



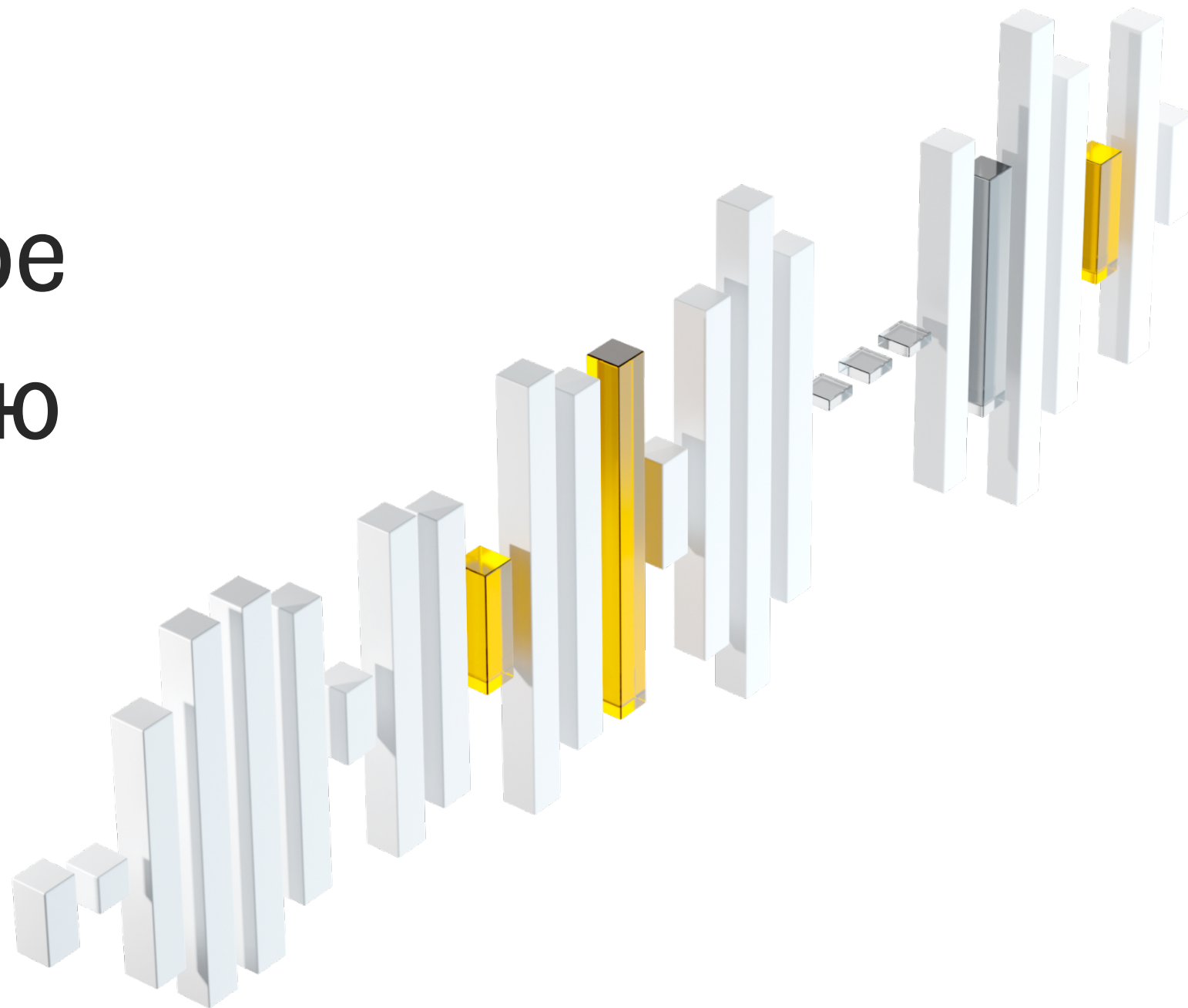
ТИНЬКОФФ
БИЗНЕС



TINKOFF
SOFTWARE

Как прокачать клиентское обслуживание с помощью речевой аналитики

Владимир Болдырев,
Руководитель продукта «Речевая аналитика»



Что будет на выступлении

01

Что такое речевая аналитика

02

Какие бизнес-задачи она решает

03

Бизнес-кейсы Тинькофф

04

Ответы на вопросы

Что такое речевая аналитика от Тинькофф

Платформа на основе машинного обучения, которая позволяет прослушивать все звонки в компании. Находит нужные звонки, анализирует их и автоматизирует работу отдела контроля качества

Где и для чего используют речевую аналитику

01

Анализ
текстовых
разговоров

02

Анализ
разговоров
в офисах
обслуживания

03

В работе служб
безопасности

04

Анализ работы
телефонных
роботов и
чат-ботов

Кому нужна речевая аналитика



Банки



Страховые



Ретейл



E-comm



Транспорт



Логистика



Телеком



Агрегаторы

Проблемы колл-центра без речевой аналитики



Контроль качества:

слушается 1% звонков
рандомно, ошибки
сотрудников находятся
только в 10% из
прослушанного



Мотивация:

строится на ручных
нерепрезентативных
показателях.



