



ГАЗПРОМБАНК

ПЕРЕДОВОЙ ОПЫТ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ 2023

ПРАКТИКА ПРИОБРЕТЕНИЯ ДРУЗЕЙ

(КЛИЕНТОВ) С
ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ
РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ





ЦЕЛЬ

Сменить парадигму мышления
клиентов Банка и сотрудников

**В ФОРМАТ
БЛИЗКИХ ДРУЗЕЙ**

ПРОЙТИ ВЕСЬ ПУТЬ ВМЕСТЕ

Поэтапно внедряя улучшения в алгоритмы Банка
и оптимизируя ресурсы

ИЗУЧИЛИ ПУТЬ И ПОВЕДЕНИЕ КЛИЕНТА

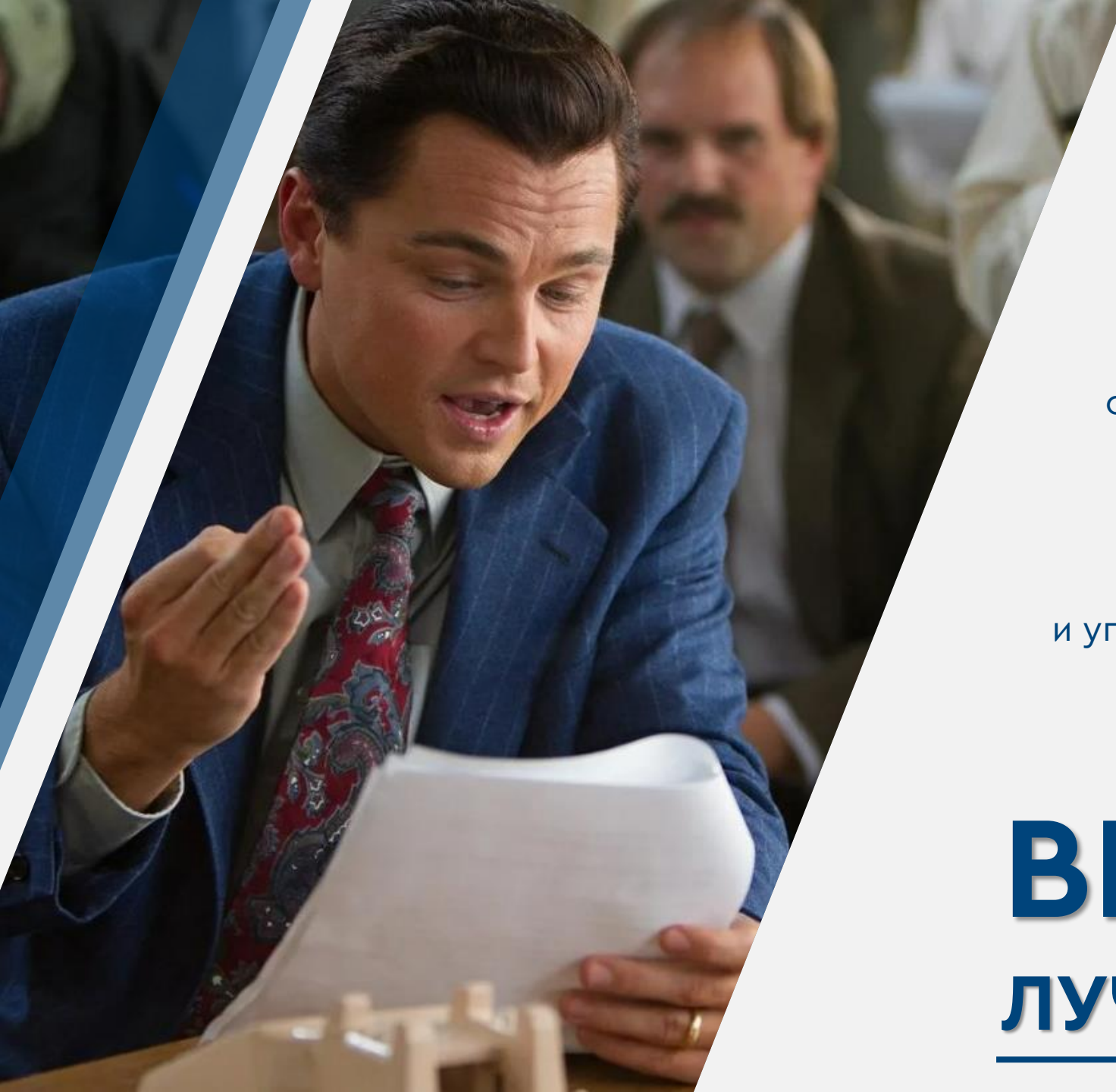
на протяжении всего жизненного цикла

Внедрили речевую аналитику
в офисы Банка и Контактный центр чтобы

**АНАЛИЗИРОВАТЬ
КАЖДЫЙ ЭТАП ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

Проводим **ФРОНТАЛЬНОЕ
ПРОСЛУШИВАНИЕ >100 звонков**
при запуске нового алгоритма работы





Отслеживаем фразы, влияющие на:

**ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ
СОСТОЯНИЕ КЛИЕНТА**

НА РЕШЕНИЕ

согласие или отказ после предложения

ЖЕЛАНИЯ КЛИЕНТА

по изменению продукта
и упоминанию возможностей конкурентов

**ВНЕДРИЛИ
ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ**

ЭМПАТИЯ

Провели масштабное обучение

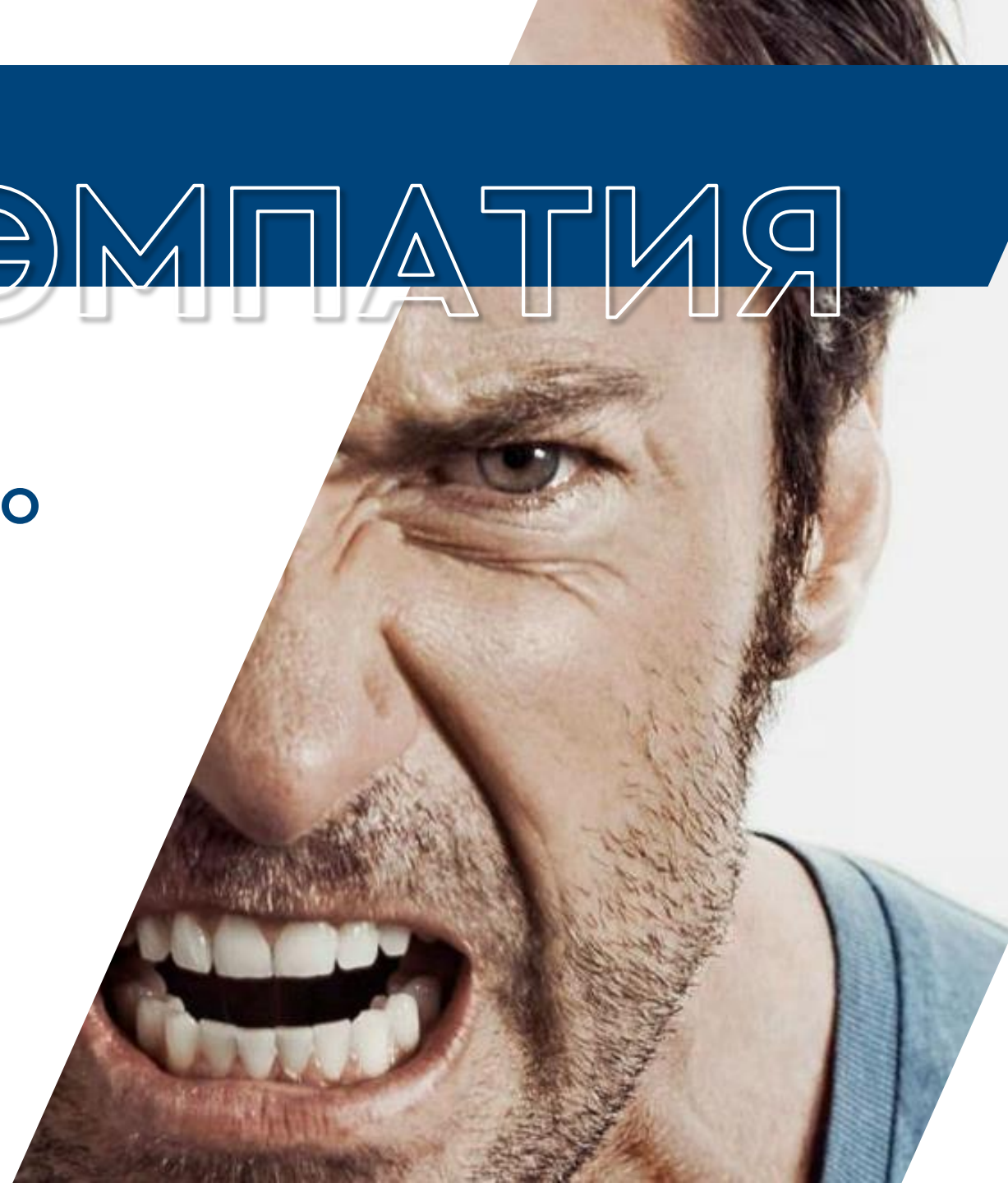
>500 сотрудников

**НАВЫКАМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
ИНТЕЛЛЕКТА**

Смоделировали формат диалога

**ЭФФЕКТИВНОГО
УРЕГУЛИРОВАНИЯ
КОНФЛИКТОВ**

и допретензионной работы





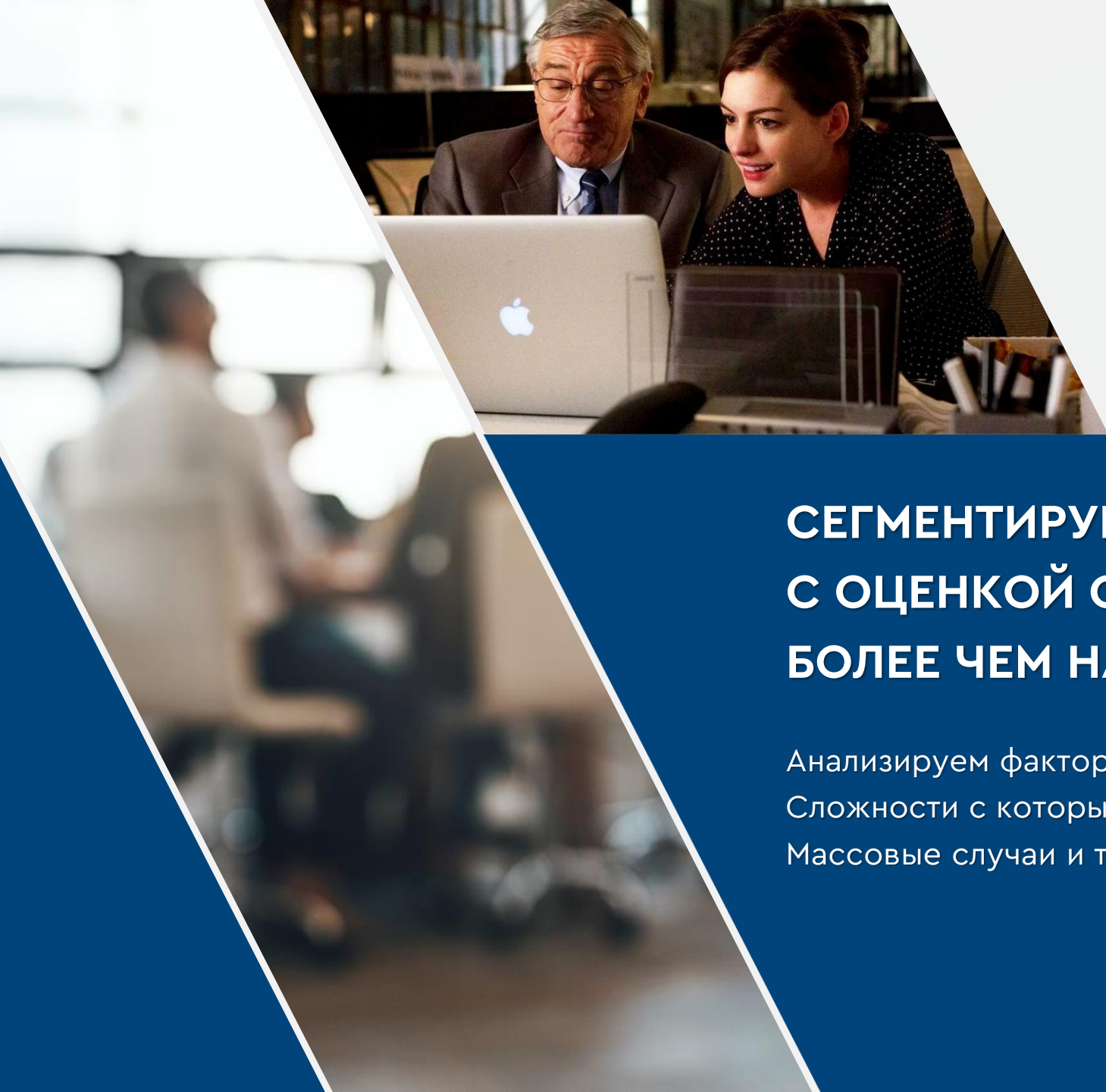
ВЫШЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ

ОПЕРАТИВНО АНАЛИЗИРУЕМ ПОТРЕБНОСТИ КЛИЕНТОВ

в периоды изменений: пандемия, мобилизация, волатильность рынка...

ВНЕДРЕНЕМ ИЗМЕНЕНИЯ

через систему быстрых взаимодействий со смежными департаментами



ПОВЫШАЕМ ОЦЕНКИ CSI

СЕГМЕНТИРУЕМ ДИАЛОГИ С ОЦЕНКОЙ CSI БОЛЕЕ ЧЕМ НА <100 ТЕМАТИК

Анализируем факторы влияния на динамику оценки в разрезе года
Сложности с которыми столкнулись клиенты
Массовые случаи и технические ошибки

РЕШАЕМ ВОПРОС С ПЕРВОГО ЗВОНКА

РАЗДЕЛЯЕМ ВХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ НА ТЕМАТИКИ

Исследуем причины повторных вызовов
в рамках одной темы

Анализируем алгоритм консультации,
расширяя полноту получаемой информации клиентом

Внедряем неголосовые форматы информирования
СМС/IVR/PUSH уведомления в МП
в целях решения вопроса клиента до звонка





Фиксируем «пустые» звонки с полным
молчанием клиентов, в том числе

**ВХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ
АВТОБОТОВ**

**ВЫЯВЛЯЕМ ЗВОНКИ С ПОЛНЫМ
МОЛЧАНИЕМ ОПЕРАТОРА**

Оперативно фиксируя технические проблемы
на удаленных рабочих местах и FRAUD

**ОПТИМИЗИРУЕМ
РЕСУРСЫ КЦ**

АВТООЦЕНКА

100% ДИАЛОГОВ

Автоматически анализируем 100% звонков в КЦ на

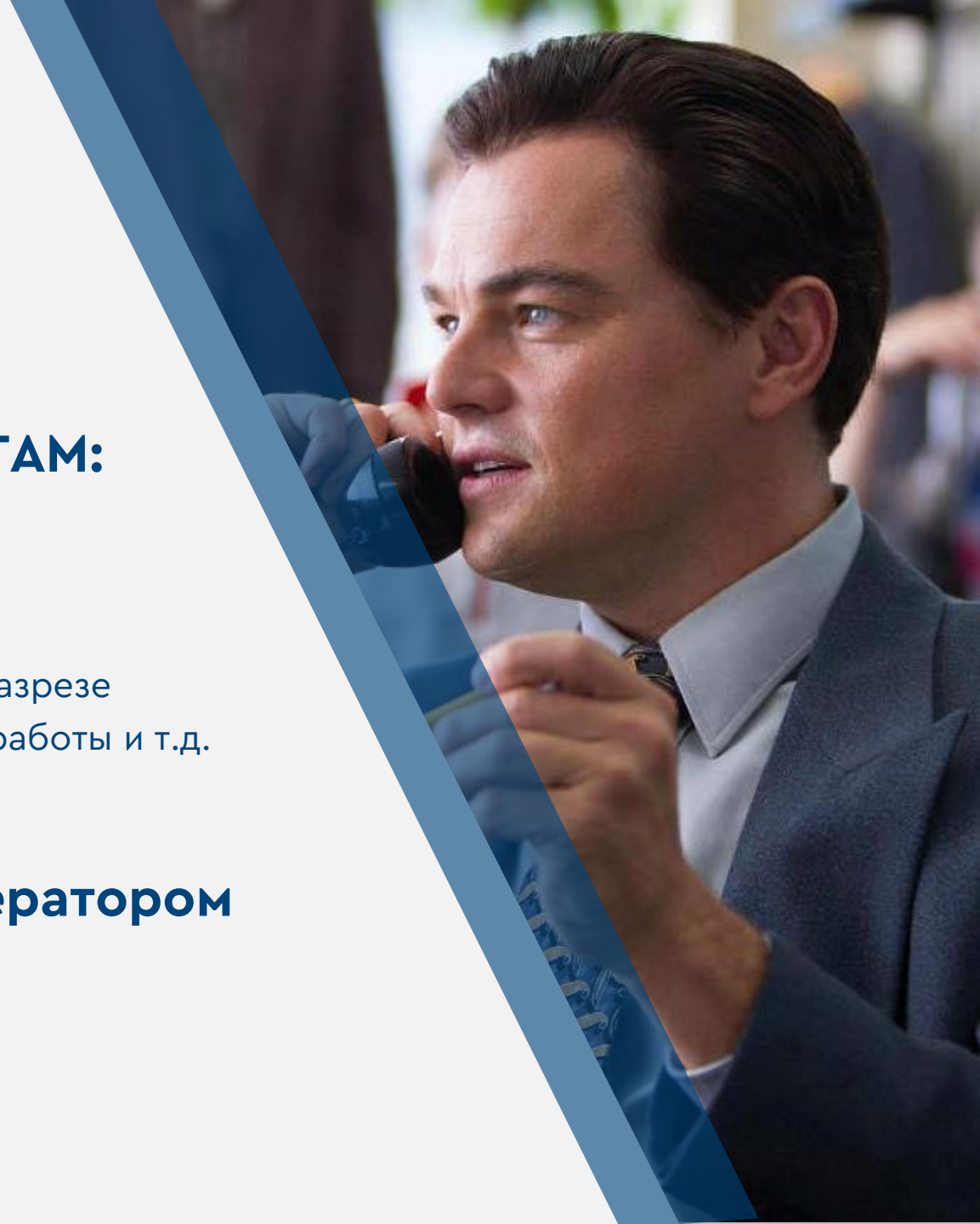
СООТВЕТСТВИЕ СЕРВИСНЫМ СТАНДАРТАМ:

% молчания в диалоге

Показывают полную картину причин длительного АНТ в разрезе тематики звонка, стажа оператора, удаленного формата работы и т.д.

