



Digital2Speech

BSS

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

КАК ОСНОВА В ПОСТРОЕНИИ
БЕСШОВНОГО КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

Юлия Вдовина

Директор по продукту цифровизации
клиентского сервиса в дистанционных
каналах, BSS

WWW.BSSYS.COM



Научитесь предугадывать желания
вашего клиента, всегда предлагайте
ему немного больше, чем он
ожидает. Только тогда он не уйдет к
конкуренту.

Сет Годин

Маркетолог, автор идеи
доверительного маркетинга

Трансформация клиентского пути

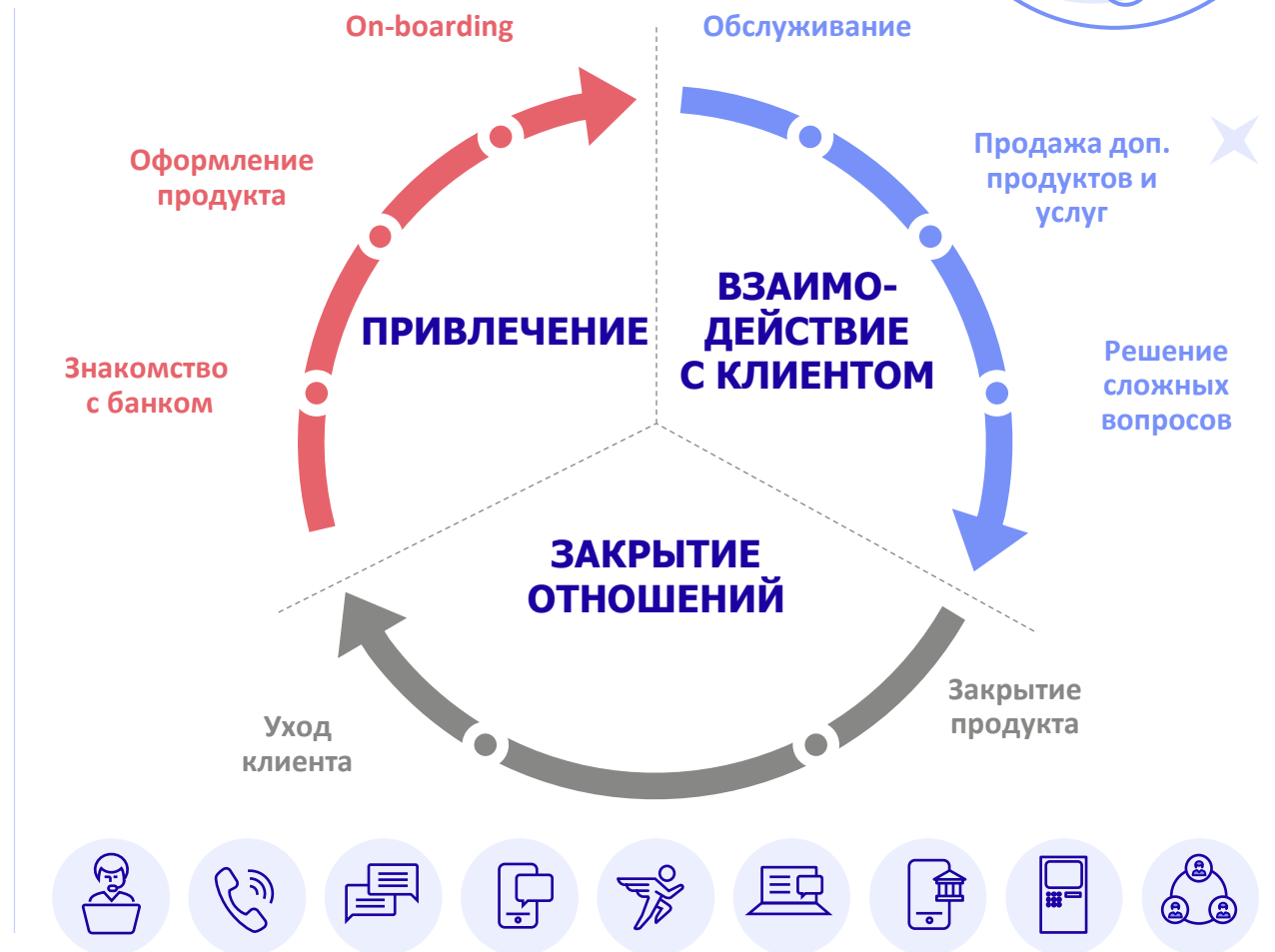


2023 – Customer Experience

Требования клиента диктуют правила выстраивания коммуникаций с компанией

Клиентоцентричная модель обслуживания и продаж:

