

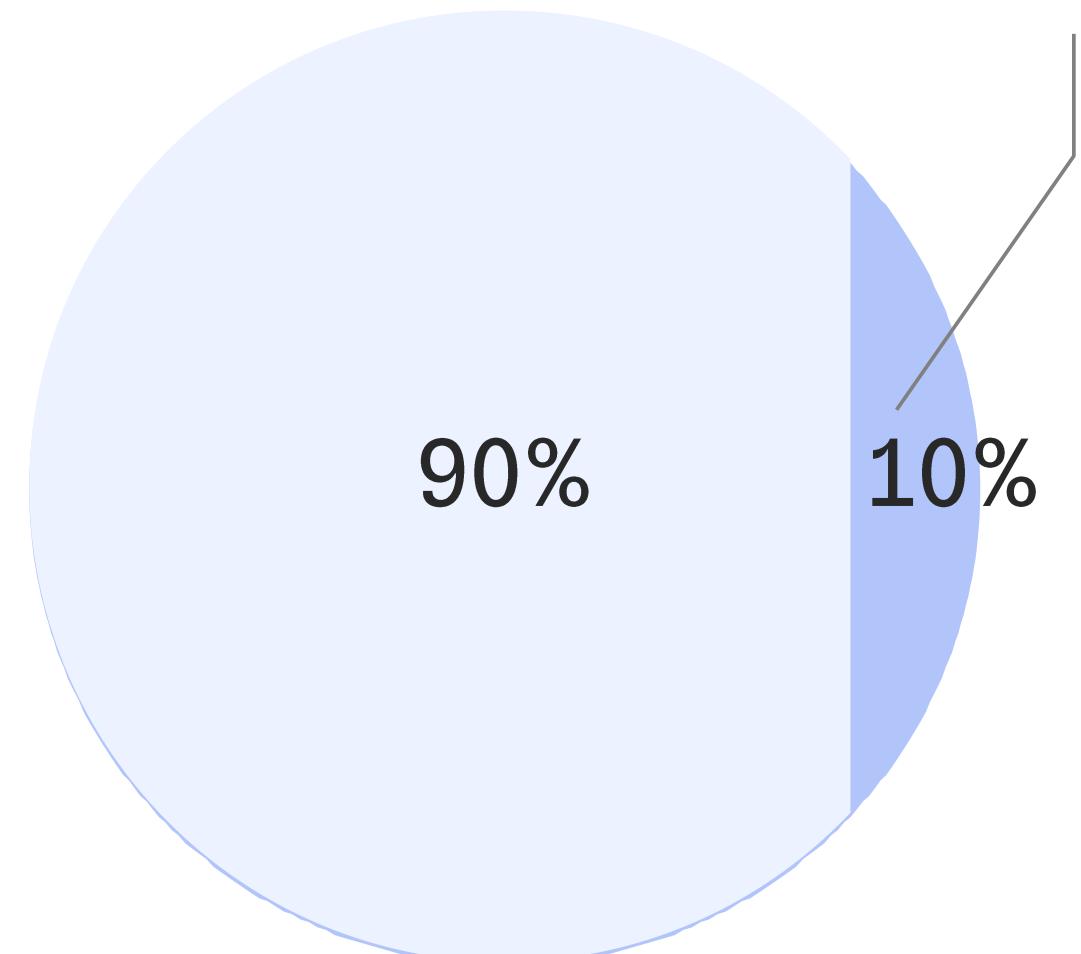
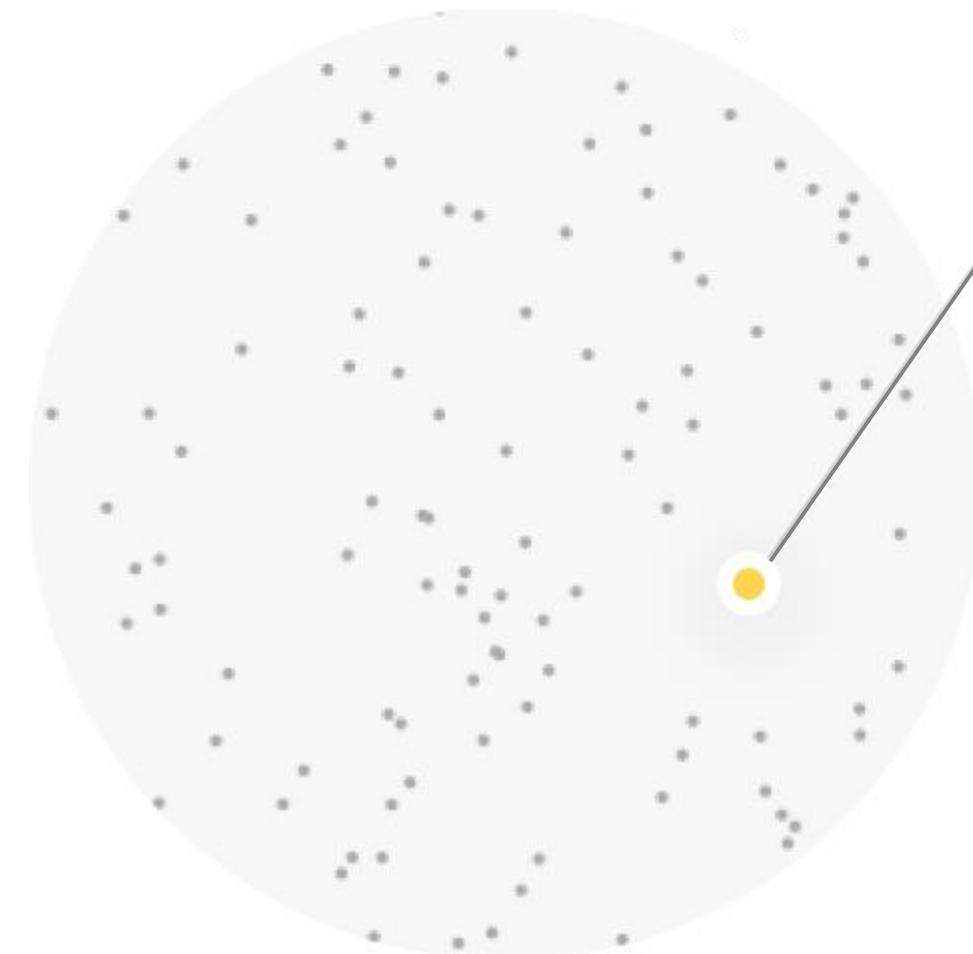
