



ТИНЬКОФФ

А вы знаете, что говорят ваши сотрудники?

Ольга Анисько

Директор клиентского
сервиса Level.Travel

Василий Жиров

Руководитель направления
монетизации программного
обеспечения

LEVEL  TRAVEL



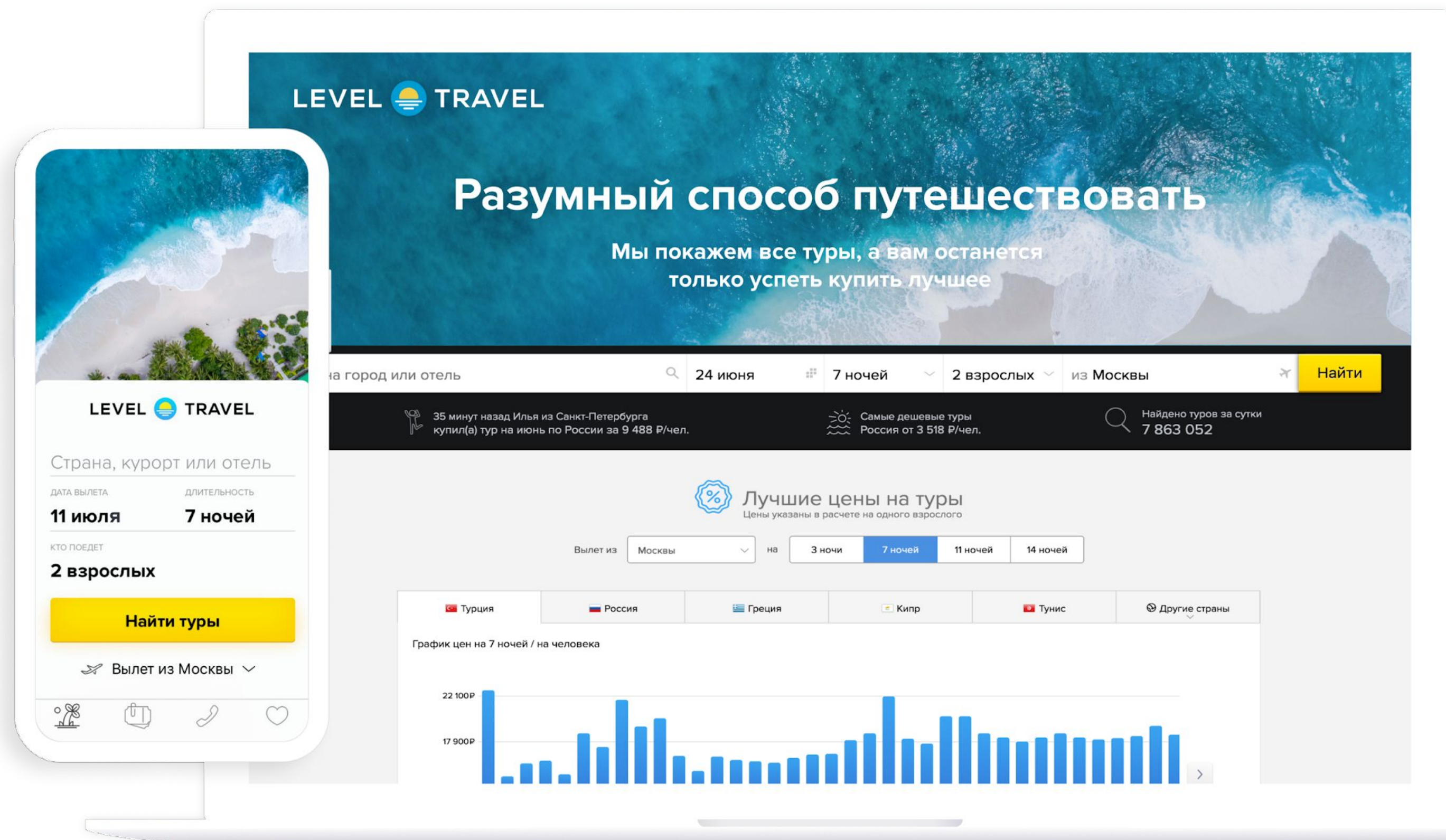
Level.Travel — онлайн-сервис для путешествий