- Новый формат отделений (Phygital)
- КЦ – центр коммуникации с клиентом и осн. канал продаж (переход от cost к profit)
- Синергия каналов обслуживания, акцент на потребности клиента
- Развитие прогностических моделей
- Роботизация без потери качества обслуживания



2025 – Total Experience

Объединение Customer Experience, User Experience, Employee Experience, Multi Experience

- AI автоматизация
- Расширение роли оператора -> финансовый консультант
- Персонализация на основе глубокой аналитики
- Синергия в использовании ресурсов
- Предиктивная аналитика и проактивный подход
- Рост выручки за счёт продажи сопутствующих партнёрских продуктов

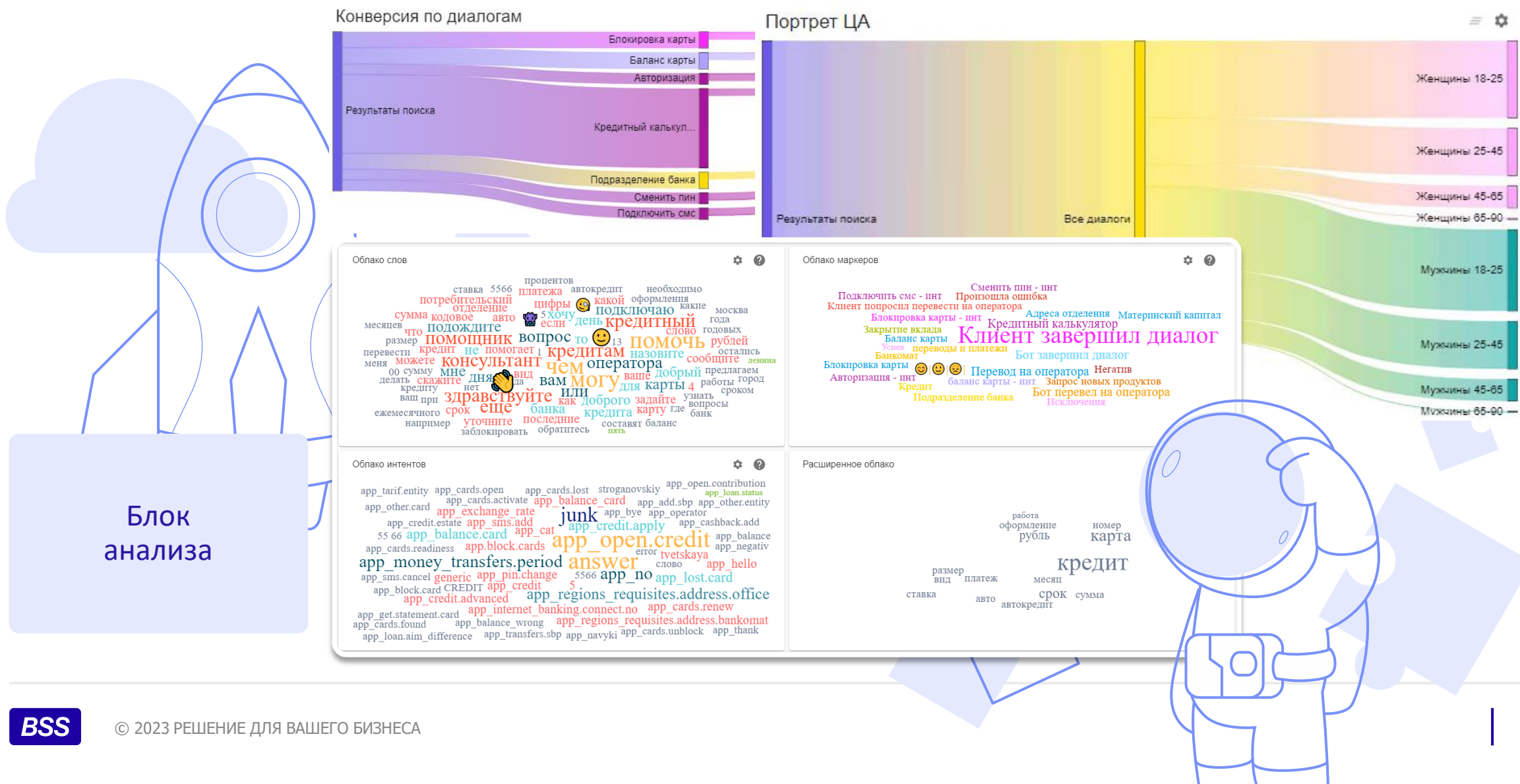
Customer Journey Map



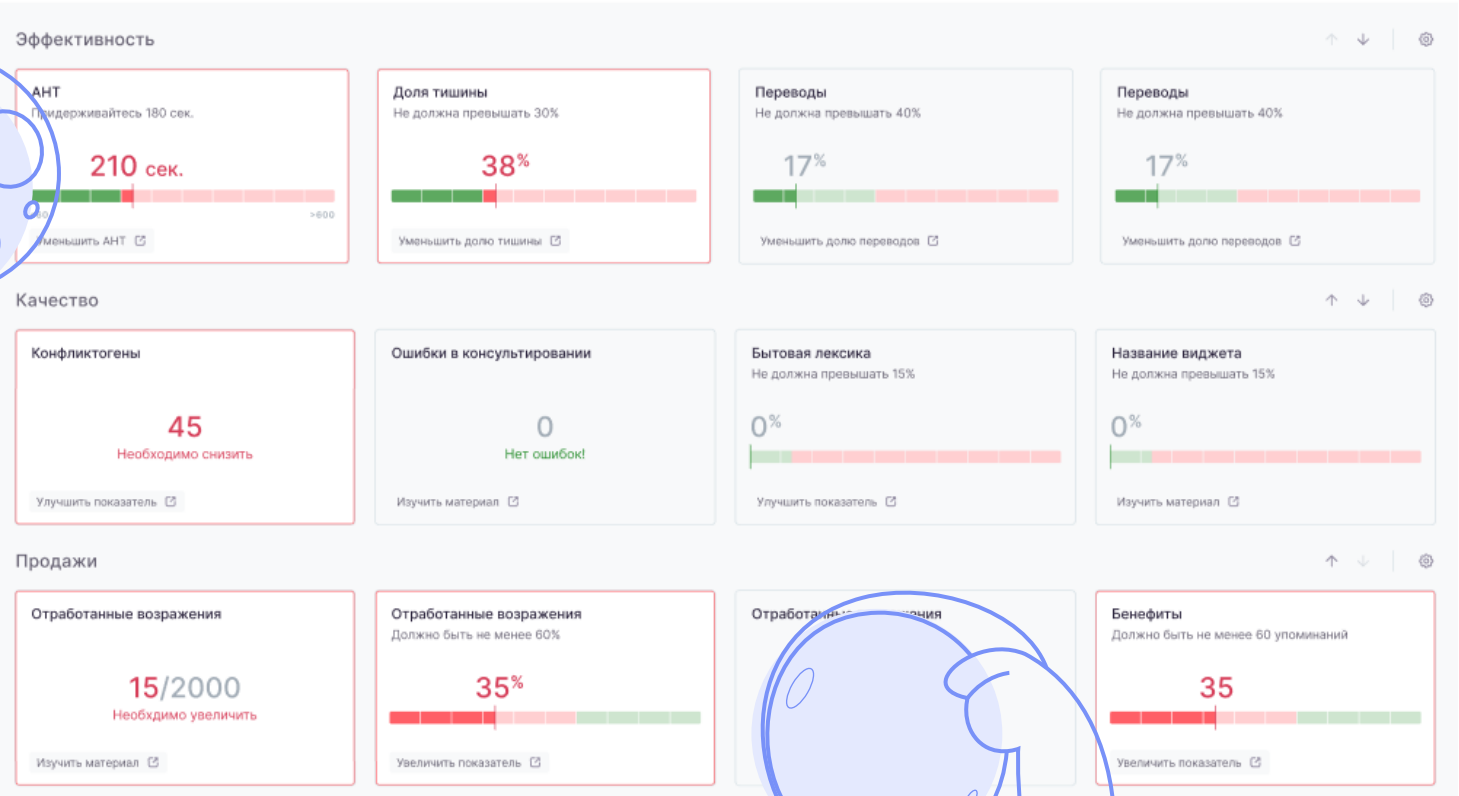
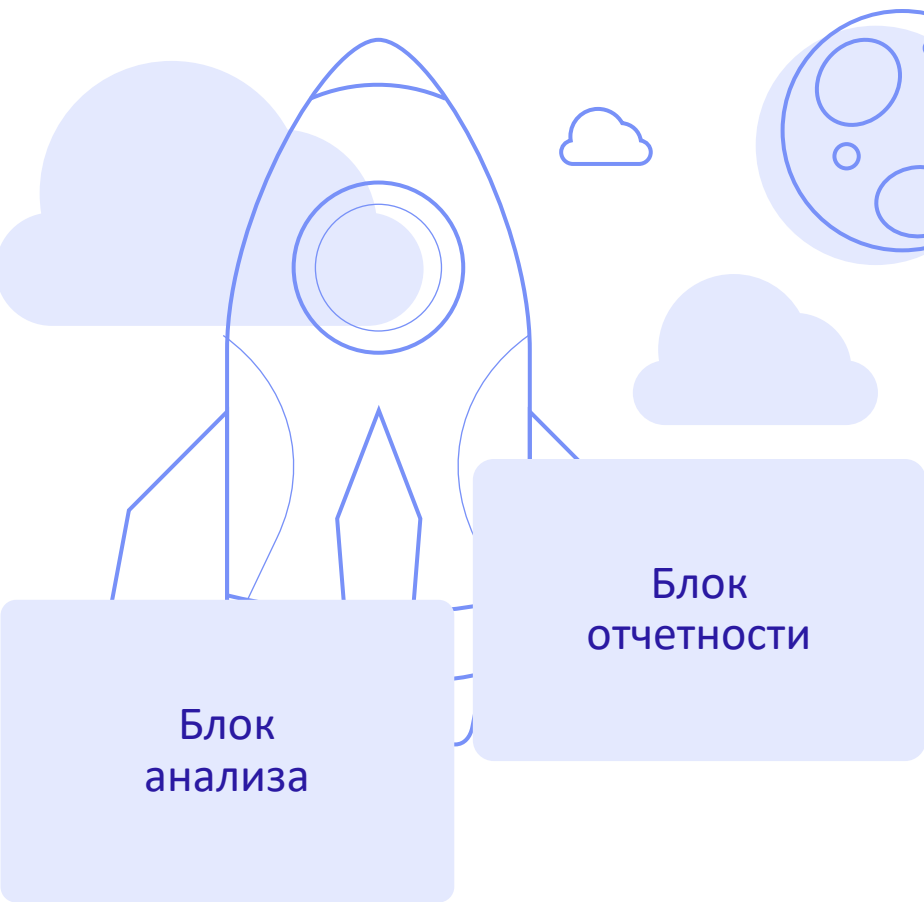
Синергия каналов взаимодействия - основа цифровой стратегии