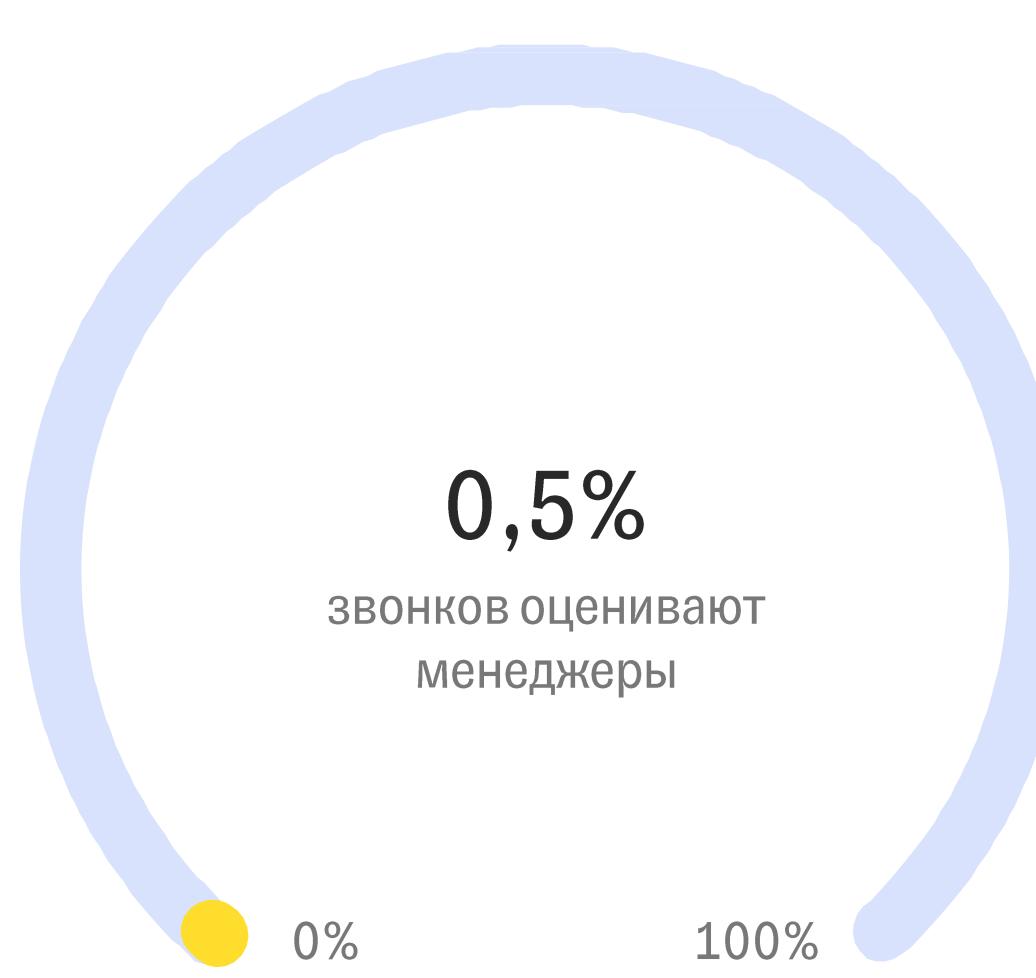


