



РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ
КОНТАКТ-ЦЕНТРА B2B

МИФ ИЛИ РЕАЛЬНОСТЬ?

Что такое речевая аналитика?

Решение для аналитики обращений, работающее на основе технологий распознавания речи и оценки эмоций.

■ 100% обращений:
транскрибация
и анализ

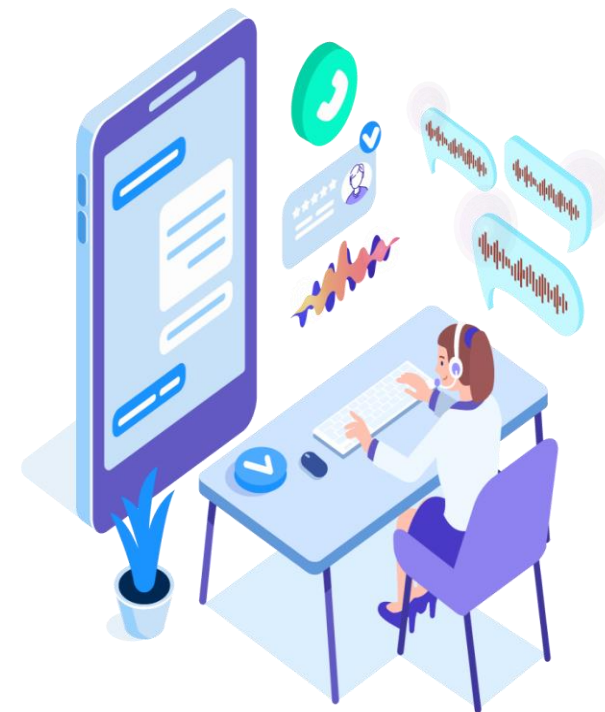
■ Анализ любой части
диалога и зависимостей
в речи

