

# **Речевая аналитика – инструмент управления качеством и эффективностью дистанционных продаж**

События 2020 стали катализатором цифровой трансформации клиентского сервиса. Банки первыми остро почувствовали на себе необходимость быстрых изменений и оказались более готовы к вызовам. Финансовый сектор, телеком-компании, ритейлеры и другие отрасли крупного бизнеса все чаще используют современные технологии для повышения качества обслуживания клиентов в удаленных каналах обслуживания. Тренд — внедрение таких решений не только в онлайн, но и в офлайн.

Рост числа дистанционных обращений показал, что клиенты стали предъявлять все более высокие требования к качеству обслуживания, а триада CS&TS&CX\* становится одним из основных конкурентных преимуществ. Использование речевой аналитики и продуктов на основе искусственного интеллекта становится глобальным трендом оптимизации клиентского обслуживания и переоснащения современных контакт-центров.

МКБ совместно с группой компаний ЦРТ реализовал проект по автоматизации управления качеством и эффективностью дистанционных продаж с помощью инструментов речевой аналитики.

\* **Customer service (CS)** — клиентский сервис  
**Telesales (TS)** — дистанционные продажи  
**Customer experience (CX)** — клиентский опыт

# Области применения речевой аналитики

CS&TS&CX

**Контроль  
качества**

Customer Service  
Telesales

**Повышение  
продаж**

Telesales

**Клиентский  
опыт**

Customer  
Experience

# Описание проекта



Внедрение речевой аналитики началось с пилотного проекта, запущенного в первом квартале 2020 года. С конца 2020 года в МКБ производится масштабирование решения и интеграция с системами банка для обогащения баз данных.

Решение позволяет анализировать огромные массивы диалогов клиентов с сотрудниками контакт-центра банка. С помощью речевой аналитики контролируется и анализируется речь операторов для выявления нарушений и поиска лучших практик продаж и обслуживания, а также анализируется голос клиента.

## ИНИЦИАТОР И ЗАКАЗЧИК

### **Московский кредитный банк**

Работает на российском рынке банковских услуг с 1992 года и входит в список системно значимых банков.

Банк предоставляет полный перечень услуг для корпоративных клиентов и для частных лиц, предлагая универсальные продукты и услуги для широкой аудитории, а также разрабатывая специальные программы с учетом индивидуальных потребностей и пожеланий клиентов.

## ВЕНДОР И ИСПОЛНИТЕЛЬ

### **Группа компаний ЦРТ**

Глобальный разработчик продуктов и решений на основе разговорного искусственного интеллекта, машинного обучения и компьютерного зрения с 30-летним опытом.

Технологический эксперт в области речевых технологий, лицевой и голосовой биометрии. Речевую аналитику группы ЦРТ использует крупный бизнес: проектов внедрения речевой аналитики – более 25, из них 12 – в финансовом секторе.

# Цели и задачи проекта

---

## 1. Получение реальной оценки качества диалогов

- Автоматическая проверка всех диалогов по настроенным триггерам
- Фокусирование работы отдела качества на целевых зонах, нуждающихся в дополнительной проверке сотрудником
- Высвобождение времени сотрудников отдела контроля качества для проведения корректирующих мероприятий и повышения их эффективности

## 2. Повышение эффективности продаж

- Поиск лучших практик
- Анализ выявленных ошибок при отработке возражений и оценка эффективности применения рекомендованных практик продаж
- Анализ зон роста по каждому сотруднику