ТИНЬКОФФ

Революция в контакт-центре: как речевая аналитика влияет на бизнес и что за этим стоит

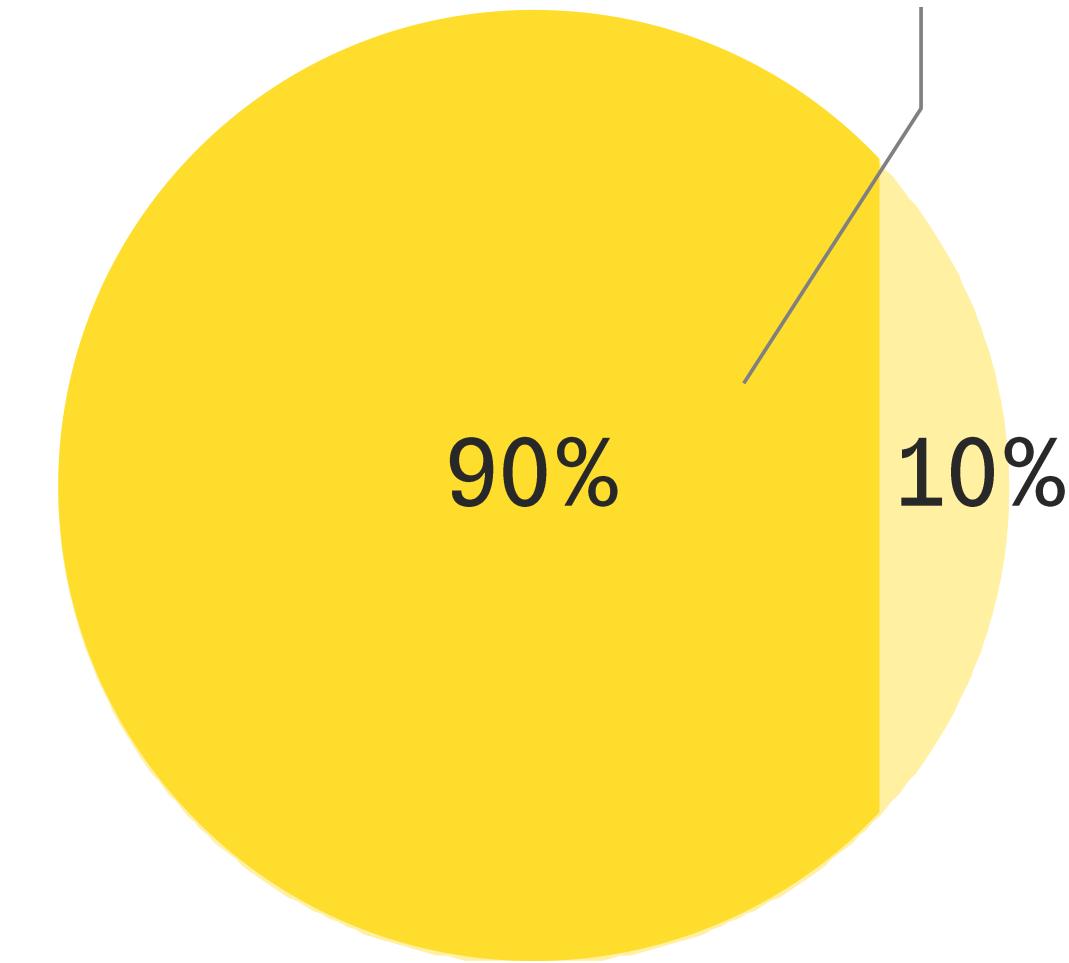
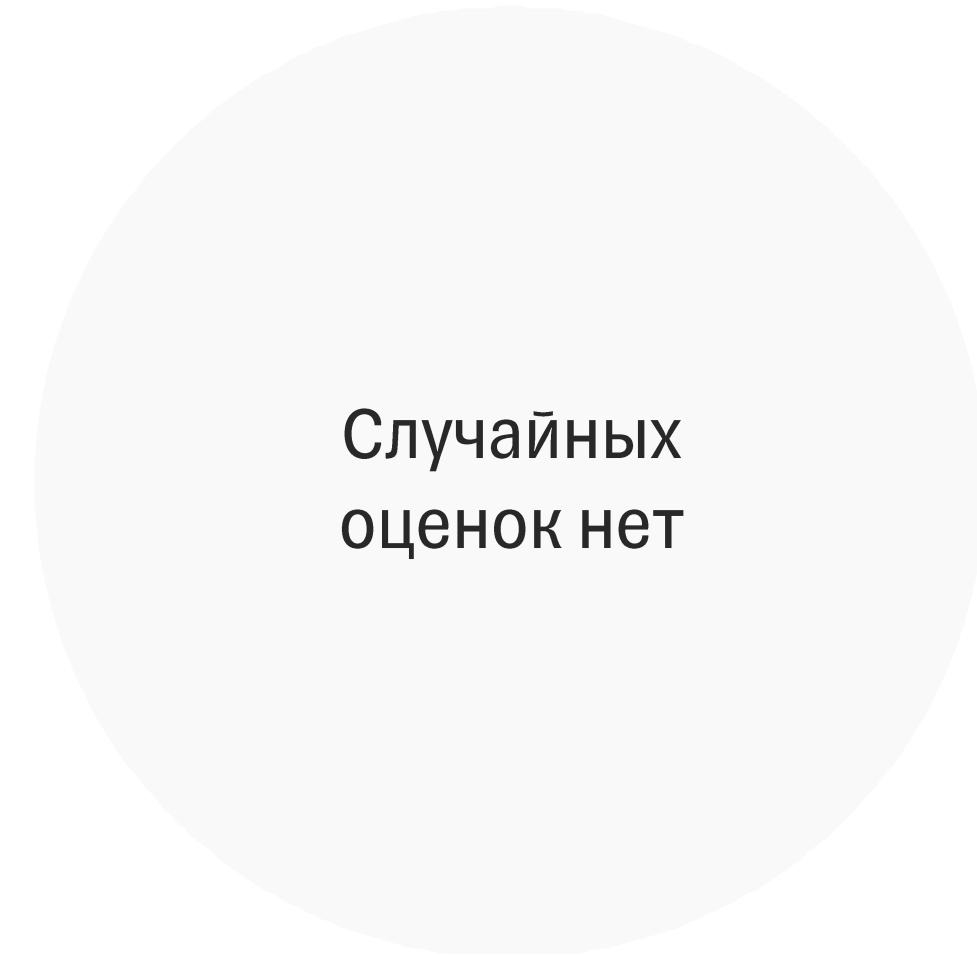
Марат Галиев

