ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

ГАЗПРОМБАНК

Речевая аналитика: как подготовиться к цифровым требованиям завтрашнего дня

2023

Масштаб Газпромбанка

ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

ГАЗПРОМБАНК

> 22 тыс. сотрудников по всей России

> 5 млн клиентов физических лиц

> 1,5 млн обращений в месяц

www.speechpro.ru

Масштаб группы ЦРТ

ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

ГАЗПРОМБАНК

33
Года на рынке

5000+
проектов

50+
проектов в банках РФ и мира

9 банков

из ТОП10 в РФ доверяют продуктам группы ЦРТ

Сильная команда

650+
сотрудников в штате компании

110+
разработчиков технологий

80+
сотрудников R&D

Научная база

УНИВЕРСИТЕТ ИТМО

Корпоративная лаборатория
Технологии человеко-машинного взаимодействия

www.speechpro.ru

Задачи внедрения

ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

ГАЗПРОМБАНК

повысить качество обслуживания **клиента**

- Рост удовлетворенности обслуживанием (CSI, NPS)
- Распространение лучших практик
- Удержание клиентов, рост CLTV, снижение стоимости обслуживания
- Управление ресурсами: нагрузки, лояльность, компетенции
- Рост доходности от продаж, cross-sell, up-sell
- Выявление зон автоматизации
- Сокращение времени обслуживания (AHT)
- Сокращение времени ожидания решения вопроса
- Обеспечение решения вопроса в рамках одного обслуживания (рост FCR)
- Адаптация продуктов под меняющиеся ожидания клиентов
- Оптимизация клиентского пути

www.speechpro.ru

Проект внедрения РА

ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

ГАЗПРОМБАНК

Начало внедрения: 2016 год
Новейший этап проекта: 2022-2023 гг.

Ключевое достижение: стабильная работа высоконагруженной системы речевой аналитики

Обращения

x4

рост количества обращений в КЦ 2022/2016

100+ тыс.

поступающих в банк обращений в сутки

Динамика оборудованных рабочих мест

www.speechpro.ru

Возможности и преимущества

ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

ГАЗПРОМБАНК

- Лексическая статистика
- Более 100 количественно-временных параметров
- Автотематизация
- Возможность маркировки интеракций
- Сравнение массивов интеракций
- Работа с метаданными
- Кастомные дашборды

- Уникальные технологии обработки речи и эмоций, дообучение моделей
- Голосовые и текстовые каналы
- Широкие возможности формирования запросов, фильтрации, тематизации
- Интеграции с внешними информационными системами
- Широкие возможности поиска: дистанция между словами, учет словоформ, ограничение области поиска

www.speechpro.ru

Достижения в области тематизации

ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

ГАЗПРОМБАНК

20+ тыс.

обращений в сутки в телефонном канале

<30 мин.

время выполнения полной тематизации с момента окончания записи

- сформировали дашборд тематик
- 3-х уровневый тематизатор
- обработка запросов любой длины и сложности
- 100% обращений складываются в тематики

www.speechpro.ru

7

Какие кейсы решаются с помощью РА

ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

ГАЗПРОМБАНК

Целевые процессы

- Контроль фрода
- Анализ тематик(поиск отклонений)
- Контроль сервисных стандартов
- Контроль модели продаж
- Верификация результатов тренинга
- Контроль соблюдения процессов
- Контроль отработки конфликтных ситуаций
- Контроль корректности переключений

Проверка гипотез (регулярно)

- Успешные практики продаж
- Анализ повторных обращений
- Анализ непрофильной нагрузки
- Анализ результативности смс рассылок
- Провокация на негатив

www.speechpro.ru

8

Бизнес-результаты

ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

ГАЗПРОМБАНК

+10% и +3%

рост конверсии согласий и выдач на персонально подобранный продукт от банка

-15%

снижение затрат банка на неэффективное обслуживание линии

- 10 секунд

снижение длительности обработки вызова

-8%

сокращение в диалоге неэффективных этапов

-5%

снижение АНТ

- 5 секунд

сокращение времени ожидания ответа оператора по ТОП10 тематик

www.speechpro.ru

Бизнес-результаты

ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

ГАЗПРОМБАНК

+4%

рост доли оценок 4 и 5 за полугодие

-13%

Снижение числа обоснованных претензий на персонал за полгода

-12%

снижение доли звонков с негативом за первый месяц РА

+10%

рост показателя качества работы сотрудников в голосовых каналах взаимодействия за год

www.speechpro.ru

Как Банк видит дальнейшее развитие проекта

ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

ГАЗПРОМБАНК

- **Ускорение** анализа коммуникаций за счет технологического потенциала
- **Усложнение задач** анализа
- **Расширение каналов** – чаты и боты
- Аналитика в офисах обслуживания