Количество перебиваний клиента оператором и слова паразиты

Помогают выявить зоны роста операторов



БИЗНЕС

**Увеличили на 15% конверсию согласий
и на 6% выдач**

на персонально подобранный продукт от Банка

На 46% сократили затраты банка

на неэффективное обслуживание линии

На 29 секунд

снизили длительность обработки вызова

На 12% сократили

наличие в диалоге неэффективных этапов

A photograph of Leonardo DiCaprio on a yacht, wearing a white polo shirt with a small logo, sunglasses hanging from the collar, and light-colored trousers. He is holding a glass of red wine. The image is partially obscured by a large blue diagonal graphic element.

РЕЗУЛЬТАТЫ

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

Увеличили на 4% долю оценок 4 и 5

На 6% снизили

долю повторных обращений в сутки по тематике «Лимиты»

На 14% сократили

долю звонков с негативными эмоциями клиента

На 9% сократили количество обоснованных претензий

На 12% повысилась лояльность сотрудников

РЕЗУЛЬТАТЫ





ГАЗПРОМБАНК

ПЕРЕДОВОЙ ОПЫТ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ 2023

**“Мне очень важно, что
вы слышите мои мысли,
просто спасибо вам
за это”**

Станислав К.
клиент Газпромбанка

A handwritten signature in white ink, appearing to read 'Stanislav K.', located below the text of the client's name.