30 000

ВХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ

16 000

ИСХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ



Речевая аналитика от Тинькофф



Кейс Level.Travel: увеличили CSI на 8% и NPS на 5% за два месяца

Задача

Увеличить охват анализируемых коммуникаций и улучшить метрики качества обслуживания клиентов

Решение

Внедрили Речевую аналитику от Тинькофф: получили 100%-й охват анализируемых коммуникаций. До этого анализировали около 0,3%

Результат

За два месяца увидели улучшения по двум основным показателям:

CSI

+8%

NPS

+5%

Кейс Level.Travel: за два месяца снизили негатив клиентов в два раза

Задача

Улучшить показатели по отработке негатива в звонках

Решение

Внедрили речевую аналитику.
Начали анализировать 100% звонков и внедрили в рабочие инструменты новый показатель — клиентский негатив

Результат

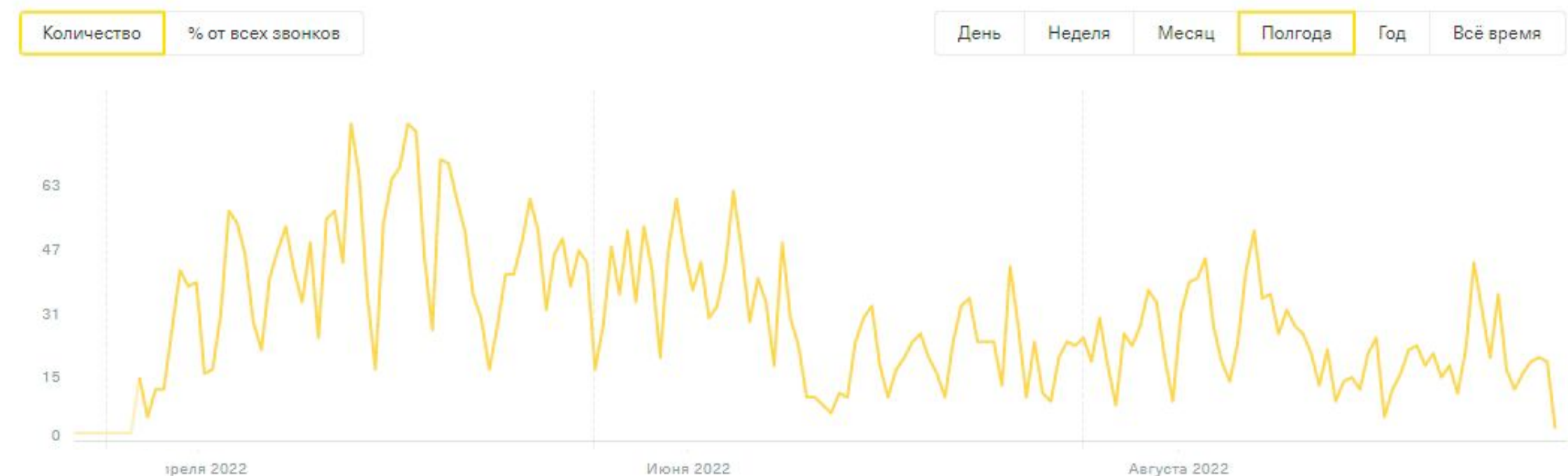
После внедрения речевой аналитики процент клиентского негатива снизился в два раза: с 15% от всех звонков до 8%.

-7%

То есть количество жалоб уменьшилось на 7% за два месяца

Уровни клиентского негатива. Отчет

Для перемещения по графику зажмите кнопку мыши и двигайте влево-вправо.
Для выбора точного периода на графике зажмите точку указателя и двигайте курсор.