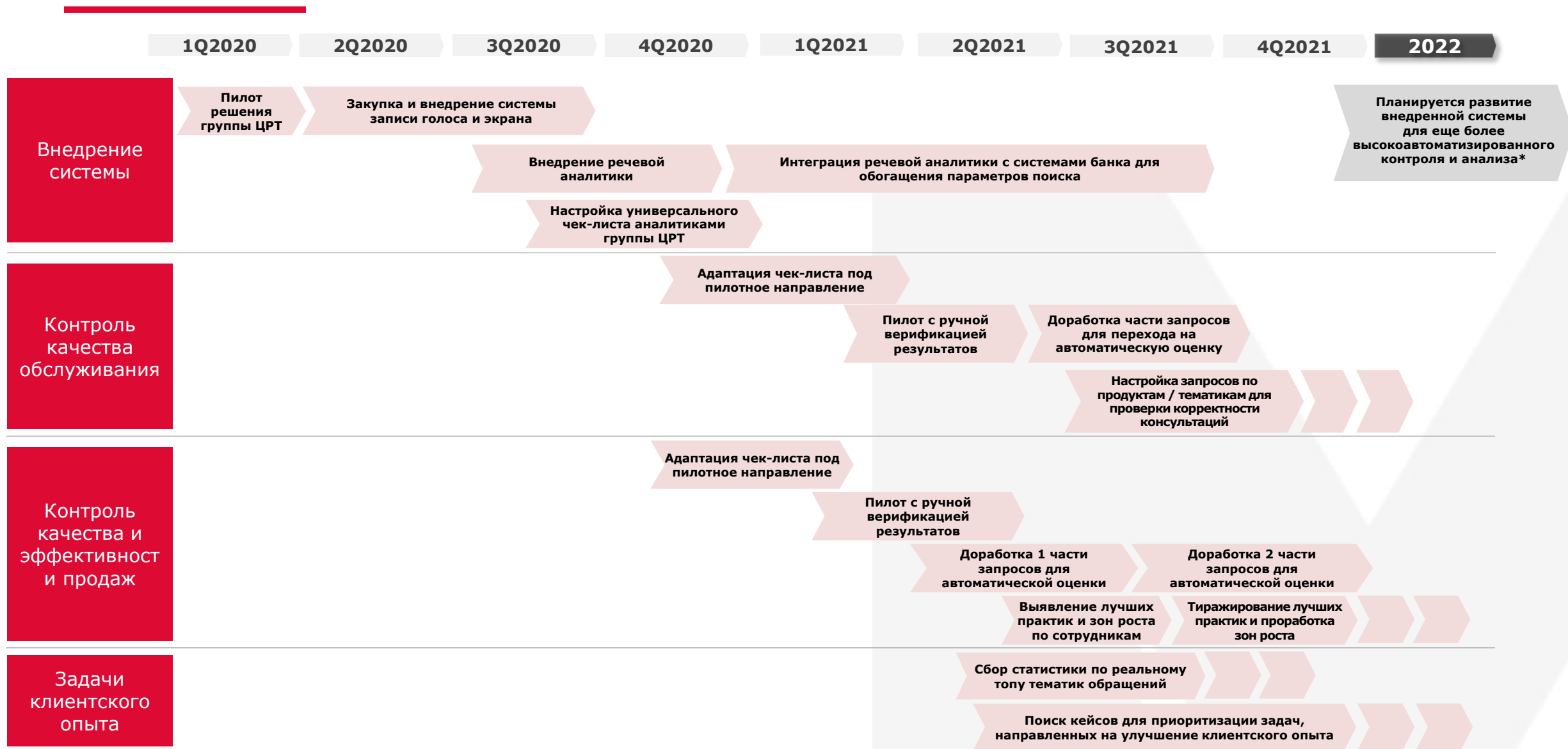
## 3. Повышение лояльности клиентов

- Анализ удовлетворенности клиентов обслуживанием, выявление проблем в процессах и ошибок, допущенных оператором
- Сокращение повторных обращений клиентов, предоставление полной консультации в рамках одного звонка
- Оптимизация скорости обработки одного контакта

## 4. Анализ клиентского опыта

- Выявление болевых точек для клиентов путем семантического анализа всех диалогов
- Определение объема обращений по типовым проблемам с целью приоритизации задач, запланированных к реализации

# Внедрение РА: дорожная карта проекта



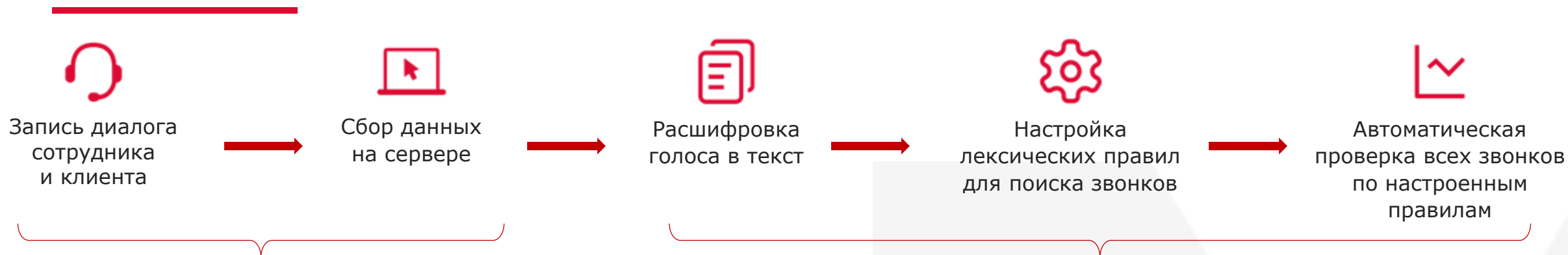
\*Ожидаемый эффект – высвобождение времени экспертов для разработки и внедрения корректирующих мероприятий по работе с сотрудниками и оптимизации KPI.