Обучение:

долго длится, низкий
процент новичков
доходит до конца
обучения, бизнес-
показатели новичков в
два раза ниже средних

Как речевая аналитика помогает решать задачи бизнеса

Анализирует лучшие
и худшие практики

Определяет наиболее
или наименее успешных
операторов, методы работы и
скрипты, собирает статистику,
помогает масштабировать
удачные практики в компании

Анализирует структуры
разговора

Отслеживает эмоции,
паузы в разговоре,
хамство, негатив

Проверяет гипотезы

Анализирует разговоры
о продукте и сервисе. Это
помогает принять решение:
оставить, убрать или
доработать продукт или
сервис

Отслеживает негатив

Дает знать об упоминаниях
конкурентов и критической
информации, отслеживает
слишком короткие или
слишком длинные звонки

Бизнес-метрики, которые решает речевая аналитика



Повышение лояльности
клиентов



Рост качества
обслуживания



Рост кросс-продаж



Снижение среднего
времени обслуживания



Сокращение времени
обучения

Бизнес-кейсы Тинькофф

Кейс Тинькофф

За три месяца снизили клиентский негатив на 46%

Задача

Сократить количество жалоб клиентов о банке

Решение

Проанализировали сообщения с угрозами клиентов и составили словарь угроз.

Научили модель определять негатив клиентов, а также автоматически вылавливать такие угрозы в звонках клиентов для передачи их опытным специалистам