Традиционный путь — отдел контроля качества



Дорого масштабировать: с ростом отдела продаж нужно нанимать
больше менеджеров контроля качества, увеличивать фонд оплаты труда

Современный путь – речевая аналитика от Тинькофф



Сокращает затраты и повышает эффективность бизнеса: с ростом объема звонков не нужно нанимать новых менеджеров контроля качества, можно оптимизировать процессы

Что такое речевая аналитика

Диалог с клиентом

Платформа пропускает через себя все звонки в компании

01

Запись звонков

Платформа сохраняет 100% звонков для последующего анализа

02

Переводит звонки в текст

Платформа находит нужные звонки, переводит их в текст и анализирует

03

Подсвечивает ключевые слова

Платформа показывает, в каком месте звонка у клиента появился негатив или где оператор совершил ошибку

04

Анализ коммуникаций для бизнеса

Платформа речевой аналитики от Тинькофф разработана на основе машинного обучения. Она анализирует звонки и чаты и помогает решать бизнес-задачи:



контролировать качество работы операторов и менеджеров по продажам;



оценивать эффективность скриптов и диалогов, если в компании не используют скрипты;



узнавать важные для клиентов преимущества, делать на них упор в скриптах и повышать продажи;



выявлять потенциальные риск-кейсы с негативом и управлять лояльностью клиентов.