- **Продуктово-функциональное развитие** и новые возможности: семантический поиск, совершенствование тематизации, подсказки
- **Масштабирование лучших практик анализа** коммуникаций и извлечения ценности из данных на иные подразделения Банка

www.speechpro.ru

ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

ГАЗПРОМБАНК

Новые задачи
Новые возможности
Новый продукт

Эволюция задач и потребностей

ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

ГАЗПРОМБАНК

Рост уровня сложности задач и потребностей

Полноценный анализ данных из коммуникаций и их интеграция в систему принятия решений. Выявление и прогнозирование причин обращений, негатива, сбоев, потребностей.
Управление LTV клиента и лояльностью

Тематизация как часть анализа трендов, управление нагрузкой, детекция триггеров и сбоев, оценка рисков снижения удовлетворенности

Анализ тематик обращений, базовый контроль удовлетворенности (NPS)

Контроль соблюдения регламентов обслуживания, QM

Анализ количества, вызовов, базовых КВП, ручная оценка работы операторов, низкий уровень регламентирования процессов

www.speechpro.ru

Группа ЦРТ принимает вызов

ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

ГАЗПРОМБАНК

SpeechXplore

Решение для исследования и развития коммуникаций
в условиях динамически меняющихся бизнес-задач

Каналы и источники

ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

ГАЗПРОМБАНК

SpeechXplore

Любое число спикеров

Тысячи интеракций в одновременной обработке

Телефон

Чаты

Ассистенты и боты

E-mail

Социальные сети

Иные источники взаимодействий (включая очные)

www.speechpro.ru

Возможности и преимущества

ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

ГАЗПРОМБАНК

- **Онлайн и офлайн** анализ
- **Любые каналы** в голосе и тексте с любым числом спикеров
- Вариативность и **гибкость поиска и фильтрации**
- Встроенные инструменты анализа на базе **LLM-моделей и ML-алгоритмов**
- Результаты и визуализация - в **BI-системах**
- **Открытые возможности интеграции** с внешними источниками: CRM, BI, базы данных и пр.
- **Оптимизация ресурсов** для хранения и обработки данных
- **Дружелюбный интерфейс** даже для неопытных пользователей
- **Легкие и гибкие** процессы анализа
- **Импортозамещенный** продукт

www.speechpro.ru

Технологии внутри

ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

ГАЗПРОМБАНК

Базовые

- Распознавание речи последнего поколения с кастомизацией
- Легко настраиваемый гибкий полнотекстовый поиск и фильтрация

Современные ML-алгоритмы

- Семантический поиск
- Онлайн-классификация
- Кластеризация
- Подбор синонимов

Bonus

- Аналитика с помощью LLM-моделей

www.speechpro.ru

Отчетность

ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

ГАЗПРОМБАНК

Результаты анализа и отчеты доступны в привычной BI-системе с детальной визуализацией

- базовая интеграция с BI SuperSet
- BI-система Заказчика

Обогащение данными из CRM/иных внешних источников помогает отследить дополнительные срезы и показатели

www.speechpro.ru

Решаемые задачи

ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

ГАЗПРОМБАНК

Клиентский опыт (CX)

- Оперативный мониторинг причин обращений и выявление тенденций
- Работа с негативом в текущем диалоге
- Персонализация взаимодействий
- Выявление триггеров негатива и провокаций
- Контроль качества обслуживания
- Прогнозирование потребностей*

Рост LTV клиента, управление его лояльностью и жизненным циклом

*Зона развития продукта на ближайший период

www.speechpro.ru

Решаемые задачи

ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

ГАЗПРОМБАНК

Операторский опыт (AX)

- Получение данных для управления нагрузкой и компетенциями сотрудников
- Улучшение операторского опыта
- Ассистирование оператору, помощь неопытным операторам*

Безопасность

- Выявление паттернов и предотвращение мошенничества
- Фиксация и прогнозирование* событий и отклонений
- Предиктивная аналитика: нагрузка, пики, сбои и пр.*

Оптимизация затрат и стабильно работающий высоконагруженный контакт-центр

*Зона развития продукта на ближайший период

www.speechpro.ru

ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

Исследуйте коммуникации

Извлекайте ценность из каждого диалога

Постройте крепкие отношения с клиентами и сотрудниками