Результат

-46% 

снизилось количество жалоб за три месяца

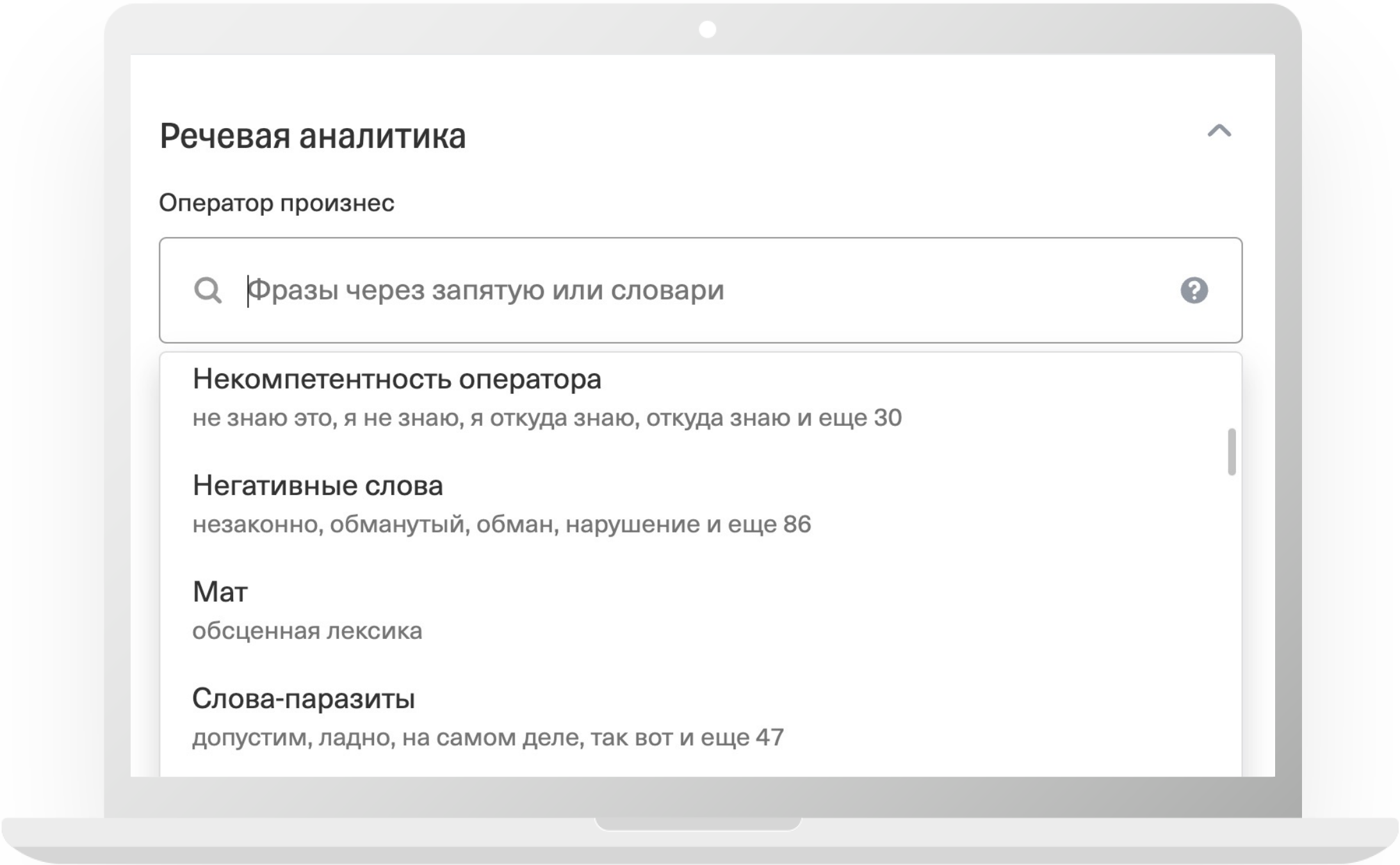
Словари

Что это

Подготовленные словари с
ключевыми словами

Где используем

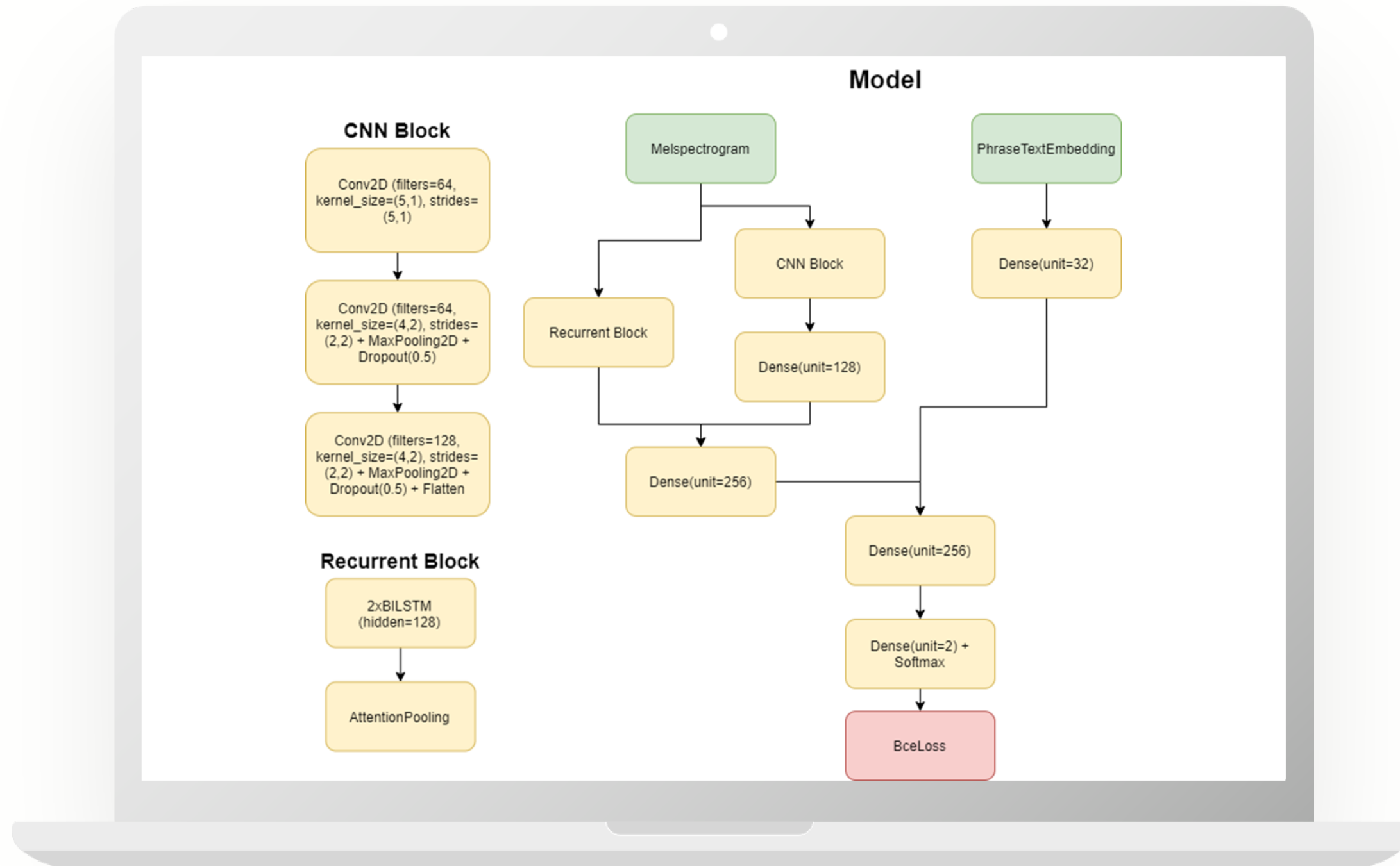
- В аналитике всех звонков для поиска негатива, контроля соблюдения скриптов и многого другого



Сентимент-модель

Что это

Модель, которая находит негатив в звонках по речи и интонации.



Сентимент-модель: пример



7900****11

Клиент 

Краснов

m.a.krasnov

—

Оценка

10.03.2021 16:56:43 · 00:06:08 · [5-2906...](#)

[Комментарий](#)

У клиента встречаются

Краснов: я когда получала карту ко мне приехал человек он так же сфотографировал

Клиент: **и отправил куда то паспорт и эти сразу данные внесли вот я тоже сфотографировала**

Краснов: и отправил куда то паспорт и эти сразу данные внесли вот я тоже сфотографировала

[Открыть диалог](#)

Сентимент-модель: примеры

Tinkoff Quality Management

tqm-sme.tinkoff.ru/transcription/smeCall/1335312

О Оператор s7 неизвестный 00:00:00
компания сэм меня зовут татьяна чем могу вам помочь

К Клиент 00:00:03
девушка день от заказа и что с вами

О Оператор s7 неизвестный 00:00:07
н минуту пожалуйста уточните пожалуйста вопрос

К Клиент 00:00:12
вопрос по багажу

О Оператор s7 неизвестный 00:00:16
что именно вас интересует уточните пожалуйста

К Клиент 00:00:20
меня интересует сколько у меня багажа потому что я сейчас
абсолютно не понимаю на каком сегменте у меня нет сколько сумма
висит а на каком не летит у меня сумки

О Оператор s7 неизвестный 00:00:30
номер брони или билет продиктуйте

К Клиент 00:00:31
потому что ваш предыдущий оператор меня просто тупо скинула

К Клиент 00:00:35
[шум]

