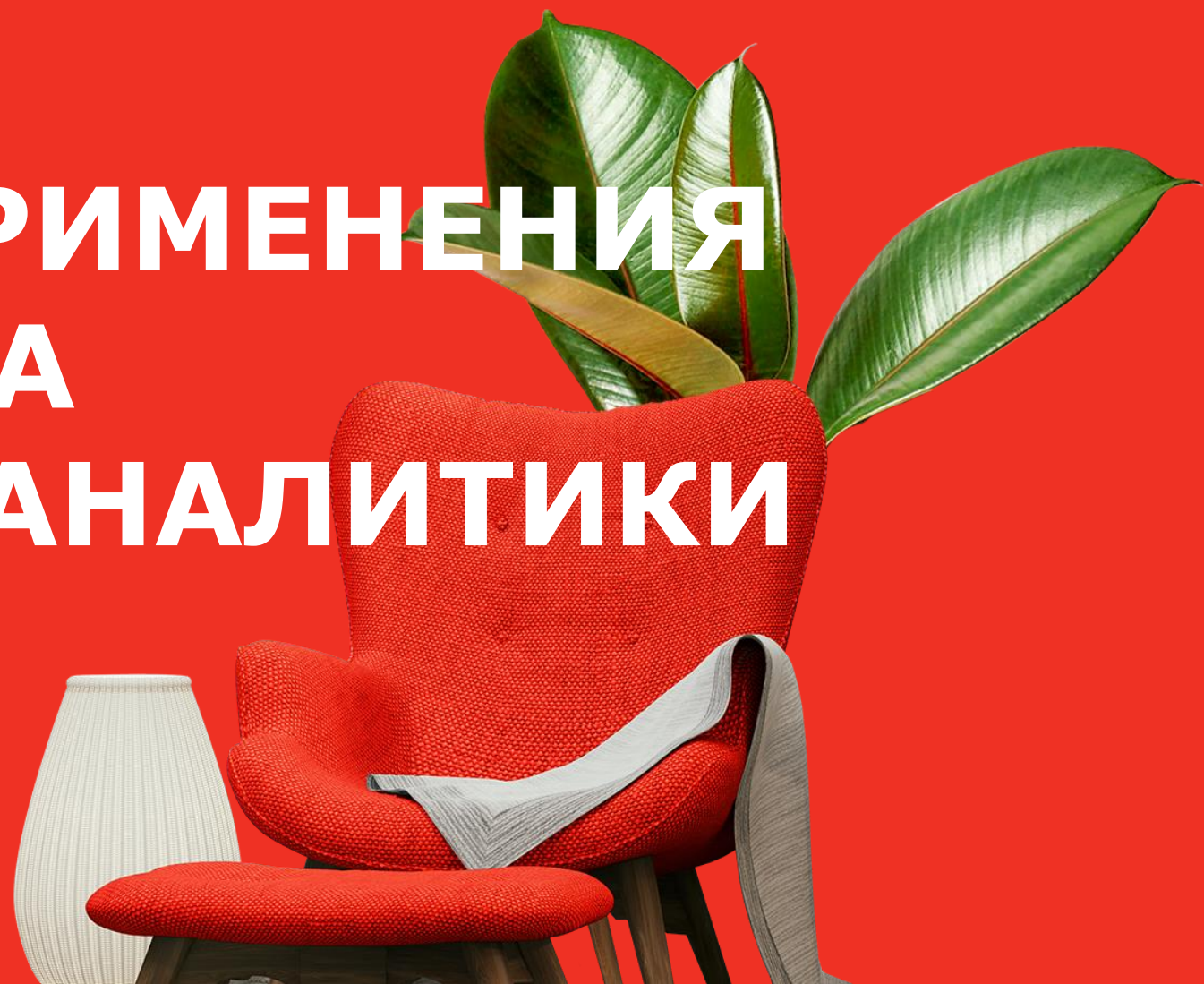




The most phygital
bank since 1990

ПРАКТИКА ПРИМЕНЕНИЯ ИНСТРУМЕНТА ГОЛОСОВОЙ АНАЛИТИКИ

Шакарова Кристина
Альфа-Банк, Россия



НОВЫЙ ПОДХОД ДЛЯ ТРАНСФОРМАЦИИ







ДО: РУЧНАЯ РАЗМЕТКА ТЕМАТИКИ

Не можем проводить масштабный глубинный анализ причин звонка

-  Увеличивает время диалога, т.к. разметка на звонке
-  Отвлекает оператора от диалога с клиентом
-  Размечают тематики не все
-  Не размечают всех причин обращения на одном звонке
-  Для сбора статистики, необходимо своевременно добавить темы в сервис
-  Нет исторических данных

