффективности обучения сотрудников в части корректности классификации экспертиз



**80% run**

**20% change**

## Сейчас – системный подход и автоматизированный контроль

- Автоматизированная проверка точности классификации
- Алгоритм выявления ошибок и отклонений в работе
- SMART - обучение сотрудников на основе мониторинга ошибок с применением ML
- Оценка возможности применения ML в качестве помощника в выборе категорий сотрудником («суфлер-ОСЛК»)



**20% run**

**80% change**

# Используем модель суммаризации для поиска инсайтов в экспертизах VOC



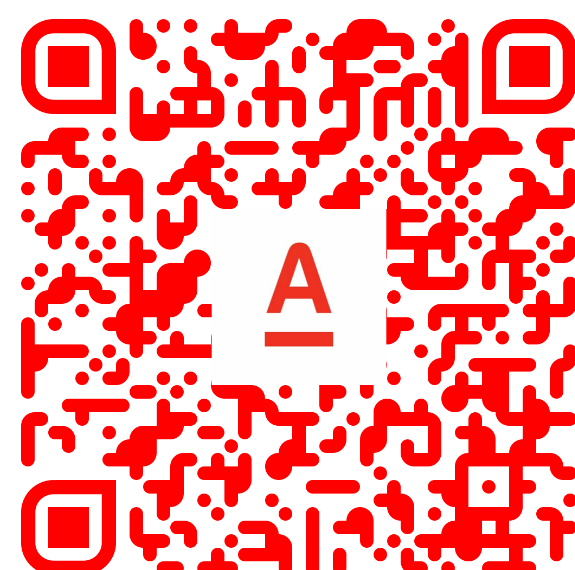
Суммаризация - автоматическое создание краткого содержания исходного текста

## Применение модели суммаризации

- Определяет группы тематик для множества неразмеченных экспертиз
- Определяет долю каждой из тематик
- Выбирает наиболее релевантные и в то же время разнообразные предложения из экспертиз для суммаризации



Подробнее об алгоритме и деталях работы модели читайте в статье





# Внедрили непрерывный процесс поиска инсайтов



# Процесс внедрения инструментов продвинутой аналитики



Цикл создания нового классификатора по инсайтам для канала или продукта несколько дней

1

Суммаризация экспертиз с помощью ML

Проводится для выделения классов

2

Осознание инсайта и бизнес смысла

Придание бизнес-смысла «Золотая вычитка»