■ Более 40
количественно-
временных
параметров

■ Сравнение выборок
диалогов для поиска
лучших и худших
практик

■ Оценка
эмоций

■ Анализ обращений
через любые каналы:
голосовые,
текстовые, face2face

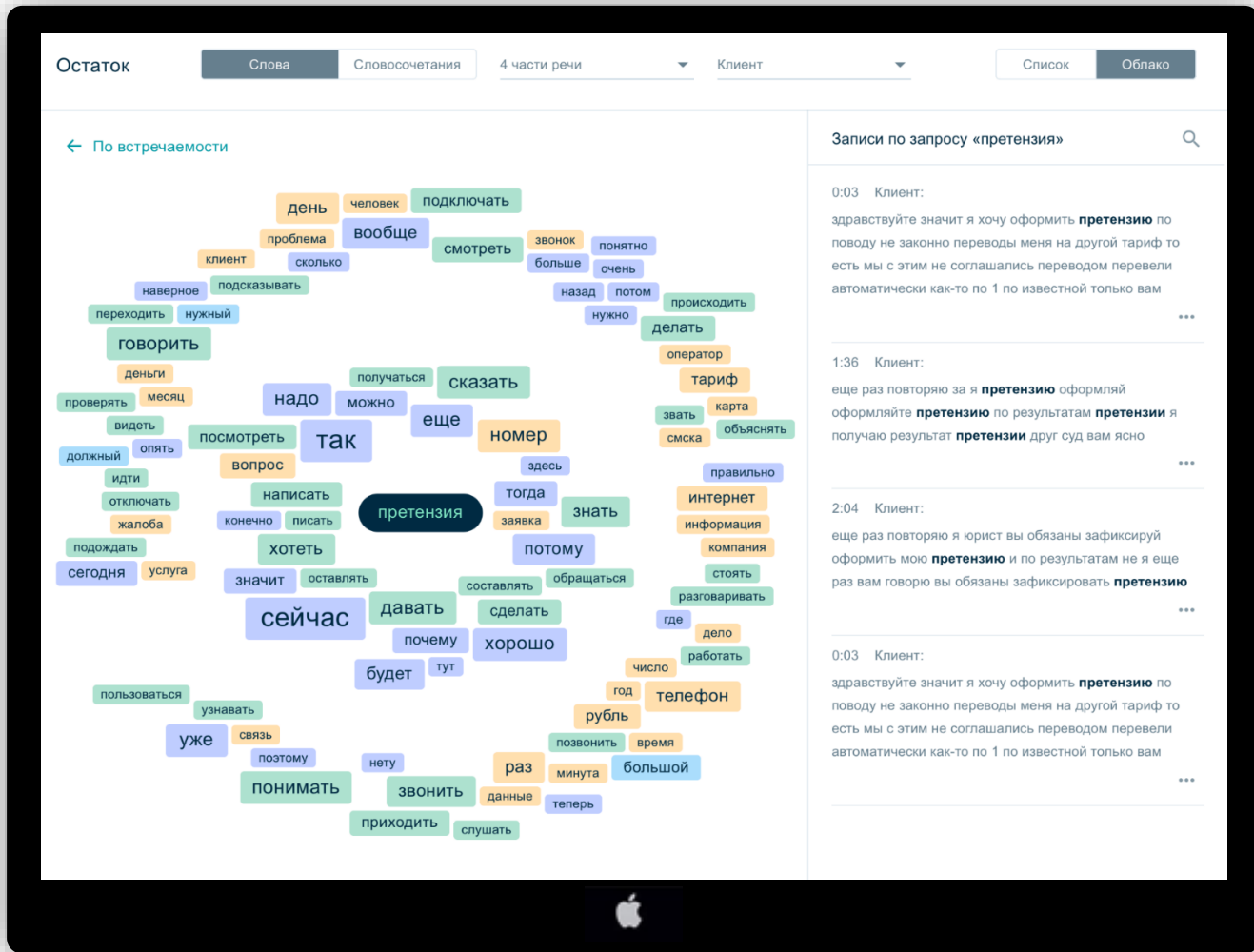


Контакт-центр Сбер ЦКР (Центр
корпоративных клиентов) B2B



4300
операторов

Возможности речевой аналитики



Оценка

реальных масштабов
любой проблематики



Реакция

на обратную связь
от клиентов
в оперативном режиме



Поиск новой информации и трендов

Зачем нужна речевая аналитика...

...бизнесу?

- Понимать полную структуру обращений
- Анализировать голос клиента – его потребности/жалобы
- Полностью контролировать процессы продаж, обслуживания, работы с претензиями и оттоком
- Иметь данные для оперативного принятия управленческих решений



...вашим клиентам?



- Получать качественный сервис
- Оперативно решать вопросы
- Экономить время за счет более понятных услуг и сервисов
- Удобно использовать сервисы и продукты

2021

Результаты



Объём работы

3 957 721

целевых звонков
вошли в анализ



475

проблемных зон
переданы ВП



83

ПРОДУКТА
ПРОАНАЛИЗИРОВАНЫ



168

ТЕМАТИК
ИССЛЕДОВАНО



243

ГИПОТЕЗЫ
ПРОВЕРЕНЫ



69

СКРИПТОВ
ПРОАНАЛИЗИРОВАНО

Редизайн

скриптов продаж



Редизайн скриптов продаж

Цель – повышение согласий и продаж по продуктам, которые продают клиентские менеджеры

4 линии



входящие



исходящие



сайт



партнеры

в работе с июня 2021

Выполнен редизайн:

9

продуктов
из

122

30

скриптов
из

522

7 продуктов после редизайна увеличили долю согласий

ПРОДУКТЫ	ВХОДЯЩИЕ	ИСХОДЯЩИЕ	САЙТ	ПАРТНЕРЫ	СОГЛАСИЯ
Работа.ру	☑	☑	☑	☐	↑ 45,8%
Бизнес-карта	☑	☑	☑	☐	↑ 32,8%
Торговый эквайринг	☑	☑	☑	☑	↑ 15,0%
Оплата по QR-коду	☑	☑	☑	☐	↑ 13,2%
TapOnPhone	☑	☑	☑	☐	↑ 8,3%
Банковская гарантия	☑	☑	☑	☐	↑ 4,9%
СберегиБизнес	☑	☑	☑	☐	↑ 2,2%
СмартPOS	☑	☑	☑	☐	↓ 14,1%
РКО	☑	☑	☑	☐	↓ 6,9%

Аналитика

продуктов b2b



Аналитика продуктов b2b

Цель – проанализировать не менее 90% обратной связи от клиентов и выявить максимальное количество проблемных зон для передачи и последующего устранения в трайбах

