

ПЕРЕДОВОЙ ОПЫТ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ

Как монетизировать речевую
аналитику на 138 млн. ₴ в год
и увеличить CSI/CES

2023



КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

3 МЛН КОНТАКТОВ
ЕЖЕМЕСЯЧНО



ПРИРОСТ
в 2022

+ 22 %

5 000 +
СОТРУДНИКОВ

7 РЕГИОНАЛЬНЫХ
ПЛОЩАДОК

20 БИЗНЕС-
ФУНКЦИЙ

СИНЕРГИЯ
БИЗНЕСА
И ТЕХНОЛОГИЙ

КОНТАКТ ЦЕНТР ТОЧКА СОЗДАНИЯ ЦЕННОСТИ, А НЕ ИЗДЕРЖЕК

Базовые КВП

I

Первичные
кейсы
обслуживания

II

Развитые
кейсы
обслуживания

III

IV

Сложные
кейсы
обслуживания
онлайн

Прогноз
показателей
сервиса

Предотвращение
мошенничества

Персонализация

Предиктивный
сервис,
обучение
и предсказание
на базе анализа

IV+

ЗОНЫ ВЛИЯНИЯ

Клиентская динамика

Отток: причины, прогноз
Приток: драйверы,
рекомендации

Персонал

Соблюдение стандартов
сервиса
Компетенции
Нагрузки, выгорание

Маркетинг

Оценка эффективности
маркетинговых активностей
Инструмент в работе с CJM

Разведка

Информация о конкурентах
и качестве их услуг

Бизнес-процессы

Эффективная автоматизация
Быстрое реагирование
Оптимизация ресурсов

Сервис

Причины недовольства
Оценка работы КЦ и офисов
обслуживания

Потребности

Инсайты о желаемых
характеристиках продуктов
и сервиса
Новые продукты

Безопасность

Фрод операторов
Фрод внешний

ЭФФЕКТИВНОСТЬ РЕШЕНИЯ

Объем охвата контактов

100% ТЕХНОЛОГИЯ
РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

0,7% КОМАНДА
КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

ПРЕИМУЩЕСТВА



Оmnиканальность



Распознавание **слитной** речи, **Data Mining**



Лексико-семантический поиск



Спектр **количественно-временных** параметров



Эмоциональный модуль

ШИРОКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ

ДЛЯ ВСЕХ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА

РА И КОМАНДА



- Потребности клиентов
- Инсайты



- Автоматизация оценки



- Оперативные данные об отклонениях
- о сотрудниках в зоне риска



- Инфо о зонах роста в компетенциях сотрудников



- Контроль рабочих процессов

ВЛАДЕЛЬЦЫ
ПРОДУКТОВ

КОМАНДА
КАЧЕСТВА

ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ
ПРОИЗВОДСТВА

ОТДЕЛ
ОБУЧЕНИЯ

СОТРУДНИКИ
ЛИНИИ

Оптимизация