О Оператор s7 неизвестный 00:00:38

Tinkoff Quality Management

tqm.tinkoff.ru/transcription/segment/1192453406

Селютина Е. В. 00:00:01
здравствуйте меня зовут елена

К Клиент 00:00:04
здравствуйте

меня зовут игорь

у меня такой вопрос к вам если вы

в силах выслушать меня

Селютина Е. В. 00:00:12
слушаю вас

К Клиент 00:00:12
хотел бы карту оформить скорее всего она будет называть дебетовая

не было карт не являлся клиентом вашего банка и пока

Селютина Е. В. 00:00:17
угу

К Клиент 00:00:22
рассматриваю надежен ли ваш банк поэтому сейчас все вопросы мы
запишите то есть можете ну подумать и потом мне перезвонить как
вам удобно вы сейчас где находитесь в каком городе

Селютина Е. В. 00:00:36
игорь мы работаем дистанционно онлайн

Сентимент-модель: где используем

В контроле качества

В 65% диалогов с негативом
сотрудники совершают
ошибки

В мотивации

Определяем, насколько
хорошо сотрудники
сглаживают негатив,
и выставаем скор-балл

В качестве обслуживания

Net sentiment коррелирует
с NPS

Кейс Тинькофф: речевая аналитика помогла проработать скрипты и увеличить конверсию звонков

Задача

Усилить скрипт для увеличения согласий на оформление кредитной карты

Решение

Платформа проанализировала данные звонков, где клиенты соглашались или отказывались оформить кредитную карту.

Мы нашли, какие фразы чаще всего влияют на конверсию продаж

Результат

Выросла конверсия

+15%



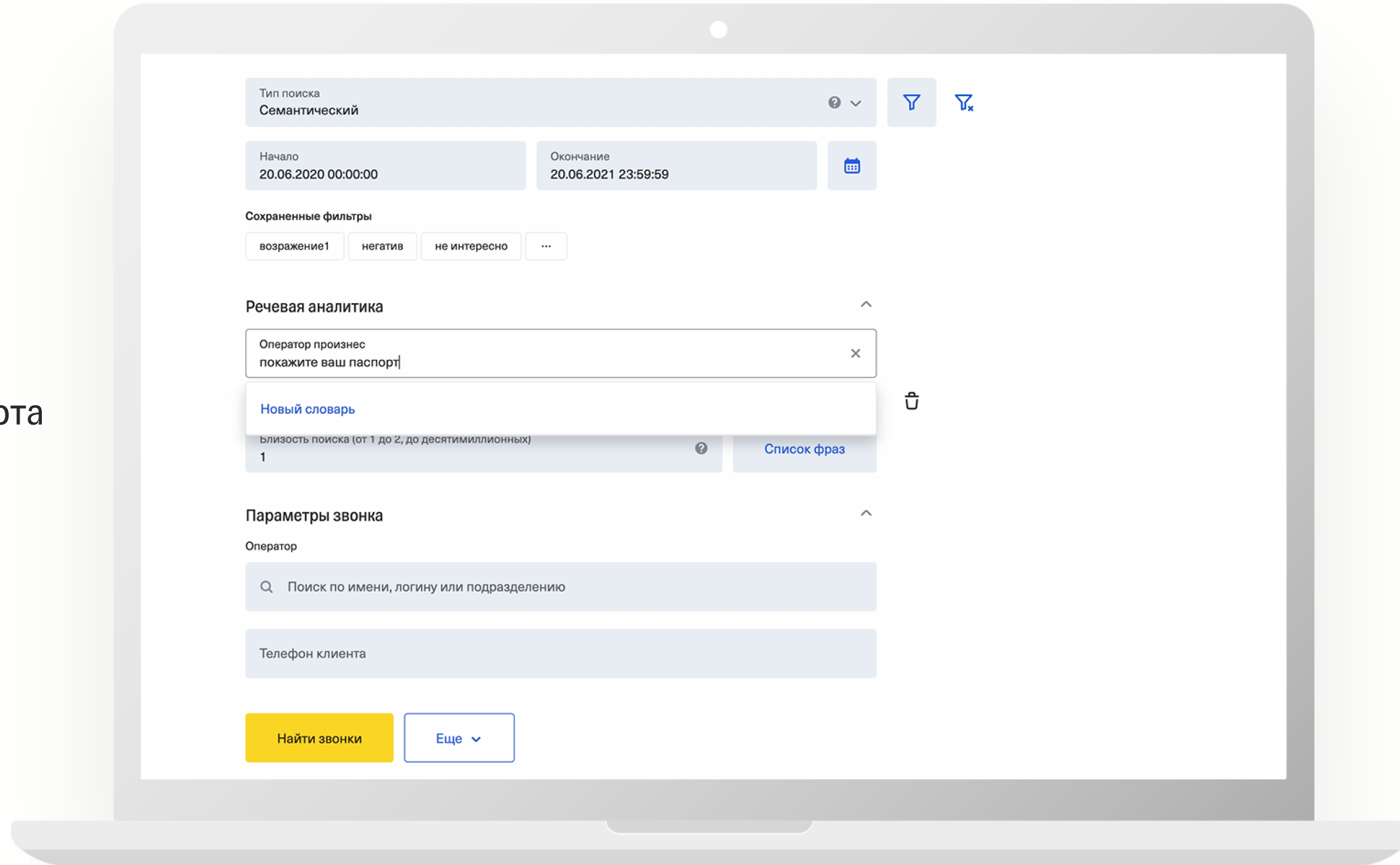
Семантический поиск

Что это

Поиск в звонках не по ключевым словам, а по схожим фразам

Пример

- У меня нет официальной работы, мне дадут?
- я бы конечно у меня зарплата хорошая просто она у меня не официальная работа
- я сейчас не официально теперь потому что оттуда столовой там закрылась я теперь понимаете
- ну я не по трудовой работаю я по договору работаю
- мне как бы у меня я нигде не работал по трудовой книжке



