



Как речевая аналитика помогает выявлять инсайты для развития бизнеса и повышать эффективность контакт-центров

Дмитрий Макаренко

Директор по развитию

makarenko.d@3itech.ru

+7 (926) 203-56-10

3iTech – ведущий российский разработчик речевых технологий и платформенных решений для обработки и анализа больших объемов неструктурированных данных.

15 лет

ИССЛЕДОВАНИЙ
И РАЗРАБОТОК

100%

СОБСТВЕННЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ

> 12 000

КОНТРОЛИРУЕМЫХ
ОПЕРАТОРОВ/МЕНЕДЖЕРОВ

> 7 млн мин.

РЕЧИ ОБРАБАТЫВАЕТСЯ
ЕЖЕДНЕВНО



Отсутствие достоверной информации о том, как сотрудники общаются с клиентами



Недостаточная результативность коммуникаций с клиентами (конверсия обращений в результат)



Неудовлетворенность клиентов



Частые жалобы от клиентов



Отток клиентов / недостаточно высокая LTV клиента

В итоге:

падают продажи,
уменьшается доля рынка

> 90 %

компаний к 2022 году рассчитывают конкурировать в основном в области клиентских впечатлений и опыта

> 65 %

компаний уже рассматривают клиентские впечатления, формируемые в контакт-центре, как конкурентное преимущество

> 82 %

компаний рассматривают речевую аналитику как одну из ключевых технологий для контактного центра

Речевая аналитика – это...

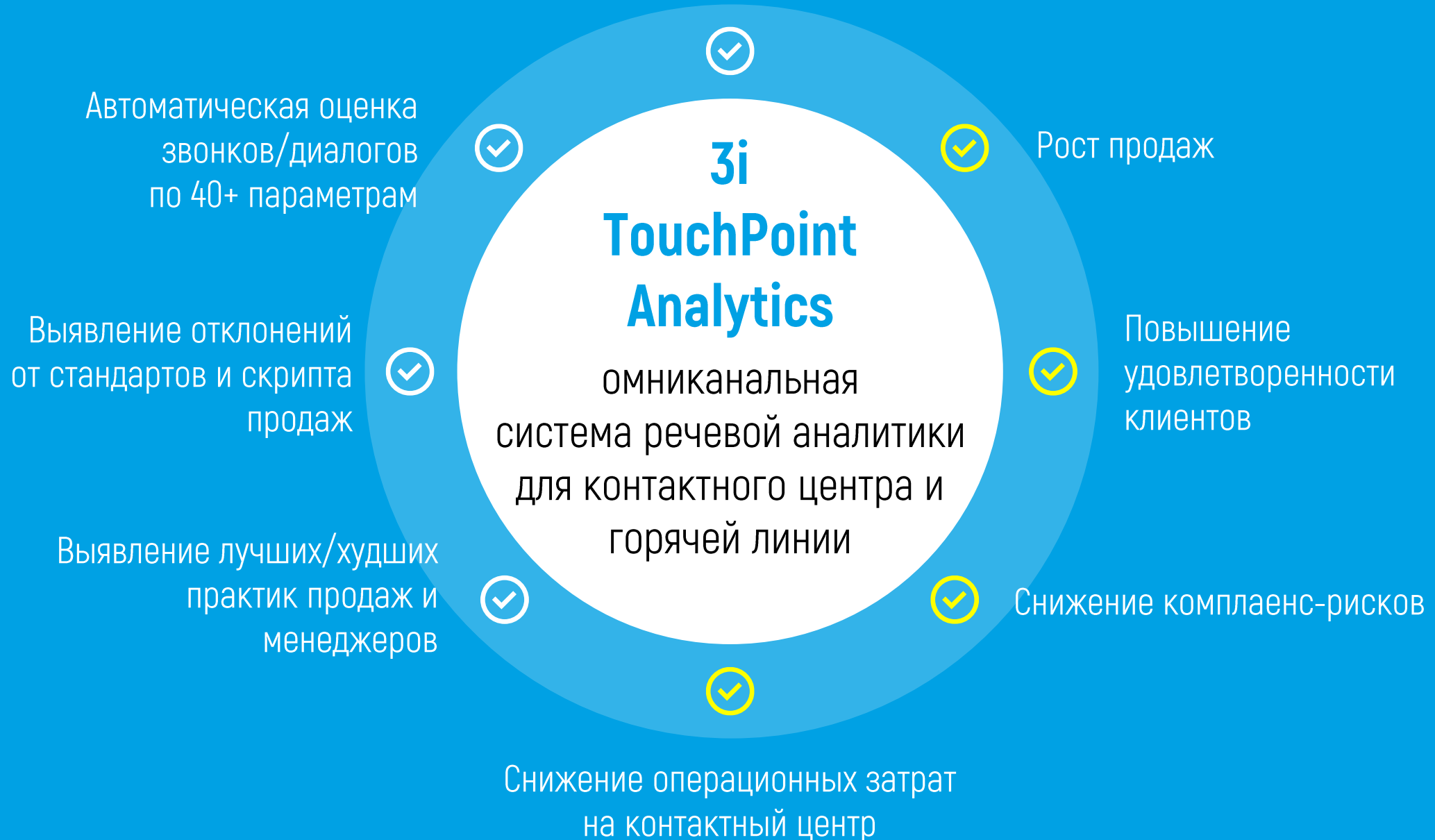
...основанная на методах машинного обучения технология, которая переводит речь человека в текстовый формат