Основные компоненты речевой аналитики



Основные компоненты речевой аналитики



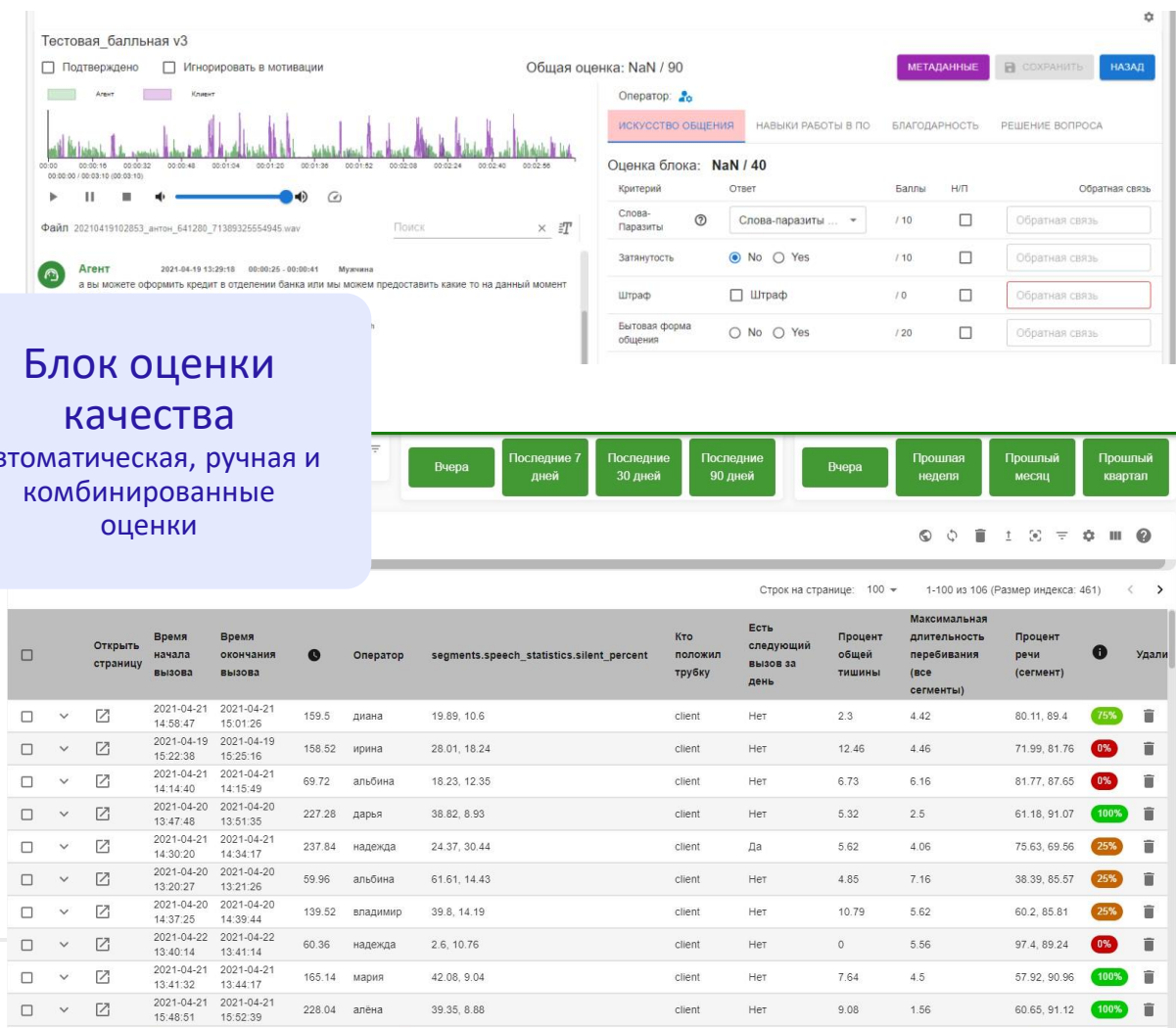
Основные компоненты речевой аналитики

Приветствие*	(14.29%)	1	+	-
Нет длительной тишины*	(14.29%)	1	+	-
Нет негатива операторов*	(14.29%)	1	+	-
Нет слов-паразитов*	(14.29%)	1	+	-
Решение вопроса оператором*	(14.29%)	1	+	-
Эмпатия операторов*	(14.29%)	1	+	-
Прощание*	(14.29%)	1	+	-