Выгоды от использования речевой аналитики в компании

01

Оптимизация отдела
контроля качества

02

Рост качества
обслуживания

03

Рост кросс-продаж

04

Снижение среднего
времени обслуживания

05

Снижение количества
негатива от клиентов

06

Повышение
лояльности клиентов



ТИНЬКОФФ

Успешные кейсы

Платформа помогает решать разные бизнес-задачи
Тинькофф и внешних клиентов

Кейс Zoon: оптимизировали штат, сократили ФОТ на 50%

Задача

- Увеличить глубину прослушки звонков с 15—25% до 30—50%
- Не расширять штат отдела контроля качества при одновременном росте отдела продаж в 2 раза

Решение

- Интегрировали платформу со всеми системами компании
- Перенесли работу сотрудников отдела контроля качества из гугл-таблиц в единый интерфейс платформы
- Настроили автооценки звонков

Результат

- Увеличили глубину прослушивания звонков с 15—25% до 100%
- Оптимизировали штат отдела контроля качества с 10 до 5 сотрудников, хотя отдел продаж вырос с 90 до 130 сотрудников
- Сократили фонд оплаты труда на 50%

Анализ скриптов

Автоматическая оценка
операторов

Пример

Звонки, где оператор
не озвучил возможность
архивирования фильмов,
легко отфильтровать
и прослушать отдельно

The screenshot shows a web browser window with two tabs open, both titled "Tinkoff Quality Management". The URL in the address bar is `tqm.tinkoff.ru/statistics/collection/group?date.max=20.06.2021%2C%2023%3A59%3A59&date.min=13.06.2021%2C%2000%3A00%3A00`. The page itself is titled "Collection" and features a header with the Tinkoff logo and navigation links: Контроль качества, Поиск, Статистика, Речевая аналитика, Администрирование. Below the header, there are buttons for "Назад" (Back) and "Collection". On the right, there are links for "Моя статистика" and "Статистика группы". A search bar labeled "Поиск по ФИО сотрудника" is present. The main content area displays a table with two columns: "ФИО" (Name) and "Звонки с ошибками" (Calls with errors). The table lists eight operators:

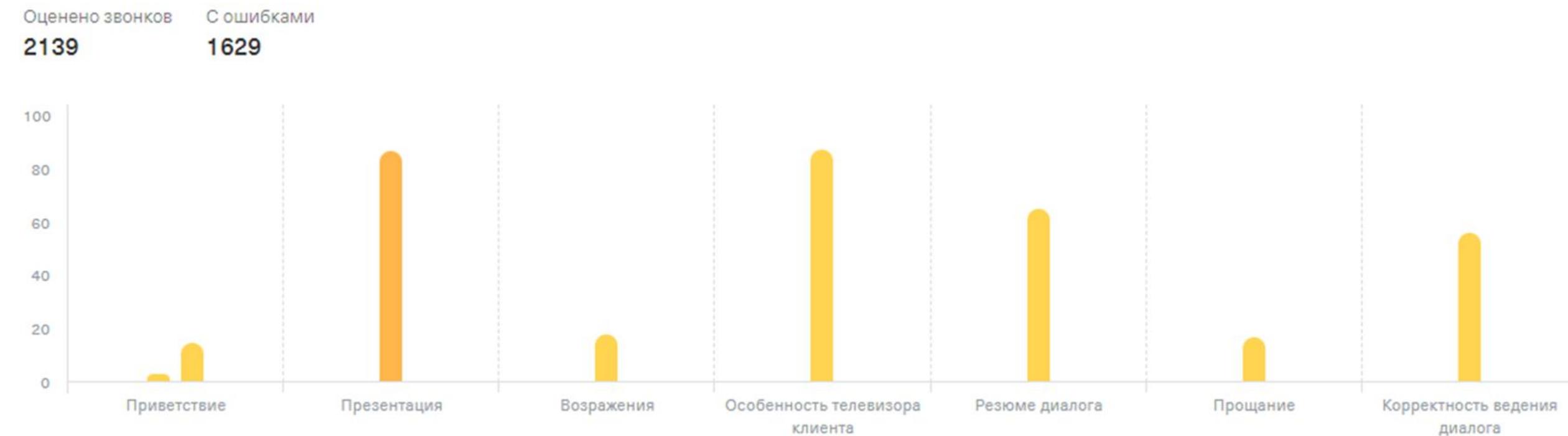
ФИО	Звонки с ошибками
Герасимов Евгений Геннадьевич eggerasimov87333	636/677
Гогина Татьяна Александровна tagogina	619/746
Санькова Елена Алексеевна easankova	616/670
Мухина Елена Викторовна evmuxina33194	605/674
Шаймарданова Елена Алексеевна eashajmardanova89844	556/654
Яла Алевтина Альбертовна aayala	556/568
Третьяк Инна Владимировна ivtretiyak94064	538/669
Бармин Роман Вячеславович rvbarmin	502/551

Анализ скриптов

Автоматическая оценка
операторов

Пример

Звонки, где оператор
не озвучил возможность
архивирования фильмов,
легко отфильтровать
и прослушать отдельно



Наполнение презентации необходимыми критериями

- Не озвучена возможность перемотки - 1082 звонка
- Не озвучена возможность архивирования - 1117 звонков
- Не озвучена возможность паузы - 1071 звонков
- Не озвучена возможность поддерживания до 5 устройств одновременно - 660 звонков