...сервис автоматического анализа всех записанных и транскрибированных разговоров операторов по ключевым словам и фразам

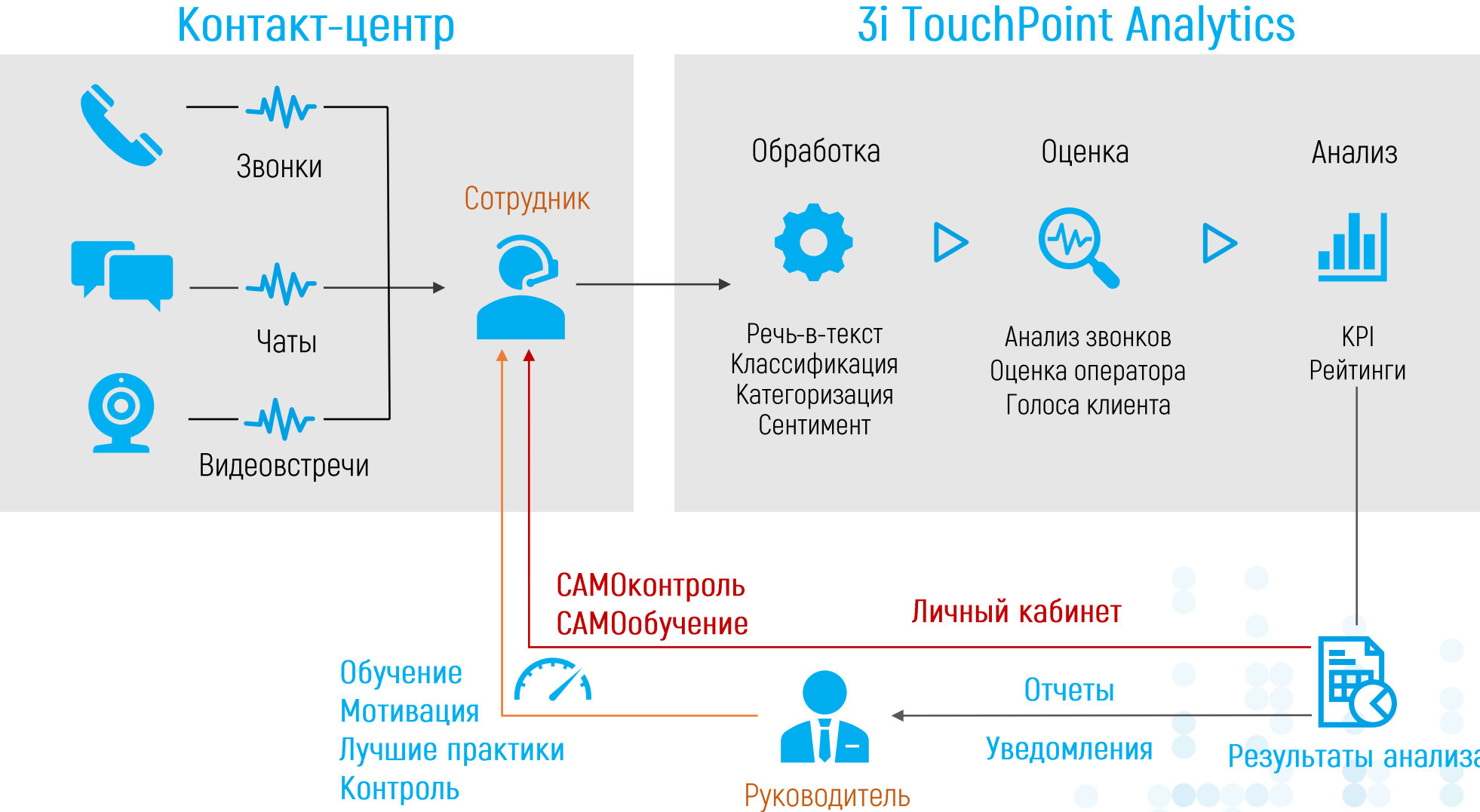
...быстрый доступ к большому объему данных, которых не хватает бизнесу для принятия верных управленческих решений и увеличения продаж