# Результаты проекта





# Запись звонка vs речевая аналитика?



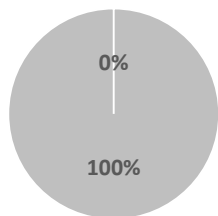
## Модуль «Система записи»:

- Возможность найти диалог по различным параметрам
- Прослушивание записи диалога
- Просмотр записи экрана сотрудника в момент разговора

## Модуль «Речевая аналитика»:

- Просмотр текстовок диалогов, в которых найдены слова-триггеры
- Воспроизведение записи разговора с конкретного слова/фразы
- Анализ статистики: часто встречающиеся слова, сценарии диалогов и т.д.

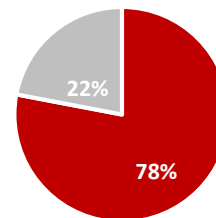
Транскрибированные и оцененные консультации до реализации проекта, 2019 г.



- Транскрибированные звонки
- Нетранскрибированные звонки

- Пропускная способность 1 ШЕ по проверке звонков на наличие ошибок = 8 звонков / 1 час
- Отдел контроля качества проверяет ~ 2% от всех звонков

Транскрибированные и оцененные консультации после реализации проекта, 2021 г.



- Транскрибированные звонки
- Нетранскрибированные звонки

- Пропускная способность 1 ШЕ по проверке звонков на наличие ошибок = 35 звонков / 1 час
- Речевая аналитика верифицирует все транскрибированные звонки
- Отдел контроля качества верифицирует ~ 30% ошибок, найденных речевой аналитикой

# Принцип оценки качества консультаций с использованием речевой аналитики



# Этапы перехода к новому формату оценки

- Настройка чек-листа под особенности процесса — 1 мес. на направление.
- Верификация точности запросов, ручная проверка результатов — 3 мес.
- Кастомизация запросов для перехода к автоматической оценке — 3 мес.
- Создание запросов для анализа корректности консультаций по продуктам / тематикам – постоянно, цикл — 2 мес.

## Зачем нужна верификация и тюнинг запросов?

- 1 Звонок транскрибируется
- 2 Все текстовки автоматически проверяются на предмет соответствия стандартам
- 3 Подсвеченные системой ошибки проверяются экспертом