Кейс Level.Travel: быстро скорректировали скрипты в кризисной ситуации

Задача

Во время кризисной ситуации в стране участились звонки по определенным тематикам. В связи с этим нужно:

- быстро обучить операторов грамотно отвечать на вопросы клиентов;
- на лету редактировать скрипты диалогов операторов.

Решение

Благодаря речевой аналитике нам удалось быстро сформировать отчеты, прослушать звонки и проанализировать критические места в ответах операторов

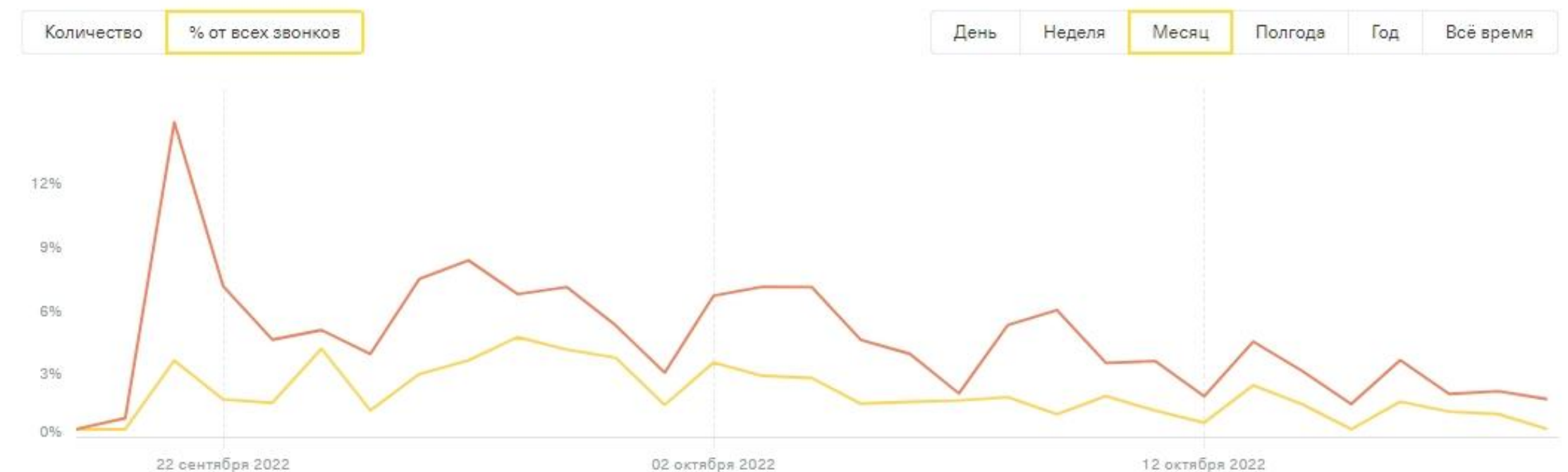
Результат

Сократили время на процесс внедрения нового скрипта с нескольких дней до 15 минут

Сделали новый раздел в FAQ, которым пользуются как сотрудники, так и туристы

Отчет

Для перемещения по графику нажмите кнопку мыши и двигайте влево-вправо.
Для выбора точного периода на графике нажмите точку указателя и двигайте курсор.



Кейс Level.Travel: улучшили продукт и увеличили продажи

Задача

Понимать и быстро реагировать на боли пользователей

Решение

Благодаря речевой аналитике увидели что проблема в направлении Мальдивы.