The screenshot shows a web application interface for semantic search. At the top, there's a header with 'Тип поиска' (Search type) set to 'Семантический' (Semantic), a help icon, and filter icons. Below this, there are date range inputs: 'Начало' (Start) '20.06.2020 00:00:00' and 'Окончание' (End) '20.06.2021 23:59:59'. A section titled 'Сохраненные фильтры' (Saved filters) contains buttons for 'возражение1', 'негатив', 'не интересно', and a more options button. The 'Речевая аналитика' (Speech analytics) section features a text input with the phrase 'Оператор произнес покажите ваш паспорт' and a 'Новый словарь' (New dictionary) button. Below the input, a table shows 'Близость поиска (от 1 до 2, до десяти миллионов)' (Search proximity) with a value of '1' and a 'Список фраз' (List of phrases) link. The 'Параметры звонка' (Call parameters) section includes an 'Оператор' (Operator) search bar and a 'Телефон клиента' (Client phone) field. At the bottom, there are two buttons: 'Найти звонки' (Find calls) and 'Еще' (More).

Семантический поиск: пример

Где используем

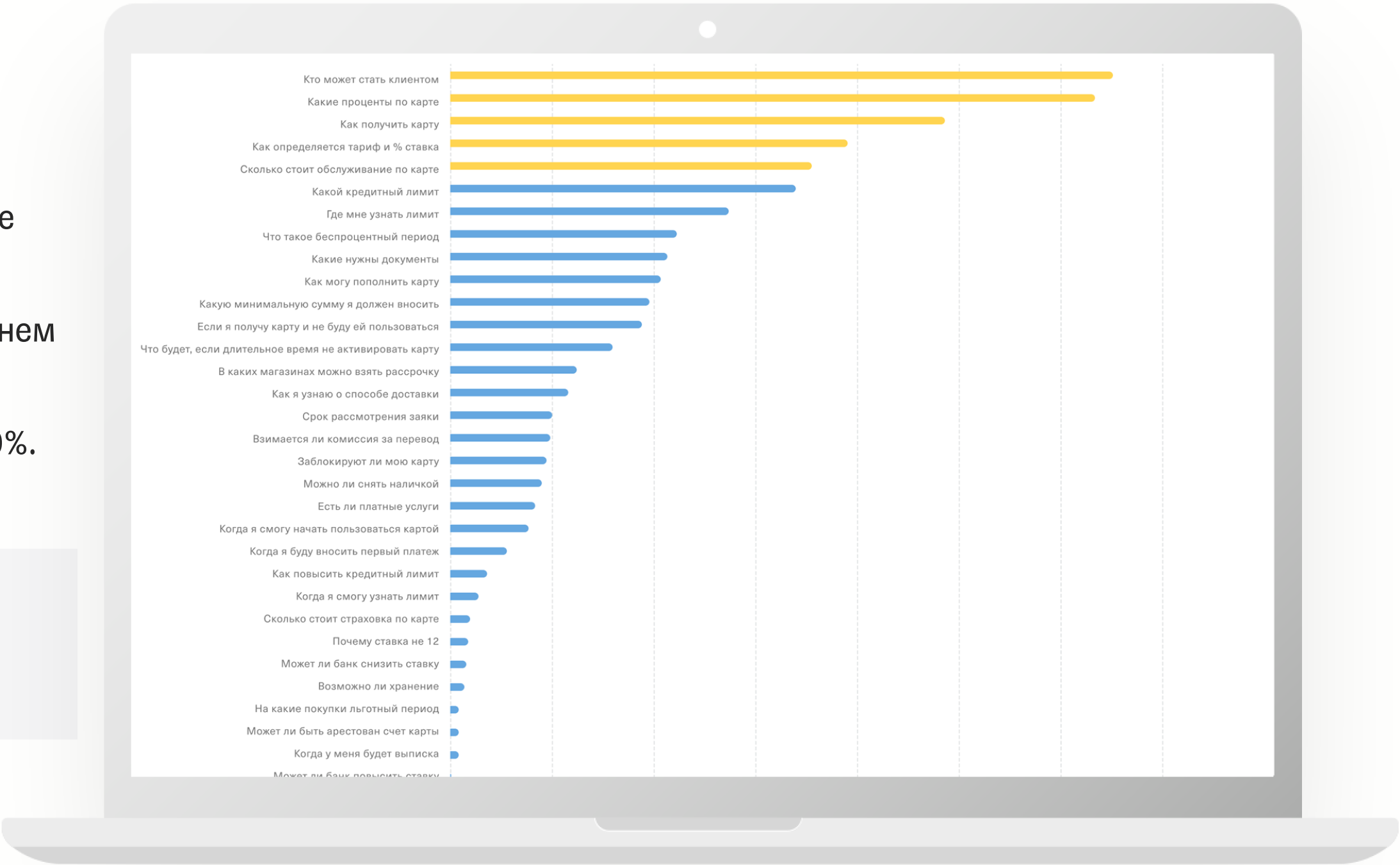
В аналитике вопросов и возражений

Результат:

- сократили объем материалов более чем в 2 раза;
- скорость обучения выросла в среднем в 2,5 раза;
- конверсия новичков выросла на 20%.