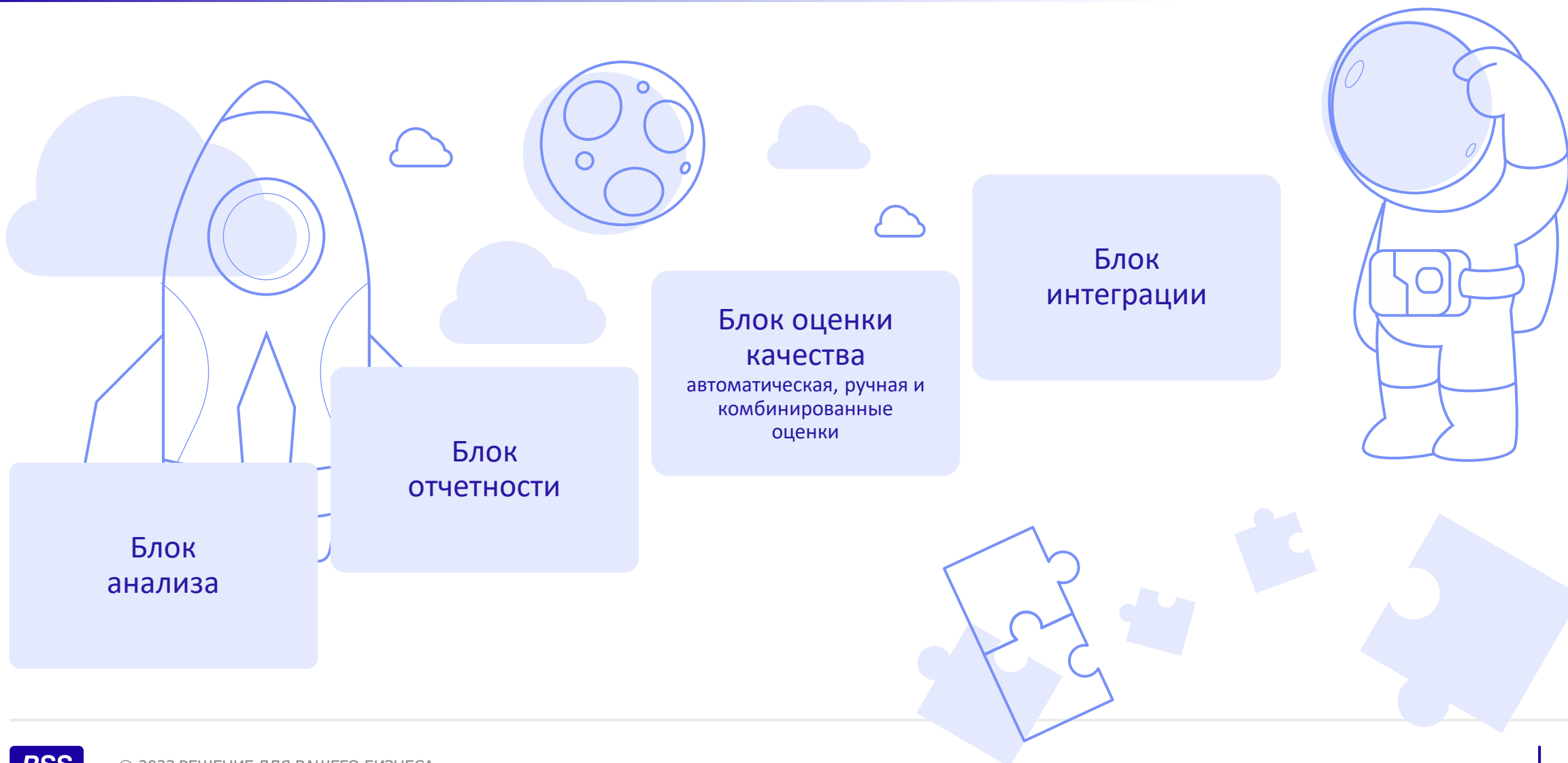
Блок оценки
качества
автоматическая, ручная и
комбинированные
оценки