ПОСЛЕ: ГОЛОСОВАЯ АНАЛИТИКА

Новый подход к выявлению «несовершенств» и трансформации обслуживания в КЦ

-  Вывели ручную разметку и сократили время диалога на ≈ 15 сек
-  Оператор не принимает участие в сборе статистики, полностью погружен в решение вопроса клиента
-  Охват звонков 100%
-  Можем определить все темы звонка
-  Для сбора статистика достаточно 1 раз настроить запрос с темой
-  Доступны исторические данные

ЗАДАЧИ, КОТОРЫЕ МЫ ХОТЕЛИ РЕШИТЬ



01 Снижение Contact Rate, сокращение обращений в контакт-центр

02 Увеличение доли озвученных предложений клиенту

03 Увеличение доли согласий на вторичное предложение

04 Создание инструментов массового контроля корректности диалога оператора с клиентом

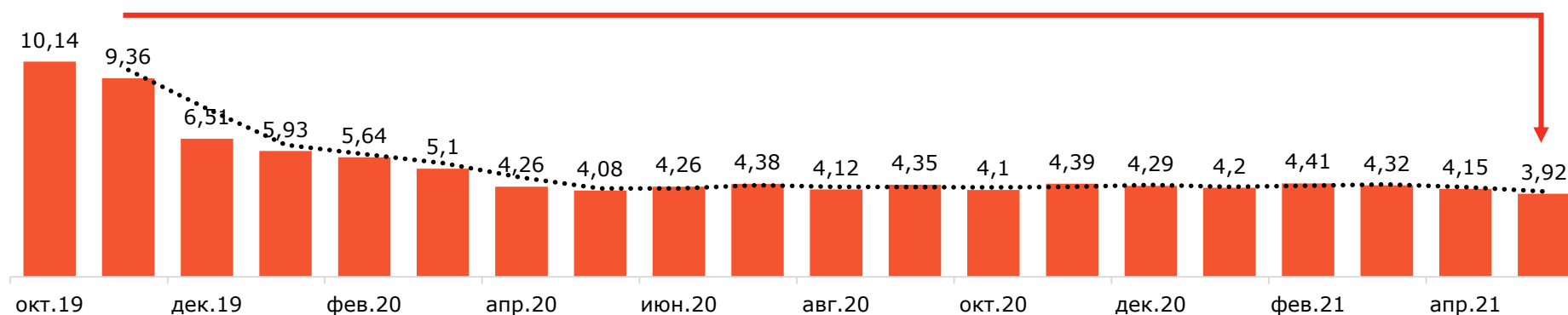
ВОЗМОЖНОСТИ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧИЛИ

- 📌 Доля навигации в отделение
- 📌 Процессы, провоцирующие повторное обращение
- 📌 Процессы, вызывающие длительную консультацию
- 📌 Процессы, вызывающие тишину на звонке
- 📌 Фразы, вызывающие негатив у клиента
- 📌 Новые топовые темы



Доля обращений по теме «Хочу закрыть кредит», %

↓ 61%



ЧТО ЭТО ЗА ЗВЕРЬ ИЛИ ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ РАБОТЫ



1
ФОРМИРОВАНИЕ
ГИПОТЕЗЫ



2
СБОР СЛОВ И
ФРАЗ



3
НАСТРОЙКА
ЗАПРОСА



4
ВАЛИДАЦИЯ



5
ПРОВЕРКА
ЗАПРОСА



6
ФОРМИРОВАНИЕ
ОТЧЕТА



Полученная информация позволяет



Руководителям быстрее прорабатывать ошибки сотрудников



Корректировать/создавать скрипты диалога. Находить лучшие мосты и презентации для продаж



Находить несовершенства в процессе и предлагать пути его оптимизации

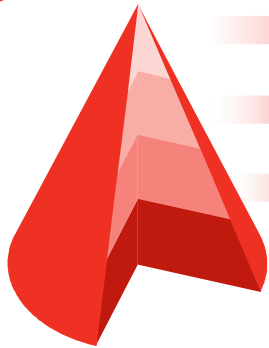


Обучать робота-помощника и чат-бота

НАШ ПОДХОД К РАБОТЕ

1

МЕХАНИЗМ РАБОТЫ



- Формируем инициативы передаем в клиент. пути и команды разработки
- Создаем отчет, анализируем данные
- Настраиваем запрос (тематика)
- Собираем слова/фразы клиента/оператора