Обычный поиск — полнота 10-15%.

Семантический поиск — полнота 70-80%.



N-граммы/Облако тегов

Что это

Поиск последовательных фраз, найденных в диалогах, где N — количество слов

Где используем

- В аналитике звонков отделов продаж, обслуживания, коллекшена для улучшения скриптов

The screenshot shows a web interface for N-grams analysis. At the top, there's a search type dropdown set to 'Обычный' (Ordinary). To the right are two filter icons. Below this, there are date range inputs: 'Начало' (Start) is '01.02.2022 00:00:00' and 'Окончание' (End) is '28.02.2022 23:59:59', with a calendar icon to the right. Two toggle switches are present: 'Построить N-граммы' (Build N-grams) and 'Построить по предыдущей/следующей фразе' (Build by previous/next phrase), both of which are turned on. Below the toggles, there's a 'Фраза' (Phrase) section with two radio buttons: 'Предыдущая' (Previous) and 'Следующая' (Next). The 'Предыдущая' option is selected. Under the 'Канал' (Channel) section, there are three radio buttons: 'Оператор' (Operator), 'Оператор и клиент' (Operator and client), and 'Клиент' (Client). The 'Оператор' option is selected. Below this, there's a 'Сохраненные фильтры' (Saved filters) section with three buttons: 'Кейс 1' (Case 1), 'Кейс 2' (Case 2), and 'Кейс 3' (Case 3), followed by a link 'Настройки' (Settings). At the bottom, there's a 'Речевая аналитика' (Speech analytics) section with a header 'Негативные фразы клиента' (Negative phrases of the client). Below this header is a horizontal bar chart showing a range from 0 to 350, with a yellow line indicating the current value.

Тип поиска
Обычный

Начало
01.02.2022 00:00:00

Окончание
28.02.2022 23:59:59

Построить N-граммы ?

Построить по предыдущей/следующей фразе ?

Фраза

Предыдущая

Следующая

Канал

Оператор

Оператор и клиент

Клиент

Сохраненные фильтры

Кейс 1

Кейс 2

Кейс 3

Настройки

Речевая аналитика

Негативные фразы клиента

0

350

N-граммы/Облако тегов: пример

Примеры использования

- Определение фраз операторов, вызывающих негатив
- Сравнение поведения успешных и неуспешных операторов
- Вычленение самых продающих фраз операторов
- Понимание вопросов клиентов для корректирования процессов и скриптов
- Получение инсайтов о поведении клиентов в разные моменты диалогов
- Выявление типов возражений и лучших отработок
- Пополнение словарей и тегов

Найдено 10000 звонков

Количество фраз в первой 1000 звонков

Биграммы

Триграммы

мочь помогать	166
да да	121
кредитный карта	118
номер телефон	72
не мочь	67
ваш вопрос	57
минимальный платеж	51
тысяча рубль	48
дебетовый карта	46
правильно понимать	45
оставаться линия	44
да видеть	43

Скачать отчет

Звонил	Ответил	Теги
7961****28 17.02.2022 17:42:10 · 00:05:22	Жданов	  
Жданов: здравствуйте меня зовут даниил какой у вас вопрос		
Клиент: даниил я сейчас разговаривала с вашей сотрудницей и не понравилась правда и на мой номер заблокирована это другой номер телефона		
Клиент: у меня проблема в том что ваша сотрудница подсунула мне		
Открыть диалог		
Шумская 24.02.2022 20:18:11 · 00:02:09	7917****10	  
Шумская: сейчас стресс я понимаю		
Клиент: да ничего вы не понимаете марина честно нет не ну посмотрите мой диалог с вашей службой поддержки с вами я уже сегодня час разговаривал ну нельзя так обращаться с безладнов полная		
Шумская: всё что		
Открыть диалог		

Кейс Тинькофф

За счет анализа звонков снизили фонд зарплат отдела контроля качества в два раза

Решение

Внедрили речевую аналитику в отделе контроля качества. Построили модель, которая проверяет и оценивает звонки операторов

Задача

Оптимизация огромного штата сотрудников, контролирующих качество звонков операторов