3

Создание классификатора для VOC-платформы

Калибровка и обучение

4

Информирование бизнеса о новом подходе

Классификатор и калибровка

5

Внедрение классификатора для VOC-платформы

Новый классификатор на VOC-платформе

6

Контроль внедрения за качеством разметки

Отработка возражений

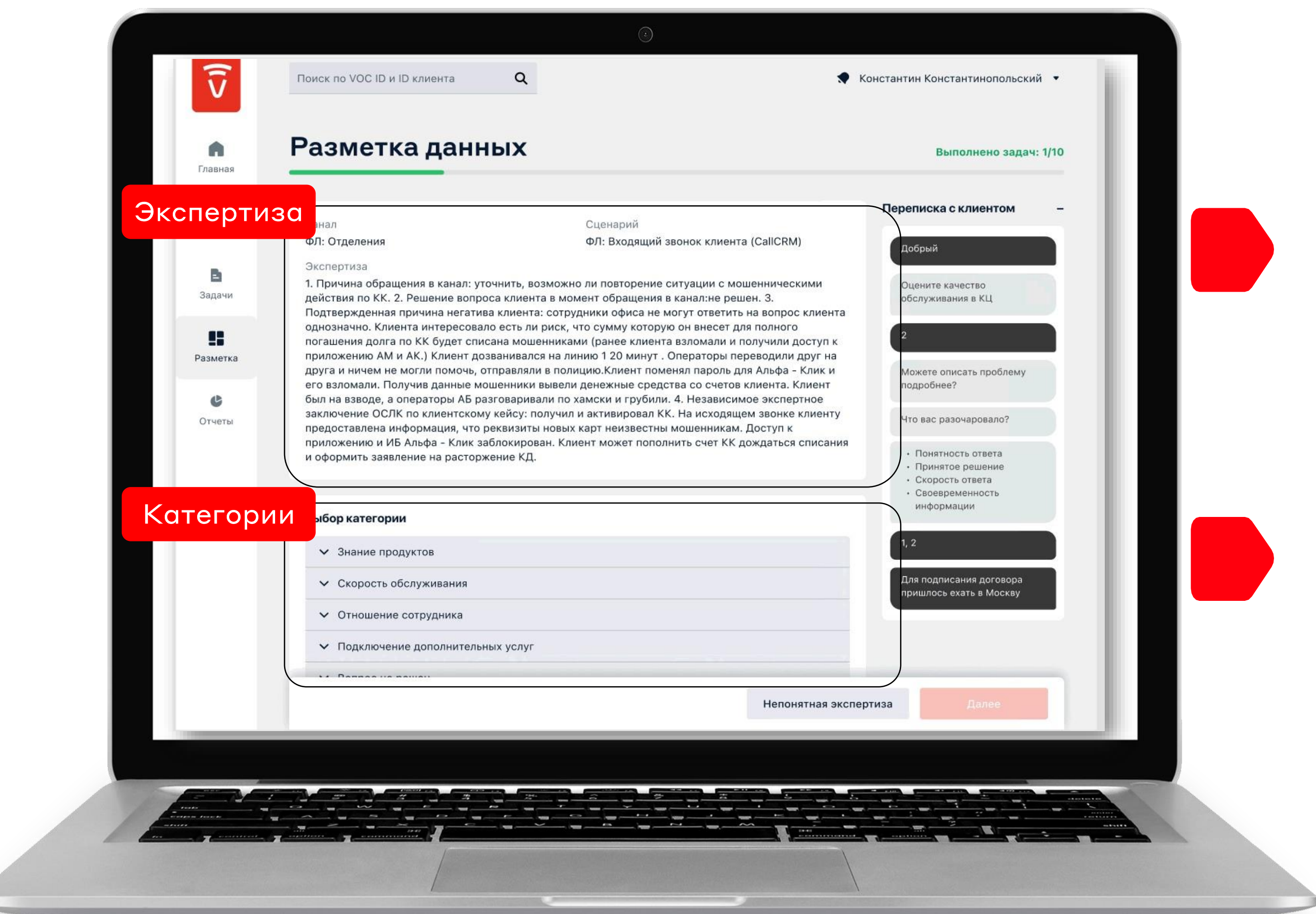
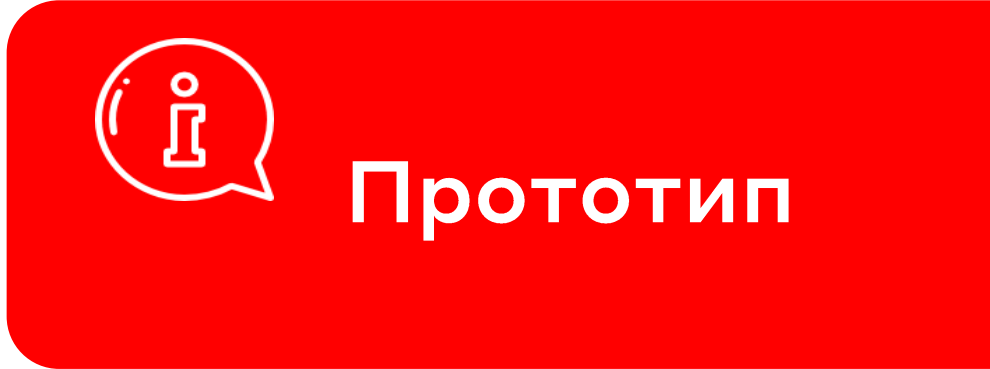
7