...инструментарий (технологии + методики), позволяющий извлечь новые – ценные для бизнеса – знания из диалогов (голосовых, текстовых) сотрудников (операторов КЦ, менеджеров и пр.) с клиентами и друг с другом

АНАЛИЗ 100% КОНТАКТОВ В
ЛЮБЫХ ТОЧКАХ КАСЕНИЯ



Как это работает



Инсайт – это...

... (англ. insight), – внезапное осознанное нахождение решения какой-либо задачи, ставшее результатом продолжительной бессознательной мыслительной деятельности

Инсайт – это...



... (англ. insight), – внезапное осознанное нахождение решения какой-либо задачи, ставшее результатом продолжительной бессознательной мыслительной деятельности



... новые – ценные для бизнеса – знания, извлеченные в результате постоянной систематической работы (анализа, обобщения, сопоставления) с большим объемом данных о коммуникациях сотрудников с клиентами и друг с другом

Выявление инсайтов



Выявление инсайтов

МЕТОДИКА

Выявление инсайтов

МЕТОДИКА

ТЕХНОЛОГИИ

Выявление инсайтов

МЕТОДИКА

ТЕХНОЛОГИИ

ОПЫТ

Инструменты РА для работы с инсайтами

- классификация
- кластеризация
- умные облака тегов
- поиск отличий
- информационные панели (визуальная аналитика)



Речь сотрудника

- выявление слабых мест у сотрудников
- выявление и анализ отклонений от нормы
- лучшие/худшие практики



Речь клиента

- оценка степени удовлетворенности клиента
- выявление и анализ причин обращений
- выявление и анализ причины жалоб и негативных впечатлений
- выявление и анализ слабых мест продукта
- проблемы
- конкурентный анализ
- профилирование клиента
- оценка эффективности маркетинговых кампаний, акций, новых продуктов

Эффективность ради клиентов

1. Развитие отношений с клиентами:
 - улучшение впечатлений от контактов
 - создание более гибких предложений
 - повышение скорости реагирования на запросы
 - повышение удобства/снижение усилий клиента
2. Улучшение продуктов и сервисов
3. Получение информации о клиенте в онлайн-режиме
4. Повышение эффективности работы контактного центра
5. Повышение эффективности взыскания

Ключевые результаты (измерено Банком)

+ 15 %

качество обслуживания клиентов
(через один месяц после внедрения)

NBO

возможность сделать Next Best Offer
клиентам в режиме диалога

x 2

конверсия продаж

+ 34 %

эффективность взыскания
просроченной задолженности

Подробнее о проекте...



*Людмила МИШКИНА,
Банк Хоум Кредит*

«Используя инструменты речевой аналитики,
банк может существенно улучшить сервисы
и продукты»



Увеличиваем кросс-продажи операторами
КЦ за счет выявления и внедрения лучших
практик и элементов самоуправления

/ Федеральная сеть магазинов электроники (Retail & E-tail) /

Что сделали

1. Выявили лучшие практики кросс-продаж и сформировали рекомендации по корректировке скрипта продаж
2. Сформировали контрольную и фокус-группы
3. Изменили скрипт продаж и внедрили его в фокус-группе
4. Настроили 3i TouchPoint Analytics для автоматической оценки качества выполнения сотрудниками скрипта продаж в фокус-группе
5. Внедрили элементы самоуправления

Результат

Фокус-группа

112%

Контрольная группа

15%

Рост кросс-продаж $\approx \times 2$



Хотите понять, как ваши сотрудники
общаются с вашими клиентами?

Звоните нам!

Дмитрий Макаренко

makarenko.d@3itech.ru

+7 (926) 203-56-10