Блок
отчетности

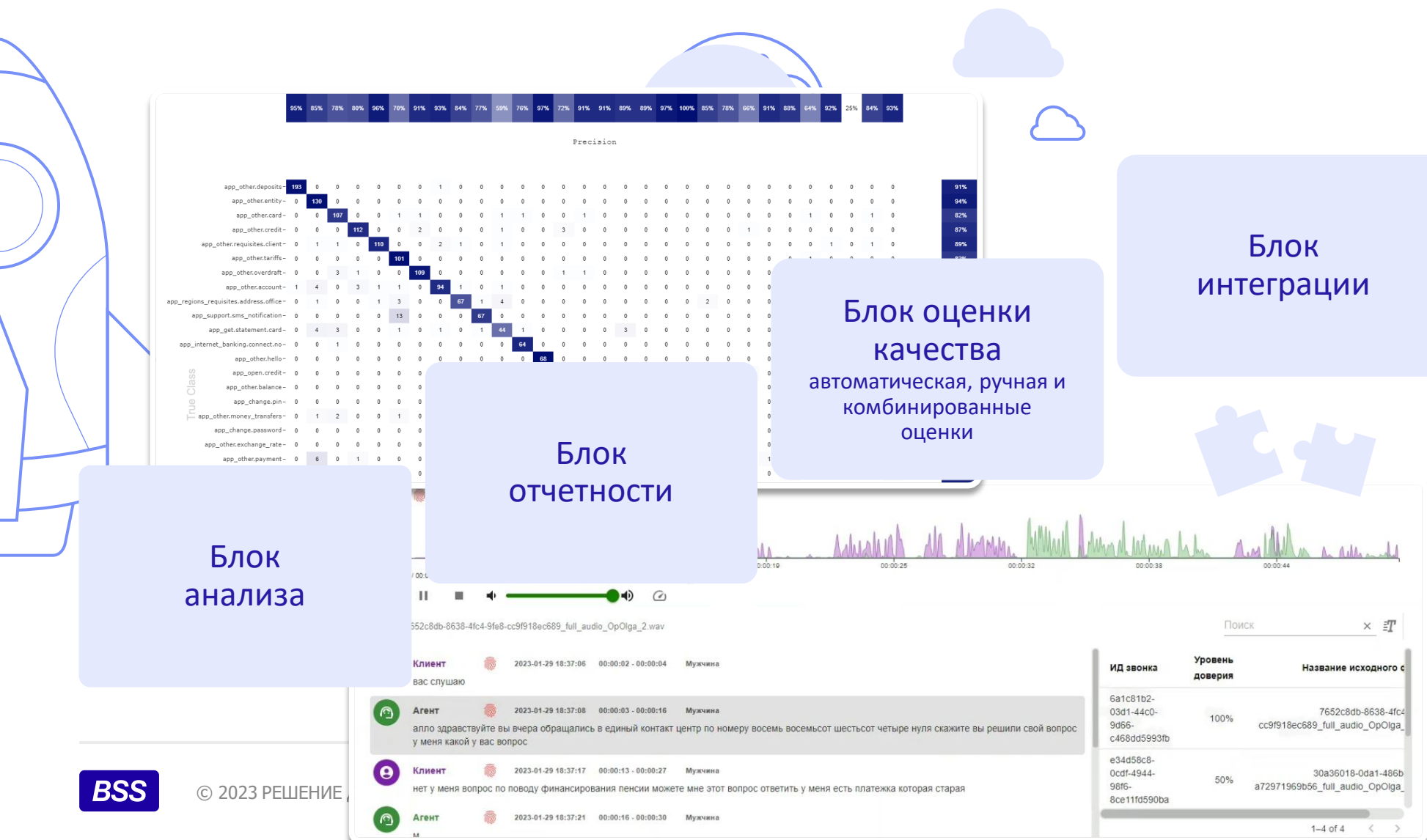
Блок
анализа



Основные компоненты речевой аналитики



Основные компоненты речевой аналитики



Инновации

- **ML- саммаризация** диалогов
- **Биометрическая кластеризация** звонков по голосу
- **Гендерно-возрастной анализ**, формирование портрета ЦА
- Инструментарий **обучения и контроля качества ML-моделей**
- **ML-диаризация** записей
- **ML-шумоподавление и очистка** записей

Автоматизация контроля качества для аутсорсингового КЦ



Цели и задачи

- Увеличить конверсию продаж
- Увеличить качества сервиса
- Сократить расходы
- Получить возможность самостоятельно настраивать маркеры и диаграммы для визуализации структуры обращений

Реализовано

- **Развернули** речевую аналитику в облаке
- **Автоматизировали** загрузку записей диалогов из системы записи и хранилища
- **Настроили** маркеры и скрипты
- **Обучили заказчика** (крупный международный производитель бытовой техники) настройке и поддержке речевой аналитики

Бизнес-результат

↓ **17%** AHT (average handling time)

↑ **9%** FCR (first call resolution)

↑ **15%** NPS (net promoter score)

94% ↓ 55% снизилась нежелательная лексика

до 100% соблюдение скриптов по критическим процессам

6% ↓ 1% снизились критические ошибки



Пётр Батчиков

директор отдела цифровой трансформации и клиентского сервиса

«BSS предложила надёжное и гибкое решение, которое учитывало нашу специфику и было настроено под конкретный проект.

По положительной динамике показателей видно, что непрерывное отслеживание работы контактного центра с помощью речевой аналитики дали нам возможность быстро принимать меры, которые влияют на скорость обслуживания потребителей и на сопутствующие метрики эффективности»

Выстраивание цикла непрерывных улучшений

Цели и задачи

- Выявить дыры в обслуживании и рациональнее использовать ресурсы КЦ
- Найти точки роста бизнеса
- Контролировать работу и повысить продуктивность операторов КЦ
- Повысить уровень автоматизации и объем самообслуживания

Реализовано

- **Выделили** основные метрики эффективности, определили популярные темы обращений в КЦ
- **Выявили** наименее проработанные тематики обращений
- **Определили** шаги по повышению эффективности КЦ и операторов

Бизнес-результат

73% → 81%

увеличение QM
(качество работы операторов)

↓ 20%

средняя продолжительность разговора

60% → 41%

снизилось количество обращений по частотным тематикам

↑ 68%

увеличение количества обращений без увеличения штата операторов КЦ



Алексей Иванов

заместитель
председателя
правления

«В силу специфики своего бизнеса мы предъявляем достаточно жёсткие требования к надёжности технологий, срокам и итогам внедрения проектов. Возможности речевой аналитики от BSS полностью удовлетворяют наши потребности.