Основная проблема — люди не знали, как добраться до отеля

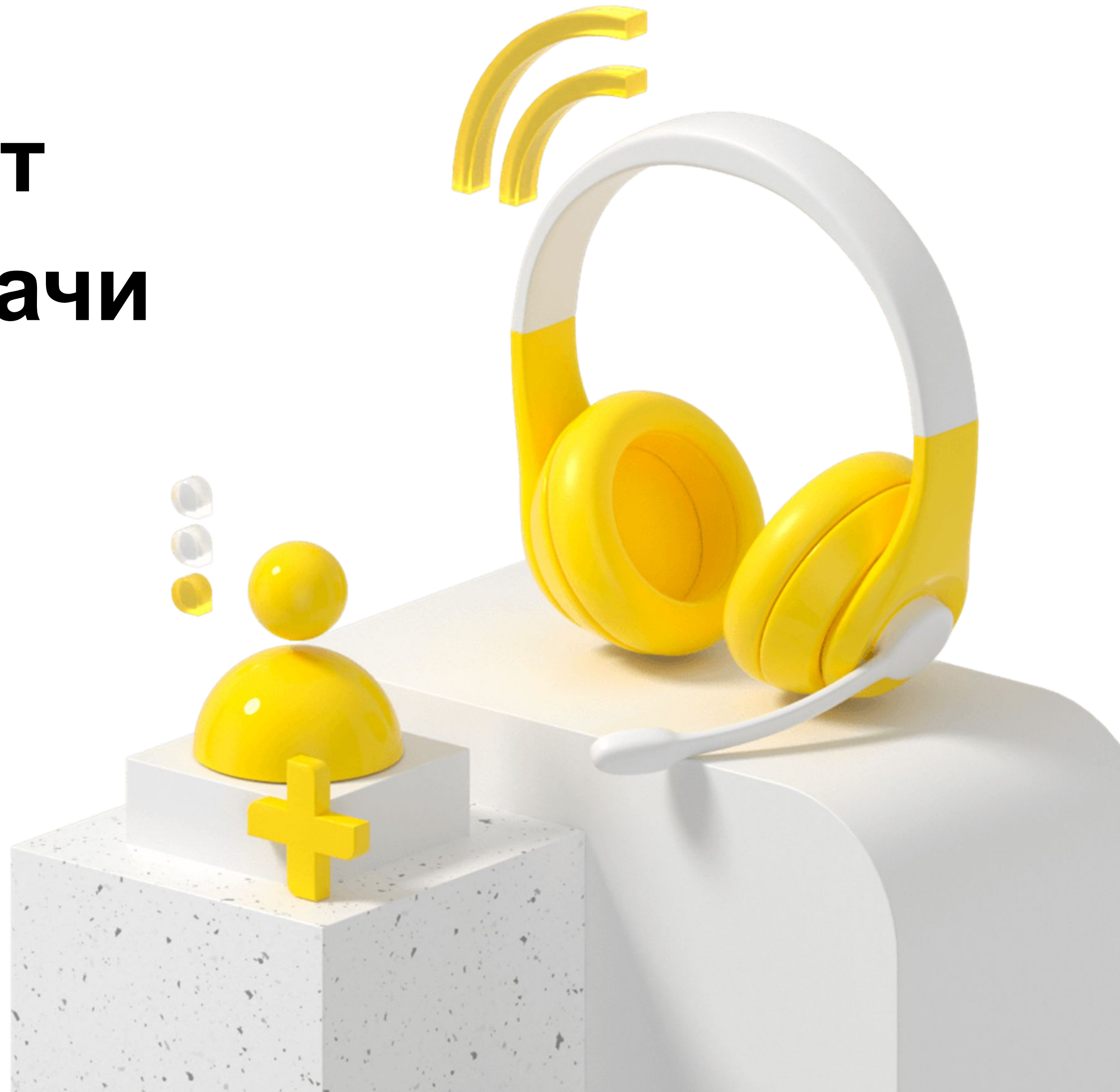
Результат

- Улучшили продукт
- Решили проблему пользователей
- Увеличили продажи



Как речевая аналитика помогает решать бизнес-задачи Level.Travel

Василий Жиллов



Определение негатива по интонации



Поиск негатива в звонках
помогает управлять уровнем
удовлетворенности клиентов
или найти самого
недоброжелательного оператора



Инструмент позволяет определять
негатив как по тексту, так
и по интонации, когда клиент
не говорит негативных слов
и не повышает голос



Даже если клиент скажет спасибо
с сарказмом, нейронная сеть сможет
это определить и подсветить.

