CCGuru Awards

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8053

НОМИНАЦИЯ: САМОЕ ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Россельхозбанк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Петрозаводск, Воронеж, Челябинск
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	825
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://www.rshb.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Опыт применения real-time речевой аналитики
ИМИДЖ НОМИНАНТА	РоссельхозБанк Контакт-центр
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание (не более 1800 знаков с пробелами)

Последние годы в крупных финансовых организациях сложился устойчивый тренд на внедрение и использование речевой аналитики. Достаточно обратить внимание на то, что основными лауреатами Хрустальной Гарнитуры несколько лет подряд являются именно технологические внедрения данного типа.

Из редкой новинки Речевая Аналитика становится (или имеет шансы стать) must have для организаций, генерирующих крупные объемы речевых взаимодействий с клиентами. Во всяком случае, мы осознали её так после внедрения в 2019 году

Основные вендоры всем известны, функциональность решений близка, но схожи и ограничения решения – прежде чем разговор будет транскрибирован и доступен для анализа проходит обычно 3

часа (у нас, кстати, только 2!). При этом есть задачи, которые требуют безотлагательных мер на постоянной основе, либо периодически возникают кейсы, требующие такой мгновенной реакции в определенный промежуток времени.

Основываясь на этих вводных, оптимальное дополнительное решение для банка было предложено компанией **Verint – Система Real-Time АНАЛИТИКИ речевых взаимодействий (RTSA) в связке с модулем Desktop and Process Analytics (DPA).**

RTSA+DPA: Выводит в реальном времени подсказки при распознавании в разговоре клиентов с сотрудниками КЦ определенных, заранее настроенных категорий, включающих себя, как отдельные слова, так и целые фразы. Тегирует звонки по сработкам категорий для их оперативного прослушивания и оценки, контролирует запущенные программы/процессы на ПК сотрудников.

Это следующая ступень аналитики, использующая исследовательские принципы речевой аналитики, но работающая «здесь и сейчас». Чем быстрее мы прореагируем, тем выше шанс успешной коммуникации и меньше трудозатраты на дальнейшую работу над проблемными обращениями.

2. Цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

Хотим: Решать вопросы клиентов здесь и сейчас, с помощью превентивной работы с «неявными» жалобами клиентов.

Как делаем: Оперативно выявляем обращения, имеющие признаки жалобы. Оповещаем супервизоров – обязательно указываем - на каком операторе сработал триггер. А еще оператор иногда сам провоцирует клиента на конфликт, часто неосознанно. И мы выявили такие формулировки и реагируем на них до того, как клиент дойдет до состояния, исключающего конструктивный диалог. Супервизор подключается к прослушиванию разговора и режиме on-line помогает оператору снять негатив клиента.

Хотим: Повысить качество и полноту консультации операторов, при этом не увеличивая время на поиск информации в Базе знаний.

Как делаем: И снова быстро выявляем! Были проанализированы наиболее частотные ошибки операторов, неполные консультации – то, что опытные операторы иногда ленятся говорить, а неопытные в запале просто забывают.

Оператор блокирует карту? Напомним ему – что нужно сказать клиенту о его дальнейших действиях/шагах.

Клиенту нужно обратиться в офис? Напомним о том, что надо подобрать адрес. Во всплывающем сообщении будет и помогающий текст, и активная ссылка на геолокацию.

Хотим: Быть максимально безопасным Банком для клиентов. Операции, несущие финансовые риски для клиента и Банка, например, блокировки карт и ДБО, должны выполняться без ошибок. И мы хотим это контролировать. Но вот тратить на это много времени не хотим.

Как делаем: «ловим» фразы и слова, сигнализирующие о необходимости блокировки, а также анализируем активность оператора в ПО для блокировки. Подсказываем – что сделать, а еще отправляем уведомление в мониторинг, чтобы осуществить постконтроль.

О временах, когда оператор мог что-то не так сделать, а мониторинг тратил часы на поиск возможных ошибок, можно забыть.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры) (не более 1800 знаков с пробелами)

Операторы КЦ: Своевременно получают информацию по дальнейшим действиям или ссылки на нужные статьи по теме, озвученной клиентом, что позволяет сократить время обслуживания и решить вопрос клиента, повысить баллы за качество, являющиеся персональным KPI. А еще кто-же откажется от помощи старшего товарища при разговоре с конфликтным клиентом или просто от ощущения, что такая помощь придет мгновенно?

Супервизоры: Еще до окончания звонка узнают о возможности возникновения конфликтной ситуации, могут подключиться к разговору, чтобы помочь оператору и клиенту в сложной ситуации и снизить количество возможных жалоб.

Сотрудники мониторинга качества: Своевременно получают информацию по звонкам, которые необходимо срочно проконтролировать. Ориентируются на действительную тематику обращения клиента, а не на ту, которую выбрал оператор.