Кейс Тинькофф: за 3 месяца снизили негатив клиентов на 46%

Задача

Сократить количество жалоб на банк

Решение

- Проанализировали звонки, в которых клиенты грозили оставить в соцсетях и на сайтах негативный отзыв, и составили словарь угроз
- Научили модель автоматически искать угрозы в звонках клиентов по этому словарю. Информация о звонке с угрозами сразу шла к опытным операторам. Они связывались с клиентом, выясняли, чем он недоволен, и решали проблемы индивидуально

Результат

Уменьшили количество жалоб на 46% за 3 месяца

-46%



Анализ звонков по готовым словарям



Готовые словари позволяют быстро анализировать звонки. Например, можно выбрать словарь негативных фраз и сразу отсортировать звонки, где клиенты были недовольны.

21
словарь

В базе платформы
дополнительно можно
создавать свои

Примеры некоторых встроенных словарей

Клиент переживает

- ▶ буду нервничать
- ▶ волнуюсь очень
- ▶ беспокоюсь просто
- ▶ я переживаю

Клиент требует начальника

- ▶ кто у вас директор
- ▶ вышестоящее начальство
- ▶ позовите главного
- ▶ старшего позовите

Некомпетентность оператора

- ▶ не слышал ни разу
- ▶ мне нужно уточнить
- ▶ слышу впервые
- ▶ не имею понятия

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.



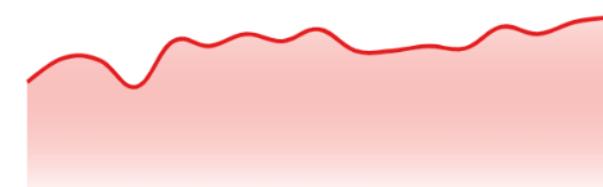
Даже если клиент скажет спасибо с сарказмом, нейронная сеть сможет это определить и подсветить. **Это новая модель аналитики на рынке речевых технологий.**

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%

Определение негатива по интонации: примеры



7900*****11

Клиент

Краснов

m.a.krasnov

—

Оценка

10.03.2021 16:56:43 · 00:06:08 · 5-2906...

[Комментарий](#)

У клиента встречаются

Краснов: я когда получала карту ко мне приехал человек он так же сфотографировал

Клиент: и отправил куда то паспорт и эти сразу данные внесли вот я тоже сфотографировала

Краснов: и отправил куда то паспорт и эти сразу данные внесли вот я тоже сфотографировала

[Открыть диалог](#)



Негатив по вздоху

Первый сигнал для модели по вздоху перед нейтральной фразой

Tinkoff Quality Management
tqm-sme.tinkoff.ru/transcription/smeCall/1335312

О Оператор неизвестный 00:00:00
компания сэм меня зовут татьяна чем могу вам помочь

К Клиент 00:00:03
девушка день

О Оператор неизвестный 00:00:07
н минуту пожалуйста уточните пожалуйста вопрос

К Клиент 00:00:12
вопрос по багажу

О Оператор неизвестный 00:00:16
что именно вас интересует уточните пожалуйста

К Клиент 00:00:20
меня интересует сколько у меня багажа потому что я сейчас
абсолютно не понимаю на каком сегменте у меня нет сколько сумма
висит а на каком не летит у меня сумки

О Оператор неизвестный 00:00:30
номер брони или билет продиктуйте

К Клиент 00:00:31
потому что ваш предыдущий оператор меня просто тупо скинула

К Клиент 00:00:35

О Оператор неизвестный 00:00:38



Сарказм

Нет повышения голоса и негативных слов

Tinkoff Quality Management
tqm.tinkoff.ru/transcription/segment/1192453406

Селютина Е. В. 00:00:01
здравствуйте меня зовут елена

К Клиент 00:00:04
здравствуйте

меня зовут игорь

у меня такой вопрос к вам если вы

в силах выслушать меня

Селютина Е. В. 00:00:12
слушаю вас

К Клиент 00:00:12
хотел бы карту оформить скорее всего она будет называть дебетовая

не было карт не являлся клиентом вашего банка и пока

Селютина Е. В. 00:00:17
угу

К Клиент 00:00:22
рассматриваю надежен ли ваш банк поэтому сейчас все вопросы мы
запишите то есть можете ну подумать и потом мне перезвонить как
вам удобно вы сейчас где находитесь в каком городе

Селютина Е. В. 00:00:36
игорь мы работаем дистанционно онлайн



Кейс Тинькофф: речевая аналитика помогла проработать скрипты и увеличить конверсию звонков