→ ← ~90% ошибок неверно выделяются системой на первом этапе

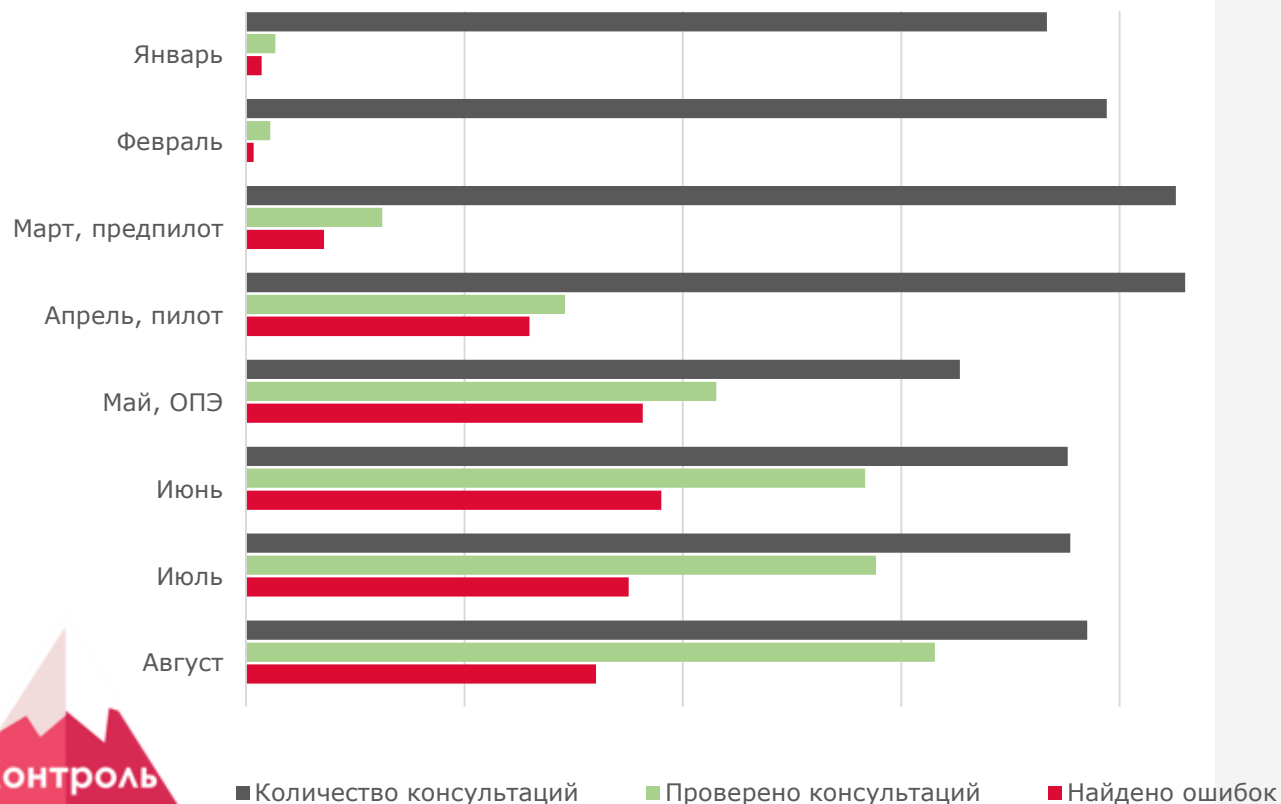
40% - целевая точность запросов, которую можно достичь ~ за 6 месяцев

Контроль  
качества

Customer Service  
Telesales

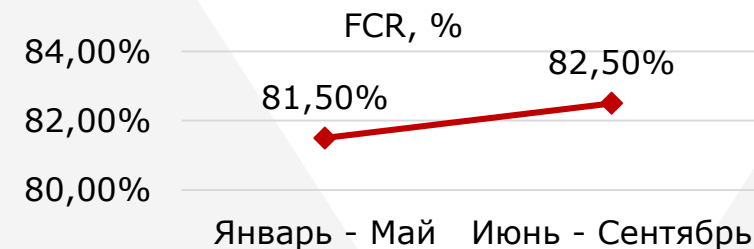
# Оценка качества обслуживания клиентов

Динамика оценки качества консультаций:  
выборочная проверка vs речевая аналитика

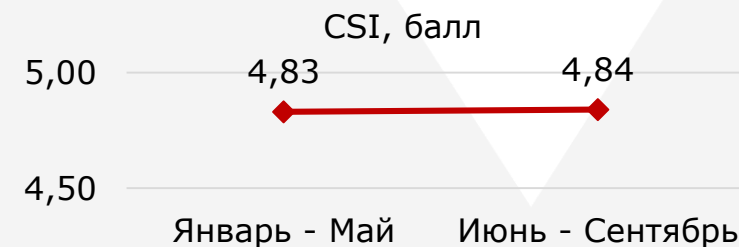


Эффект от применения речевой аналитики:

## Обращения, решенные с первого раза



## Удовлетворенность клиентов



## Скорость обслуживания (запланирована работа в 4Q)



Контроль качества

Customer Service Telesales

# Принцип оценки качества консультаций с использованием речевой аналитики



# Пример чек-листа продаж в речевой аналитике

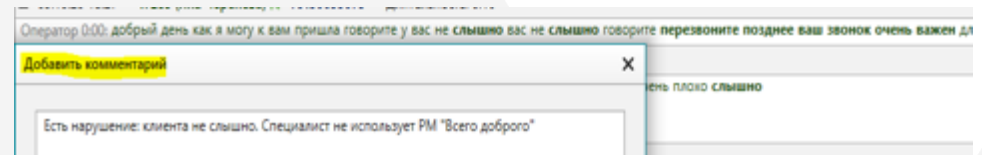


## Оператор 1

- Блок продаж (1 411 – 100,00%)
- Благодарности (1 411 – 100,00%)
- Стандартный блок (1 411 – 100,00%)