Результат

оптимизировали работу 80% сотрудников первого звена контроля качества

снизили общий фонд зарплаты отдела примерно на 50%

перестроили систему материальной мотивации сотрудников

Автооценки

Что это

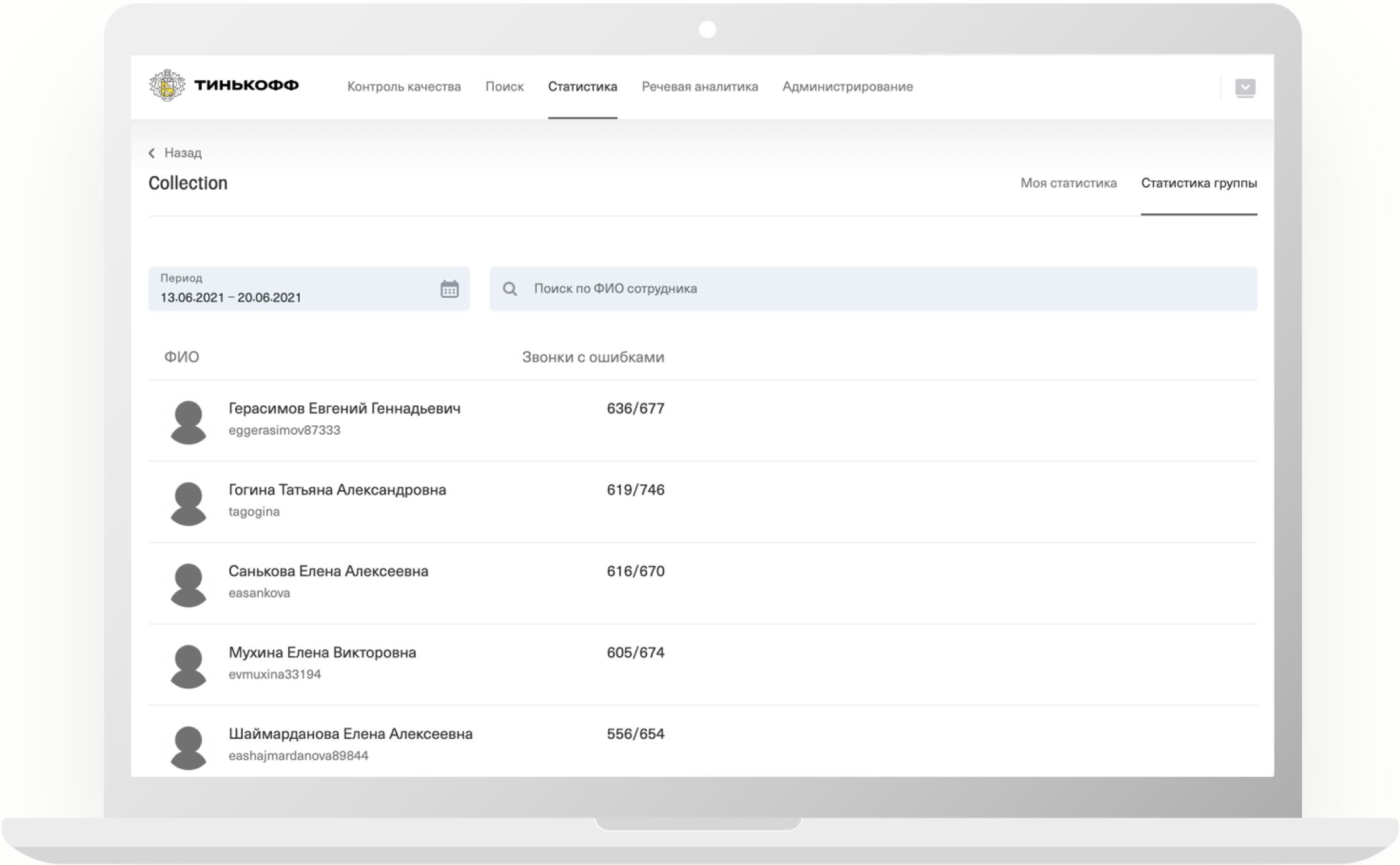
Автоматическая оценка операторов

Где используем

- в мотивации — определяем, в какой доле диалогов сотрудник совершил ошибки;
- обучение — назначаем курсы по найденным ошибкам;
- рекомендации — автоматически даем фидбэк сотрудникам.