продуктов и процессов



Уход
от ручных процессов



Управление и коррекция
работы сотрудников



Обучение, наставничество
Актуализация скриптов



Точность консультаций
Компетенции
Премия

СТАТИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЙ

Более 50 %

ЗВОНКОВ
ЯВЛЯЮТСЯ
ЦЕЛЕВЫМИ



ПРОДУКТОВ



ГИПОТЕЗ



ТЕМАТИК



ФРОД



**ЗОН
РАЗВИТИЯ**

передали
владельцам
продуктов

ПРИМЕР ИССЛЕДОВАНИЙ

КРЕДИТОВАНИЕ



24 %

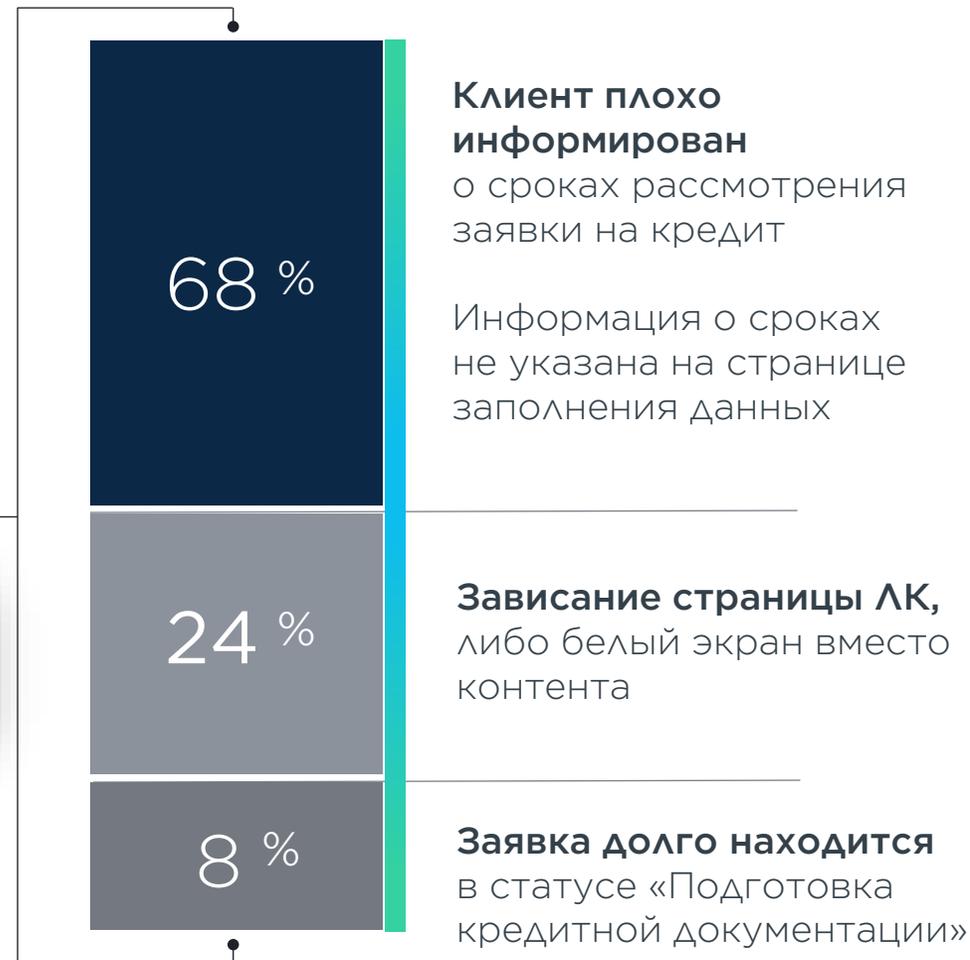
тематика

Базовые кредиты

Подача заявки,
рассмотрение,
оформление

13 % ПРОБЛЕМНЫЕ
ЗОНЫ

ДЕТАЛИЗАЦИЯ ПРОБЛЕМНЫХ ЗОН



ДОЛГИ КЛИЕНТАМ

ЧТО БАНК ДОЛЖЕН КЛИЕНТУ,
ЧТОБЫ КЛИЕНТ БЫЛ СЧАСТЛИВ



242

**проблемные
зоны**

Направили в работу
владельцам
продуктов

На контроле
у комитета
по клиентским долгам

Цель

проанализировать
не менее 90% обратной
связи от клиентов

> 1,5 млн
целевых звонков



АНАЛИЗОВ
ПРОВЕДЕНО



ПРЕДЛОЖЕНИЙ
ВНЕДРЕНО

ПРИМЕР

Влияние изменений
на CSI и поток обращений

РЕАЛИЗОВАНО МЕРОПРИЯТИЕ

ДО
картотека
и кредит
списывались
по расписанию

ПОСЛЕ
по факту
поступления
средств



ПРИМЕР

КЛИЕНТ



- Переставил sim-карту в другой телефон
- Поменял пластик sim-карты



IMSI не совпадает



недоступно
мобильное приложение



недоступны
операции в веб-версии



Клиенту
нужно идти
в банк



Запущен процесс
удаленной
перерегистрации
sim-карты



ВИЗИТОВ
в банк

ПРИМЕР

ОБНАРУЖИЛИ

24%

КОНТАКТОВ

с отклонениями

Операторы не говорят клиентам, что внесение изменений в юр. дело через офис банка платно



Дообучили
операторов

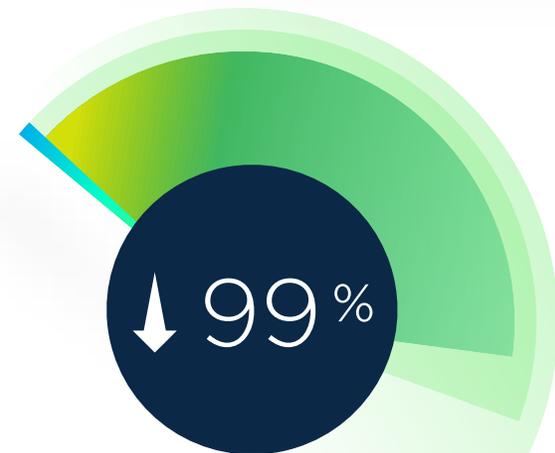


Сделали понятными
справочные
материалы



Отработали кейсы
с начальниками
секторов

РЕЗУЛЬТАТ



ОТКЛОНЕНИЙ

АВТООЦЕНКА

диалоговых критериев | звонки и чаты



УВЕЛИЧИЛАСЬ
ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ
КОМАНДЫ КАЧЕСТВА

Цель

Контроль сотрудников
на предмет соблюдения
гигиены диалога

**Сокращение ручного
труда** команды качества,
повышение
интеллектуальной
ценности

Перебивание

Корпоративная этика

Невнимательность

Речевые ошибки

Терминология

Слова-паразиты

Вежливость

Фразы неуверенности

Заинтересованность

Неделовая лексика

Посторонние звуки

АВТООЦЕНКА

А ЧТО ЕЩЁ?