Непрерывный процесс разметки данных

Обучение моделей и сотрудников



# Для удобства разметки создали прототип автоматизированного рабочего места разметчика на VOC – платформе



Специальная роль для разметчиков на VOC платформе

Мониторинг контроля качества





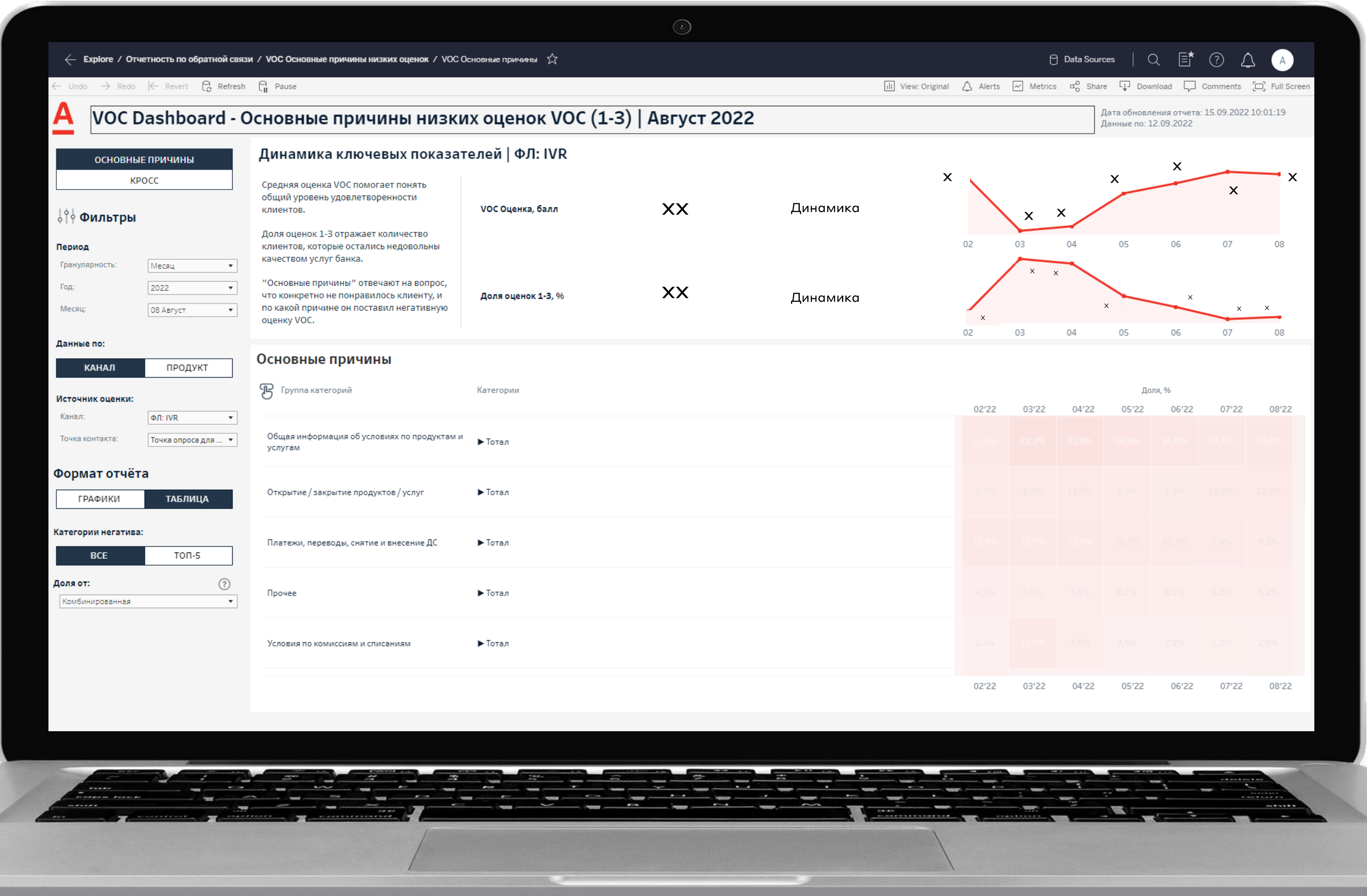
**А теперь о результатах**

# Запустили отчёт по основным причинам низких оценок VOC

АСХ



Прототип



Отчет позволяет

- Выявлять TOP-корневых проблем
- Детализировать корневые проблемы
- Выявлять зависимости корневых проблем с основным негативом