Специалисты банка продолжают осваивать инструменты продукта на практике. С помощью речевой аналитики мы рассчитываем выйти на качественно новый уровень работы с клиентами»



Цели и задачи

- Вывести обслуживание в отделениях банка из серой зоны
- Выявлять и тиражировать лучшие практики обслуживания и продаж
- Повысить эффективность работы сотрудников
- Точно знать причины обращений и закрытия продуктов клиентами

Реализовано

- **Подобрали** и настроили микрофоны под акустические условия
- **Подключили** 330 рабочих мест в 109 отделениях в Москве, СПб и ещё нескольких городах
- **Применили** 105 аналитических метрик
- **Построили** систему непрерывного анализа всех коммуникаций операторов и клиентов на ежедневной основе (~ 3 000 часов в сутки)

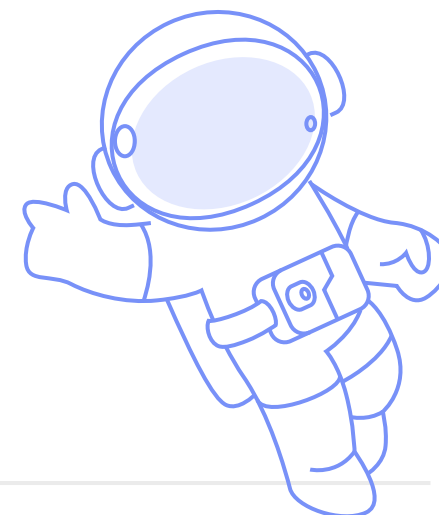
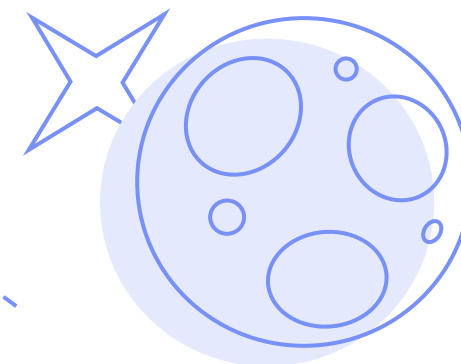
Бизнес-результат

↑ **14%** рост конверсии продаж

↓ **50%** средняя продолжительность разговора

↑ **0,1 пп** рост уровня удовлетворённости

- Мониторинг в режиме реального времени: конверсия продаж:
- отработка конфликтных ситуаций
- причины закрытия продуктов
- контроль озвучивания предложений из CRM
- контроль качества работы сотрудников



Показатели, достижимые с построением межканальной модели

//опыт реальных кейсов, 9 месяцев после внедрения



УВЕЛИЧЕНИЕ ПРОДАЖ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ	СНИЖЕНИЕ СТОИМОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ	ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ
Озвучивание предложения клиенту × 2	Стоимость обслуживания клиентов ↓ 19%	VoC /CSI в части влияния КЦ ↑ 12%
Конверсия продажи продукта/услуги ↑ 18%	Снижение времени обслуживания ↓ 18%	Качество работы операторов ↑ 25%
Предложение релевантного продукта/услуги ↑ 6%	Вывод нецелевых операций из КЦ (CR) ↓ 15%	Точность предоставления информации × 2
	Вывод нецелевых операций из отделений ↓ 30%	Время ожидания ответа ↓ 80%
	Автоматизация ↑ 14%	Предугадывание причины обращения ↑ 25%
	Решение вопроса клиента в одно касание (снижение повторных звонков) ↑ 5%	Оперативность предоставления информации 30%

Показатели, достижимые с построением межканальной модели

//на примере КЦ и отделений



ОТДЕЛЕНИЯ 100 РАБОЧИХ МЕСТ

доп.доход

1 ГОД	45 млн.₽
2 ГОД	140 млн.₽

КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

150 ВХОДЯЩИХ ОПЕРАТОРОВ +
10 ТЫС. ИСХОДЯЩЕГО ОБЗВОНА В МЕСЯЦ

ЭКОНОМИЯ

1 ГОД	10 млн.₽
2 ГОД	40 млн.₽

доп.доход

1 ГОД	50 млн.₽
2 ГОД	150 млн.₽

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

WWW.BSSYS.COM



Юлия Вдовина

Директор по продукту
цифровизации клиентского
сервиса в дистанционных
каналах

BSS



Digital2Speech

BSS