80 проблемных
зон



в работе
у трайбов



на контроле у комитета
по клиентским долгам

в работе с августа 2021

Текущие результаты

19

продуктов
проанализировано

603 342

целевых звонка
вошли в анализ

Аналитика Экосистемы Сбера b2b



Экосистема
Сбера

154 проблемных
зоны



передали ВП

Текущие результаты

20

тематик
исследовано

11

компаний
Экосистемы

742 974

целевых звонка
вошли в анализ

- СБЕРЛОГИСТИКА
- СБЕРМОБАЙЛ
- СБЕРЛИЗИНГ
- СБЕРСТРАХОВАНИЕ
- ДЕЛОВАЯ СРЕДА
- СБЕРРЕШЕНИЯ
- РАБОТА.РУ
- SBERCLOUD
- КОРУС
- МКК
- ОСТРОВ МЕЧТЫ
- ЭВОТОР НА ПОЛКЕ
- СБЕРАВТОПАРК



Автооценка

диалогов

Что такое автооценка?

Цели



100 %

контроль звонков и чатов
по каждому сотруднику контакт-центра b2b на предмет соблюдения гигиены диалога



до 15 %

повышение производительности контролеров качества за счет сокращения трудозатрат на оценку диалоговых критериев при ручном контроле

Суть процесса

100%

звонков проверяют АС Речевая аналитика (РА) и модель DS за заданный период по заложенным критериям контроля качества

Система выводит итоговый результат по ошибкам, допущенным в ходе диалога с клиентами, по сотруднику с конкретными примерами

Оценка диалоговых критериев в автоматическом формате не влияет на материальную мотивацию сотрудников и не учитывается в премировании

16 категорий диалоговых критериев

- 1 Использование фраз неуверенности в речи
- 2 Нарушение корпоративной этики
- 3 Невнимательность сотрудника
- 4 Темп речи оператора сложен для восприятия клиентом
- 5 Отсутствие заинтересованности в клиенте
- 6 Допущено перебивание клиента
- 7 Сотрудник не возвращается к клиенту по истечении указанного времени
- 8 Посторонние звуки в диалоге
- 9 Использование слов-паразитов
- 10 Использование непродающих фраз и запрещенных формулировок
- 11 Речевые ошибки в диалоге
- 12 Использование условного наклонения
- 13 Использование уменьшительно-ласкательных суффиксов
- 14 Использование неделовой лексики
- 15 Отсутствие вежливых фраз
- 16 Применение технической банковской терминологии, узкоспециализированных терминов



пример задачи в ИСУ

Тип Отклонение	Дата начала 15.12.2020	Дата окончания 21.12.2020	Приоритет Средний	Статус Не начата
-------------------	---------------------------	------------------------------	----------------------	---------------------

Исполнитель
 С ЦКР УСО • Сектор операционной поддержки №1

Отклонение

Вид отклонения
Оценка качества диалогов

С кем работаем
 С ЦКР УСО • Сектор операционной поддержки №1

Описание отклонения
Добрый день!
Обращаем Ваше внимание, что речевой аналитикой были выявлены зоны роста в Ваших диалогах с клиентами.
Изучите информацию в таблице и постарайтесь сократить использование слов/выражений, указанных в примерах.

Хорошей рабочей недели!

Детальная информация ▾

Название критерия	Примеры	Целевое значение	Целевая выборка	Действия
Допущены речевые ошибки в диалоге	нету - 14%; прям - 10%	3%	168	Стандарт 4819, п. 3.5. Описание речи во время телефонного разговора
Использование слов-паразитов	просто - 43%; значит - 30%; как бы - 18%	15%	168	Стандарт 4819, п.3.9. Сотруднику запрещено (п. 3.9.2)
Применение технической/банковской терминологии, узкоспециализированных терминов	платежка - 8%	1%	168	Стандарт 4819, п.3.4. Стандарт отношения к клиентам (п. 3.4.5)
Применение фраз неуверенности в диалоге	скорее всего - 4%	2.5%	168	Стандарт 4819, п. 3.5. Описание речи во время телефонного разговора (п. 3.5.2.), 3.7. Навыки телефонного обслуживания. Обсудите с Оператором используемые им фразы неуверенности
Сотрудник не возвращается к Клиенту по истечении указанного времени	Превышено время удержания клиента на линии. - 14.3%	1%	168	Стандарт 4819, п. 3.7. Навыки телефонного обслуживания (п. 3.7.7, п. 3.7.12), 3.9. Сотруднику запрещено (п. 3.9.4)
Уменьшительно-ласкательные суффиксы в диалоге	секундочка - 23%; кнопочка - 4%	2%	168	Стандарт 4819, п. 3.4. Стандарт отношения к клиентам (п. 3.4.5)