**Это новая модель аналитики
на рынке речевых технологий**

Звонки

СЛОВА-ПАРАЗИТЫ

24.2%

↓ -2.7%

БАГИ, ГЛЮКИ

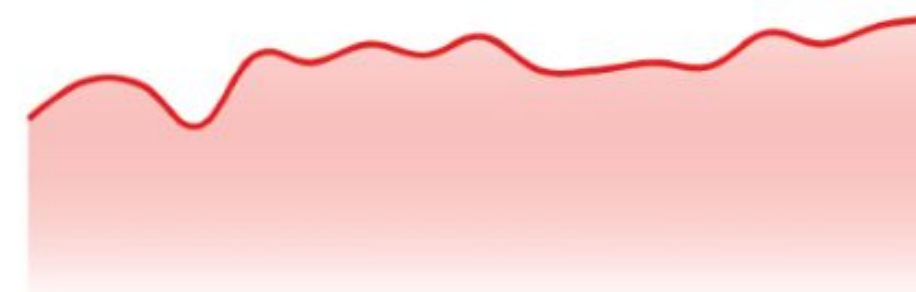
0%

↓ 0%

УРОВЕНЬ КЛИЕНТСКОГО НЕГАТИВА

1.1%

↑ 0%



ЖАЛОБЫ КЛИЕНТА

0.5%

↓ -0.1%

ПЕРЕЖИВАНИЯ КЛИЕНТА

0.1%

↓ 0%

Поиск звонков по смыслу



Ищет звонки не по ключевым словам, а по смыслу фразы. Это расширяет выборку — позволяет найти больше звонков на заданную тему

Пример

Два способа поиска звонков, в которых клиенты говорят об отсутствии работы

Обычный
поиск

Перебирать вручную все ключевые слова, которые могут сказать клиенты в этом случае

Находит 10—15% из целевых звонков

Семанти-
ческий поиск

Ввести в поисковую строку фразу «у других дешевле», система сама расширит количество вариантов

Находит 70—80% из целевых звонков

- Аналогичное предложение, как и у вас, только дешевле выходит
- Мне все нравится... условия проживания отличные... просто мне сделали более выгодное предложение
- Буду сравнивать... потому что есть другие варианты
- Ну, я не знаю еще, у вас дороже выходит
- А какой смысл... не так сильно отличается, зато выгоднее