# Каких результатов достигли



## Увеличили скорость поиска инсайтов

В два раза сократили количество дней, затраченных на ручные вычитки



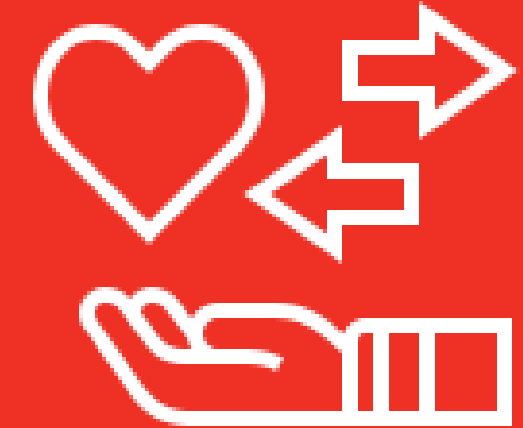
## Сократили количество ресурсов

Сократили количество экспертов, которые участвуют в процессе ручных вычиток



## Повысили доверие к результату

Повысили уровень доверия к выводам и рекомендациям за счет применения ML

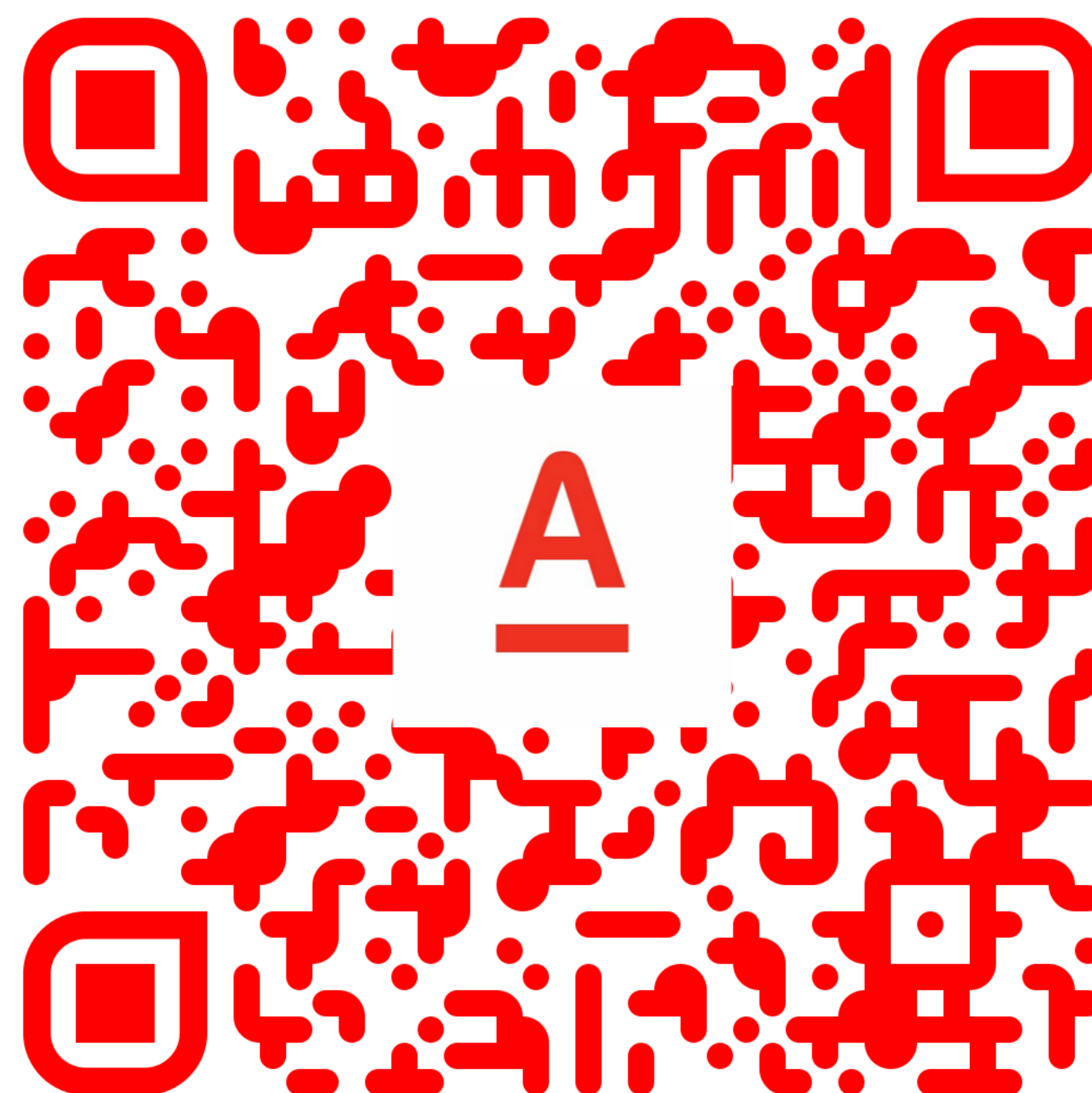


## Увеличили охват

Сняли ограничения по количеству каналов и продуктов для поиска инсайтов



Подробнее о том, как роботы  
помогают нам в поиске инсайтов  
читайте в статье



Спасибо