2

УНИКАЛЬНАЯ КОМАНДА






С разным опытом и из разных направлений:

Контролёры качества
Тренер
Аналитик
Сотрудник линии поддержки






3

УНИКАЛЬНОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ

-  Фонетический движок у Nice Nexidia
-  Звонки подтягиваются автоматически, с лагом в 3 часа
-  Интегрировали ее с системами Банка для получения бизнес данных, т.е. мы видим профиль клиента и на основе этого мы получаем более развернутую информацию для аналитики

4

ДЕЛАЕМ ТО, ЧТО РАНЬШЕ НЕ ДЕЛАЛИ

-  Отслеживание доли навигации в отделение и в мобильно приложение, и причины
-  Доля отработки негатива, позволяющие решить вопрос клиента на звонке (а не составлять обращение)
-  Используем для обучения робота -помощника
-  В режиме онлайн отслеживаем отклики
-  Выявляем работающие скрипты и их следованию

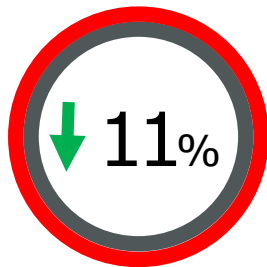
НАШИ РЕЗУЛЬТАТЫ (1/2)

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

56,48

млн. рублей

сэкономили банку на вводе ШЕ



CONTACT
RATE



ЗВОНКОВ,
В МЕС.

ПРОДАЖИ

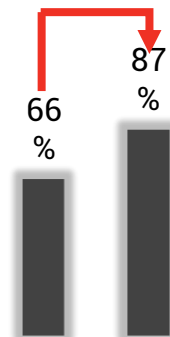
129,53

млн. рублей

доход банка от продаж

Доля озвучки
кредитных
предложений
ФЛ

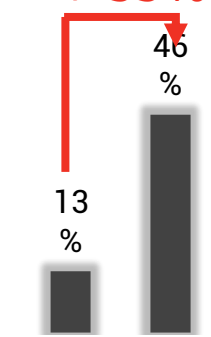
+ 21%



2019 2020

Доля озвучки
кредитных
предложений
ЮЛ

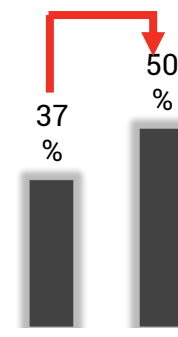
+ 33%



2019 2020

Доля
согласия по
РКО ЮЛ

+ 13%



2019 2020

НАШИ РЕЗУЛЬТАТЫ 2/2

ВЛИЯНИЕ НА ПЕРСОНАЛ



Мониторинг следования скрипту



Сокращение времени обработки данных



Аккумулированная информация в режиме онлайн

Было

Стало

через 1 мес. сводная по тематикам обращений

обновление данных каждые 3 часа

просмотр озвучки T+2 дня

просмотр озвучки через 3 часа

выявление 1 проблемного звонка ~ 30 мин

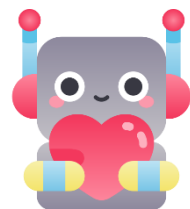
выявление 1 проблемного звонка до 3 минут

отчеты в excel, нужны формулы для расчета влияния

отчеты в 3 клика, есть дашборды

ВЛИЯНИЕ НА КЛИЕНТ.ОПЫТ

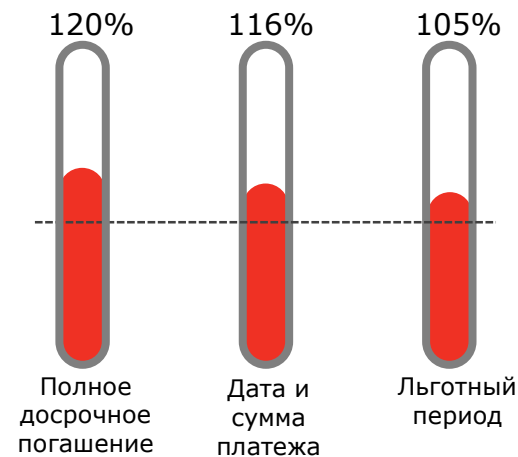
Определение топовых тем в ГА и дальнейший вывод в IVR позволил клиента получать ответ



в **2** раза быстрее



Удовлетворенность клиента роботом (на графике примеры тем и плановое значение)



**БЛАГОДАРЮ
ЗА ВНИМАНИЕ**

Мои контакты