Задача

Усилить скрипт для увеличения согласий на оформление кредитной карты

Решение

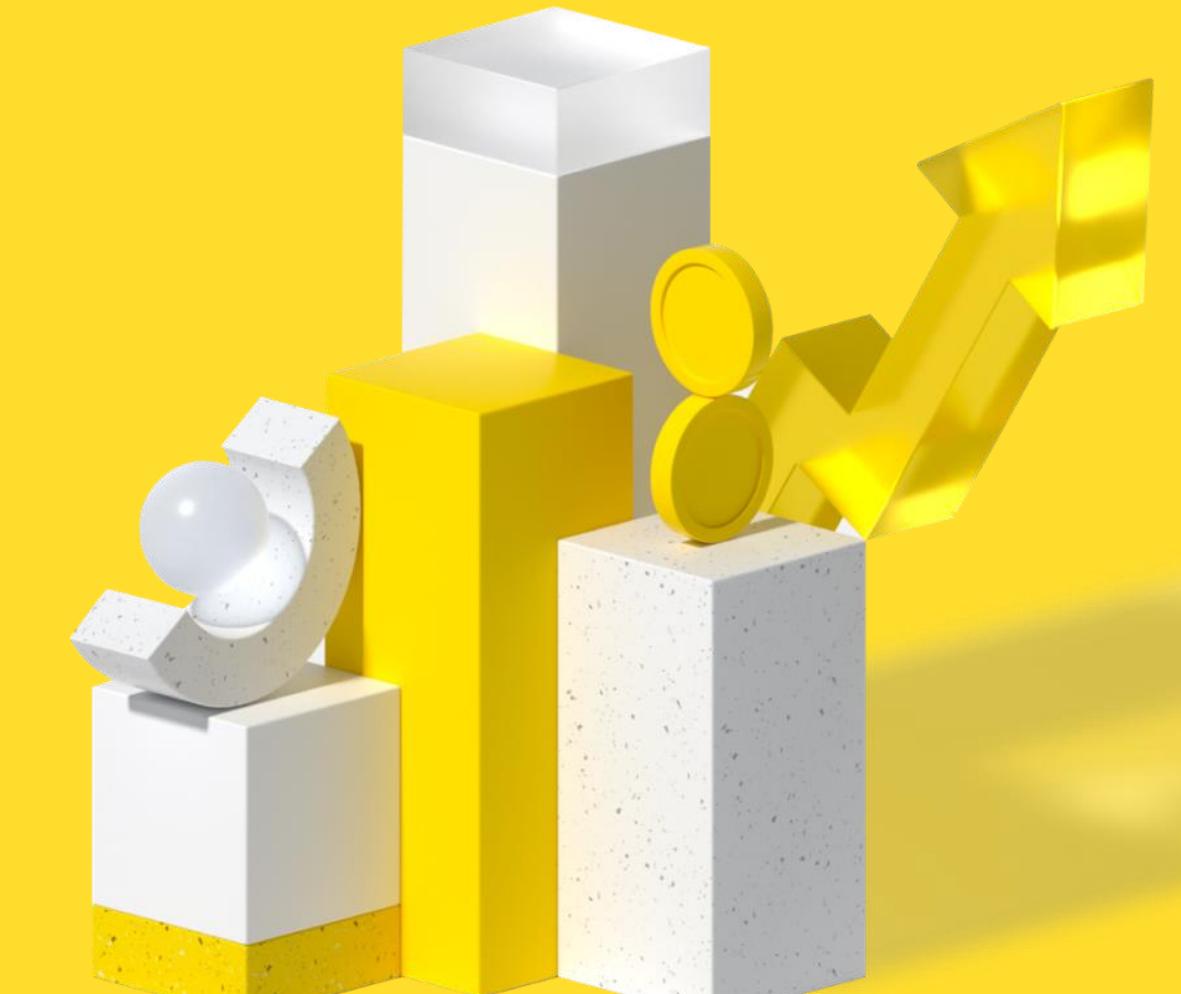
Платформа проанализировала данные звонков, где клиенты соглашались или отказывались оформить кредитную карту.

Мы нашли, какие фразы чаще всего влияют на конверсию продаж

Результат

Выросла конверсия

+15%



Поиск звонков по контексту

Семантический поиск,
в отличие от поиска
по словарям, ищет звонки
не по ключевым словам,
а **по смыслу фразы**.