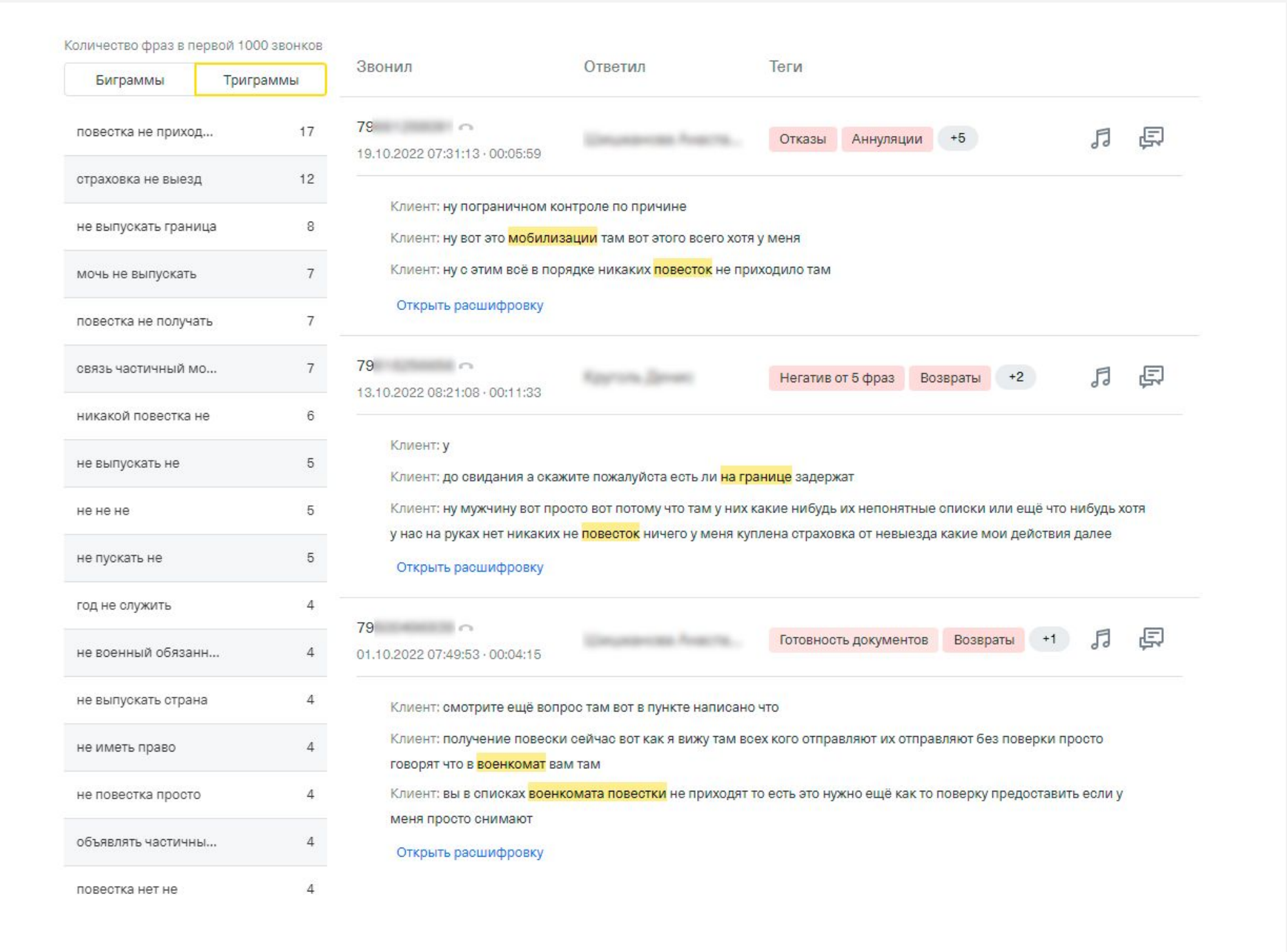
Облако тегов: определение самых частых фраз в диалогах

Облако тегов выделяет словосочетания, которые чаще всего произносили за выбранный период. Можно узнать, что чаще всего говорят операторы и с какими запросами чаще всего обращаются клиенты.

Эта информация помогает:

- оптимизировать скрипты с учетом актуальных для клиентов тематик;
- проверить, что чаще всего отвечают операторы при отработке негатива или в других интересующих ситуациях;
- оперативно создавать скрипты под новые массовые запросы клиентов.

Пример



Преимущества Речевой аналитики от Тинькофф

01

Высокая точность распознавания речи

Работает на собственной технологии распознавания речи Tinkoff VoiceKit. Платформа обучалась на реальных звонках колл-центров Тинькофф

02

Быстрая обработка больших объемов данных

За 5—10 минут расшифровывает около миллиона звонков. Платформой ежедневно пользуются 40 тысяч человек

03

Инструменты для точного анализа

Инструменты платформы находят негатив в звонке по интонации, а также диалоги на заданную тему по контексту — без ввода каждого ключевого слова вручную

04

Быстрый пилот для тестирования

За две недели настраиваем платформу. Показываем, какую бизнес-ценность она принесет компании, на небольшом объеме ее звонков

05

Обучение и персональный менеджер

Обучаем работе с платформой. Персональный менеджер помогает разобраться и настроить ее под себя

06

Контекстное дообучение

Есть возможность бесплатно дообучить модель распознавания на ваших звонках

Спасибо

Задавайте вопросы



Подробнее о речевой
аналитике на сайте
Тинькофф