Результат

Более чем в два раза оптимизировали процесс контроля качества



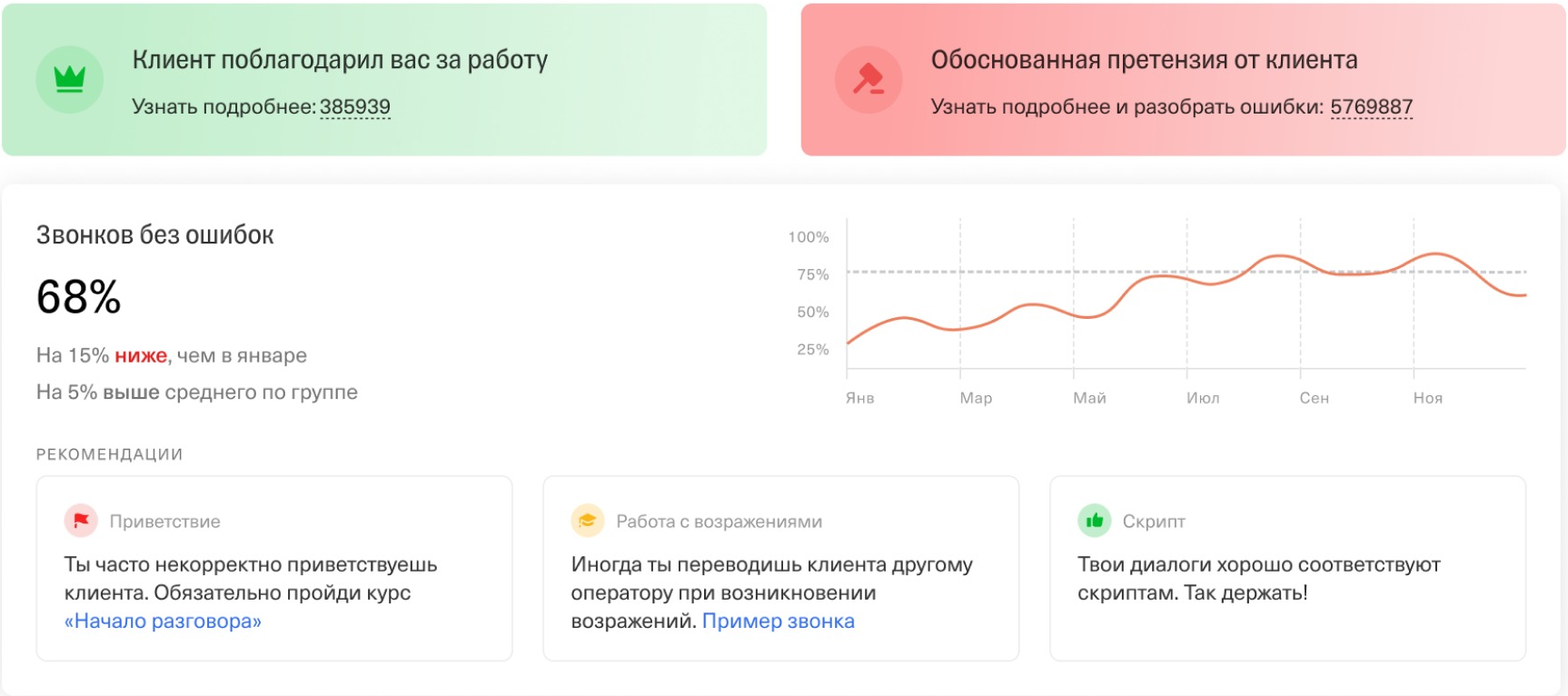
Метрики и рекомендации для сотрудников

Что это

Через интерфейс речевой аналитики сотрудник сам видит результаты своей автооценки

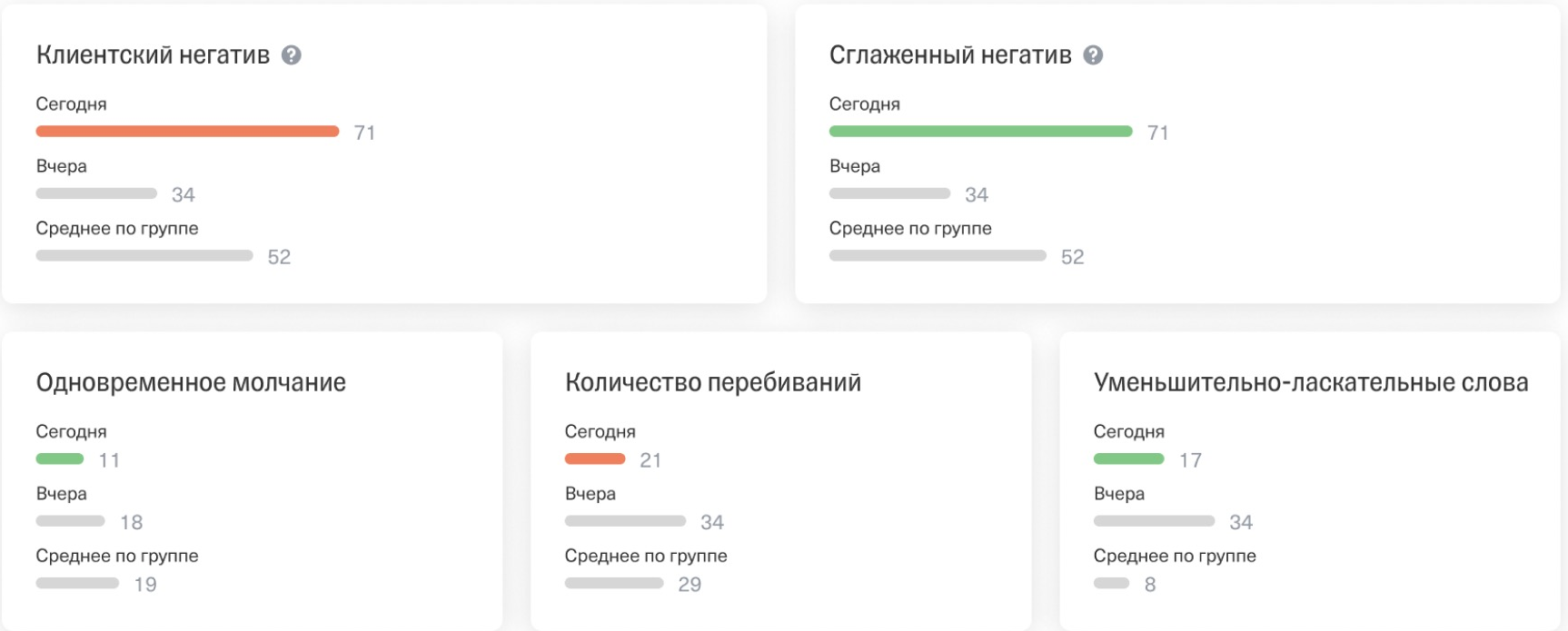
Где используем

В работе с сотрудниками. Руководитель группы не тратит время на обратную связь линейному сотруднику. Сам сотрудник получает четкие рекомендации, какой навык ему нужно улучшить



Речевая аналитика

звонки



Колл-центр с речевой аналитикой

	Начало 2020	Начало 2022
Оценка качества	200 000 ручных оценок в месяц	600 000+ автоматических оценок в день
Процент нахождения ошибок	Меньше 1%	Больше 80%
Мотивация	По 10 оценкам в месяц	Агрегированный скор: оценка за все звонки + работа с негативом
Выход на целевые показатели	12 месяцев	9 месяцев



Специальные условия для участников

Бесплатное использование платформы в течение первых 3-х месяцев.

Чтобы успеть попробовать платформу в деле, подайте заявку до 24 мая.

Оставьте заявку на сайте, а во время общения с менеджером скажите кодовую фразу «конференция 17 мая».





ТИНЬКОФФ
БИЗНЕС

Отвeты на ваши вопросы