ИНЦИДЕНТ ОПЕРАЦИОННОГО РИСКА

Разглашение
конфиденциальной
информации

Консультация
без аутентификации
клиента

Регулярный контроль

ФРОД

Фиктивные дозвонны

Сбросы

Разговоры
на личные темы

И другие схемы

БЛАГОДАРНОСТИ

100 % **Контактов**
Звонки
Чат
FCR IVR

2 000 **Благодарностей**
В ГОД

Учет в системе
мотивации операторов

4 линии

ВХОД

ИСХОД

сайт

партнеры

Цель

Повысить согласия
и продажи

удаленных клиентских
менеджеров



СОГЛАСИЯ
ПРОДАЖ



КОНВЕРТАЦИЯ

ВЛИЯНИЕ НА КЛИЕНТОВ

- 24% жалобы

- 5% финансовые претензии

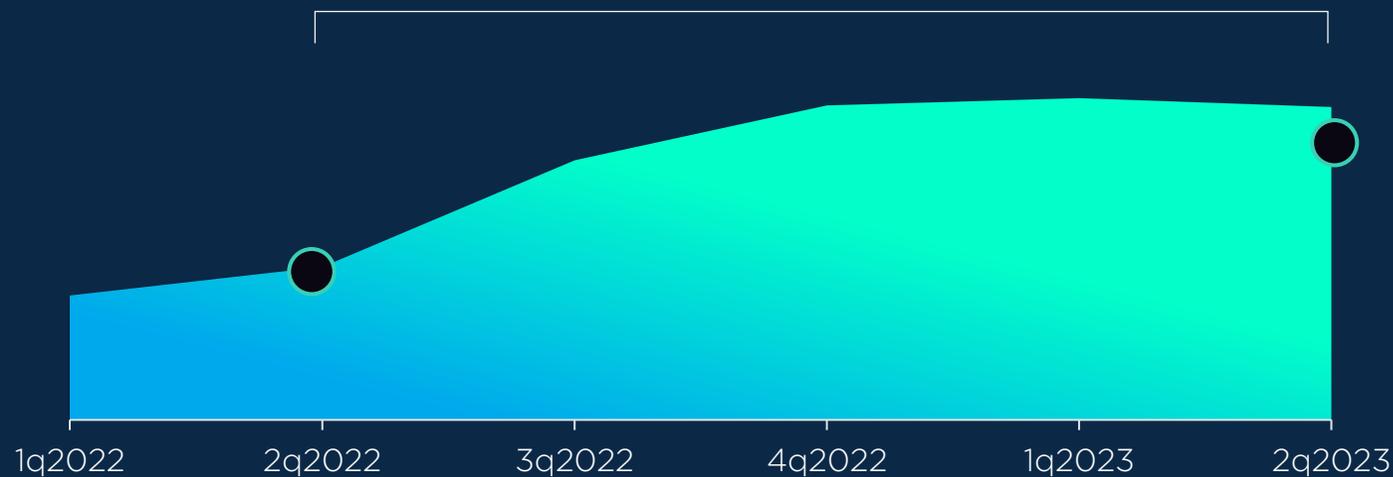
- 15% сервисные запросы

× 1,5

БЛАГОДАРНОСТИ

CSI

▲ 10,5 п.п



Summary

**Если убрать
решение**

то придется
открывать
новый КЦ

> 100 млн. ₽

в год экономим
благодаря
решению

ФИНАНСОВЫЙ ЭФФЕКТ

COST / VALUE

2021

129 000 000 ₺

2022

138 000 000 ₺

РАЗВИТИЕ ПРОЕКТА

АВТОМАТИЗАЦИЯ
СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА

ДОЛГИ КЛИЕНТАМ
ФОКУС

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ
ПОРТРЕТ ОПЕРАТОРА

МАСШТАБИРОВАНИЕ
ЛУЧШИХ ПРАКТИК

ПРИЧИНЫ УСПЕХА



СИНЕРГИЯ

команд заказчика и вендора



ГЛУБОКАЯ ПРОРАБОТКА

задач и подходов к их решению



ВОЗМОЖНОСТИ И ГИБКОСТЬ

технологического решения

АНДРЕЕНКОВ
АНДРЕЙ