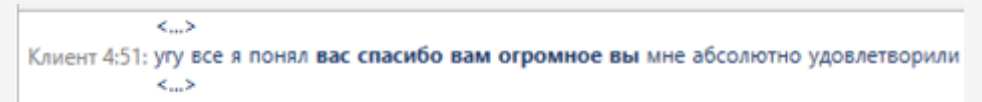
## Оператор 2

- Блок продаж (1 661 – 100,00%)
- Благодарности (1 661 – 100,00%)
- Стандартный блок (1 661 – 100,00%)



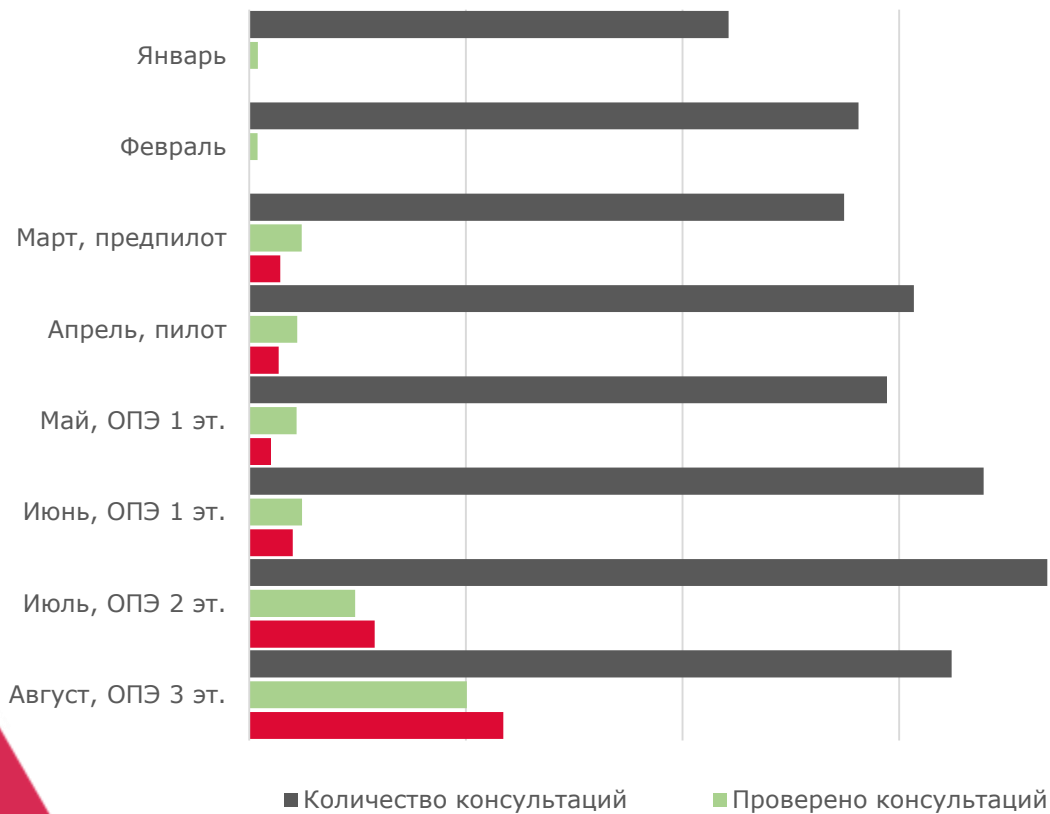
- Блок продаж (1 411 – 95,21%)
- РСВ (1 411 – 100,00%)
- Выявление потребностей (154 – 10,91%)
- Преимущества продуктов (880 – 62,37%)

Оператор 0:30: хорошо скажите пожалуйста на какой срок рассматриваете вклад

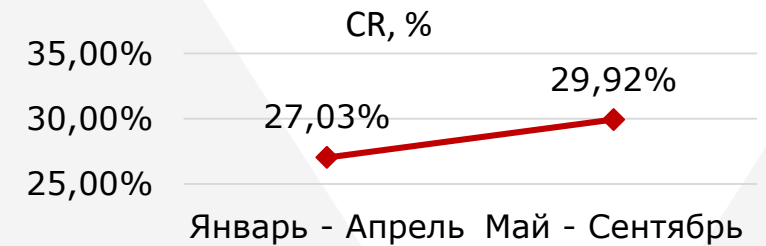


# Влияние на дистанционные продажи

Динамика оценки качества продаж:  
выборочная проверка vs речевая аналитика



Эффект от применения речевой аналитики:  
Итоги 1 этапа внедрения, Май 2021



Эффект от применения речевой аналитики:  
Прирост эффективности продаж на 1  
сотрудника,  
Май 2021