Это расширяет выборку —
позволяет найти больше
звонков на заданную тему

The screenshot shows the Tinkoff Quality Management interface for managing communications. The top navigation bar includes tabs for 'Помощь' (Help), 'Портфолио' (Portfolio), 'Коммуникации' (Communications), 'Оценки' (Assessments), 'Звонки' (Calls), 'Операторы' (Operators), and 'Словари' (Dictionaries). The main section is titled 'Коммуникации' (Communications) and contains a search form. The search form includes fields for 'Тип поиска' (Search type) set to 'Обычный' (Normal), date range from 'Начало' (Start) 20.06.2020 00:00:00 to 'Окончание' (End) 20.06.2021 23:59:59, and a 'Сохраненные фильтры' (Saved filters) section with buttons for 'возражение1' (objection1), 'негатив' (negative), 'не интересно' (not interesting), and an ellipsis button. Below the search form are sections for 'Параметры звонка' (Call parameters) with fields for 'Оператор' (Operator) and 'Телефон клиента' (Client phone number), and a search bar for 'Поиск по имени, логину или подразделению' (Search by name, login or department). At the bottom are buttons for 'Найти звонки' (Find calls) and 'Еще' (More). The results section at the bottom has columns for 'Звонил' (Called), 'Ответил' (Answered), and 'Оценка' (Assessment). A download button for 'Скачать отчет' (Download report) is located in the bottom right corner.

Определение самых частых фраз в диалогах: облако тегов

Примеры использования

- Определение фраз операторов, вызывающих негатив
- Сравнение поведения успешных и неуспешных операторов
- Вычленение самых продающих фраз операторов
- Понимание вопросов клиентов для корректирования процессов и скриптов
- Получение инсайтов о поведении клиентов в разные моменты диалогов
- Выявление типов возражений и лучших отработок
- Пополнение словарей и тегов

Найдено 32 звонка

Скачать отчет

Количество фраз в первой 1000 звонков	Звонил	Ответил	Теги
Биграммы			
да да да	Буткеева Наталья Михай...	7903****30	DWH Клиент DWH FREE
нет не готовый	Буткеева: вы оплатить две тысячи рублей		
да да готовый	Буткеева: вы готовы внести оплату сегодня		
не мочь сказать	Клиент: нет не готова		
не мочь вносить	Открыть расшифровку		
нет нет не	Дьяконов Севастян Мак...	7927****97	
нет нет нет	Дьяконов: и банк требует оплатить данную сумму сегодня		
нет сегодня не	Дьяконов: вы готовы внести оплату		
сегодня не гот...	Клиент: очень драхаху		
сегодня не овый	Открыть расшифровку		
нет не мочь	Лезгиева Елнурा Фазило...	7904****21	
не мочь не	Клиент: район фанагории		
сегодня нет зав...	Лезгиева: вы готовы внести		
да да сегодня	Клиент: нет не готова		
да да сказать	Открыть расшифровку		
двадцать пятый ...	Русановская Мария Серг...	7960****42	
не готовый внос...	Русановская: выставлено требование оплатить эту задолженность		
не готовый нет	Русановская: вы готовы будете внести такую сумму		
не мочь оплати	Клиент: нет я		
	Открыть расшифровку		
	Русановская Мария Серг...	7960****42	
	Русановская: выставлено требование оплатить эту задолженность		
	Русановская: вы готовы будете внести такую сумму		
	Клиент: нет я		
	Открыть расшифровку		
7915****49	Грабушин Алекс...		
13.07.2022 18:53:01 · 00:13:16	Грабушин: угу		
	Грабушин: мы видим ваше поступление на сумму восемь тысяч пятьсот рублей однако		

Поиск звонков по контексту

Семантический поиск, в отличие от поиска по словарям, 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

Семантический поиск

Ввести в поисковую строку фразу «Нет работы», система сама расширит количество вариантов

- У меня нет официальной работы, мне дадут кредит?
- Я бы конечно ... у меня зарплата хорошая ... просто она у меня неофициальная ... работа
- Я сейчас неофициально ... теперь ... потому что оттуда ... столовой ... там закрылась ... я теперь ... понимаете
- Ну я не по трудовой работаю я по договору работаю
- Мне как бы ... у меня ... я нигде не работал по трудовой книжке

Находит 70—80% из целевых звонков

Колл-центр с речевой аналитикой

	Начало 2020	Начало 2022
Оценка качества	200 000 ручных оценок в месяц	600 000 + автоматических оценок в день
Процент нахождения ошибок	Меньше 1%	Больше 80%
Мотивация	По 10 оценкам в месяц	Агрегированный скор: оценка за все звонки + работа с негативом
Выход на целевые показатели	12 месяцев	9 месяцев

Спасибо

Задавайте вопросы



Подробнее о речевой
аналитике на сайте Тинькофф