Мероприятия по устранению отклонения

Требуемые действия:

- ☐ Проанализируйте слова/выражения, использование которых в речи рекомендуется сократить/исключить
- ☐ Повторно изучите нормативные документы/стандарты, указанные в таблице
- ☐ При возникновении вопросов по данной задаче – обратитесь к своему руководителю



Другие функции автооценки



НЕЦЕНЗУРНАЯ
ЛЕКСИКА

100% охват линий
входящих
и исходящих



информирование ОД
и директоров РЦ



БЛАГОДАРНОСТИ
КЛИЕНТОВ

100% массив
обрабатывается

звонки

чат

FCR IVR

1 466

благодарностей
учтено в бонусной
системе мотивации

Окупаемость внедрения речевой аналитики

за **4** месяца
система
окупилась



-  Будьте готовы к изменениям
-  Организуйте непрерывный процесс улучшений
-  Контролируйте речь сотрудников, но не упускайте анализ голоса клиента
-  Обогащайте данными из CRM
-  Создайте центр компетенций, вовлекайте сотрудников смежных подразделений

Наши планы



ОБУЧЕНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Оценка эмоций
клиентов и операторов,
распределение в звонке

Ид фонограммы	Характеристика	Клиент			Оператор			Графики распредел.
		нейтраль	позитив	негатив	нейтраль	позитив	негатив	
50416856	Доля	16,4%	0,8%	82,8%	92,3%	3,8%	4,0%	
50416856	Наклон	-0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	
50416856	Уровень	27,2%	1,2%	71,6%	98,4%	-1,9%	3,5%	



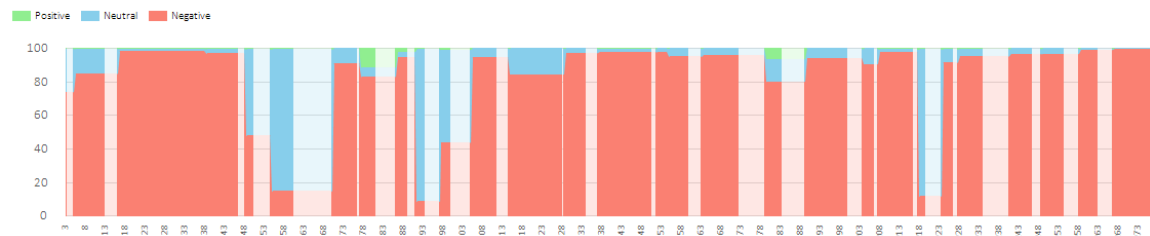
АНАЛИТИКА ЧАТОВ

Аналитика чатов с применением
специфических атрибутов:

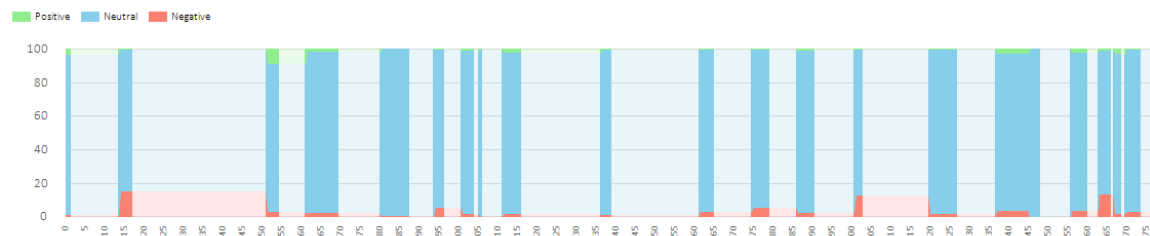
- пунктуация,
- эмодзи,
- капслок и т.д.

Распределение эмоции по звонку

Channel 0 - Клиент - позитив \ негатив



Channel 1 - Оператор - позитив \ негатив



ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПОРТРЕТ ОПЕРАТОРА

На основе обратной связи
клиентов:

- Речевая аналитика
- ЭМО
- FCR



Спасибо
за внимание!