**Вывод: объем продаж увеличивается ~ на 15% по итогу 2 месяцев применения речевой аналитики**

# Клиентский опыт: чем помогает речевая аналитика

- 1 Проверка гипотез, выявленных в процессе исследований клиентского опыта:
- помощь в определении приоритетов по задачам, направленным на улучшение клиентского пути,
  - оценка эффективности внедренных изменений.

- 2 Анализ запросов клиентов на изменение процессов в разрезе продуктов.  
Пример настроенных СХ менеджерами запросов из интерфейса речевой аналитики:

- ☐ Кредит (10 067 – 2,64%)
  - ☐ Калькулятор ЧДП (5 – 0,05%)
  - ☐ Неверный график (0)
  - ☐ Изменение счёта списания (0)
  - ☐ Изменить срок кредита (15 – 0,15%)
- ☑ Перенос платежа (31 – 0,31%)
  - ☐ Один платёж (5 – 16,13%)
- ☐ Последний платёж (89 – 0,88%)
- ☐ Отменить ЧДП (2 – 0,02%)
- ☑ ЧДП/ПДП (201 – 2,00%)
- ☐ Увеличилась сумма (5 – 0,05%)
- ☐ График (5 – 0,05%)
- ☐ Пылесос (2 – 0,02%)
- ☐ Несколько ЧДП (1 – 0,01%)
- ☑ Страхование (532 – 5,28%)

- ☑ Карта (37 929 – 9,96%)
  - ☑ Списание комиссии по карте (899 – 2,37%)
  - ☑ Курьерская доставка (283 – 0,75%)
  - ☐ Закрытие карты (711 – 1,87%)
  - ☐ Страхование по карте (59 – 0,16%)
  - ☐ Возврат товара (75 – 0,20%)
  - ☑ Ошибка по карте (463 – 1,22%)
  - ☑ Активация (2 386 – 6,29%)
    - ☐ Виртуальная карта
  - ☐ Новый запрос (2 – 0,01%)
  - ☑ Блокировка карты (5 949 – 15,68%)
    - ☐ По инициативе УРКБ (2 – 0,03%)
    - ☐ Не пришло смс (16 – 0,27%)
    - ☐ Невозможно разблокировать (240 – 4,03%)
    - ☐ Снятие средств (654 – 10,99%)
  - ☑ Перевыпуск (1 591 – 4,19%)

- ☑ Кредитная карта. (4 760 – 1,25%)
  - ☐ Погашение задолженности (619 – 13,00%)
  - ☐ Статус доставки (190 – 3,99%)
  - ☐ Доставка карты (15 – 0,32%)
  - ☐ Списание процентов (0)
  - ☐ Пополнение заблокированной карты (0)
  - ☑ Отказ в пролонгации (24 – 0,50%)
    - ☐ Пополнение карты (4 – 16,67%)
  - ☐ Комиссии за операции (79 – 1,66%)
  - ☐ Увеличение лимита (2 – 0,04%)
  - ☑ Двойное списание процентов (13 – 0,27%)
  - ☐ Счётчик безкомиссионного снятия (9 – 0,19%)
  - ☐ Детализация процентов (32 – 0,67%)
  - ☐ По инициативе УРКБ (2 – 0,00%)



# Наши планы

---

1

Наша задача – превзойти ожидания клиентов от взаимодействия с МКБ в голосовых и автоматизированных каналах обслуживания и продаж.

2

Нам действительно важно мнение наших клиентов — мы анализируем, какие вопросы и сложности возникают у клиентов по продуктам и услугам, и можем оперативно на это реагировать, изменяя процессы под запросы клиента.

3

Мы хотим создать лучший клиентский опыт, предоставив клиенту:

- высококлассное обслуживание,
- нужные продукты и сервисы,
- высокую скорость реализации изменений под запросы клиентов.

**Продолжаем  
движение вперед!**

---