Руководители КЦ и сотрудники безопасности: Получают информацию по использованию операторами ресурсов в нерабочих целях (при мониторинге использования ПО) или потенциально возможных попытках мошенничества для их своевременного предотвращения.

4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

Внедрение системы было эволюционным развитием и расширением существующей системы традиционной (уже) речевой аналитики. Однако процесс внедрения решения не был копи-пастом и потребовал решения следующих вопросов для создания действительно эффективной системы:

- были проанализированы ранее настроенные категории off-line аналитики на предмет применимости в on-line решении. Часть удалось переиспользовать, например, «жалобы»

- рабочая группа проанализировала весь пул тематик обращений и операций в КЦ, которые требуют контроля или анализа в режиме реального времени, для создания перечня новых кейсов

- были настроены условия срабатывания триггеров. В настройках условий учитывалось разные факторы - на чьей стороне будут произнесены слова (клиента или агента), при какой длительности от начала или конца разговора и так далее. При необходимости, систему учили распознавать узкоспециализированные термины (например, COVID, сельская ипотека), для этого в решении есть специальный модуль PhoneticsBoosting, позволяющий дорабатывать голосовую модель бизнесу, не привлекая вендора или it-подразделение.

-каждый кейс был проанализирован на предмет того – как и кого оповещать о сработках. Варианты – можно уведомлять, как самого сотрудника, на котором произошла сработка категории, так и его непосредственного руководителя или же других заинтересованных лиц (с учетом их роли в системе или даже произвольным списком). Возможно отправлять сообщение через систему обмена сообщений банковского ПО, e-mail или же выводить всплывающее окно с произвольными, заранее настроенными текстом, ссылками, кнопками.

- дизайн оповещений. Выбирали цвета для разного уровня критичности. В результате исследований реакций сотрудников остановились на традиционной для участников дорожного движения цветовой схеме – красный, желтый, зеленый. Зеленый фон имеет помогающая информация, желтый – то, на что важно обратить внимание, красный – высокая критичность оповещения.

- после запуска категорий собиралась обратная связь от всех участников процесса, на основе этого

правились формулировки, структура текста, пиктограммы и ссылки на дополнительные ресурсы.

- и обязательно - постоянная работа над дальнейшей настройкой триггеров. Рассчитывать на моментальное попадание в яблочко нельзя, это всегда процесс на улучшение. Например, по категории скрытых жалоб за 4 месяца работы над категорией количество сработок выросло на 78%, за 6 месяцев - на 146% от первоначального. При этом сохранялся уровень релевантного срабатывания от 83 до 100%, то есть мы находим именно то, что ищем.

При этом, кроме экспертной компетенции аналитиков, и сама система помогает наполнять категории, так как, используя семантический интеллект, определяет ключевые идеи и процессы, обсуждаемые во взаимодействиях. Семантический интеллект группирует фразы и выражения, имеющие схожее значение, в категорию, которые помогают найти взаимодействия, указывающие на важные проблемы, или создать категорию для более глубокого анализа и долгосрочного мониторинга.

А еще интеллект - красив! Интерактивные графы взаимосвязей ключевых выражений использовать не только удобно, но и приятно.

Перечисленная последовательность действий - это рабочий baseline, при кажущейся простоте и очевидности рожденный в муках проб и ошибок (если у кого-то есть портальная пушка Рика Санчеса, будем благодарны за передачу этого эссе нам в начало 2020 года).

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Активная работа над кейсами использования RTSA, подготовка и настройка системы проводилась в первой половине 2021 года, и уже за следующие полгода эксплуатации системы были получены значимые результаты. Вот некоторые из них:

- В результате оперативного выявления как явных, так и скрытых жалоб, и быстрого реагирования на них мы сократили количество жалоб, с которыми надо работать выделенным специалистам, на 26%. За счет превентивного подхода получили сокращение трудозатрат на обработку, составление и согласование ответов, публикацию и обратную связь с клиентами на 1,7 млн. руб в год.
- Помогая операторам КЦ в процессе консультации не забыть проговорить с клиентом важные детали, получили сокращение количества разговоров, в которых по результатам оценки была зафиксирована неполная консультация, с 12% до 3%. Также данный кейс сработал на повышение FCR. За полгода работы положительная динамика составила 2 %, что эквивалентно экономии в 2,7 млн. руб. в год.
- Сочетание работы on-line аналитики с DPA-контролем активности оператора в ПО помогло достичь сокращения количества ошибок при блокировке в 3 раза! А экономия трудозатрат аналитиков на контроль 1,5 млн. руб. в год.
- Ну и, конечно, для нас очень важно – как нас оценивают наши клиенты. Показатель CSI по тематикам, контролируемым системой, вырос с 87,9% до 90,7 %.

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Успех нашего внедрения – это не только набор отличных технологий, но и слаженная работа команды аналитиков – постоянно изучающих быстро меняющуюся ситуацию, формирующих максимально актуальные кейсы использования, анализирующих то, как должны быть настроены

системы, калибрующих категории и изучающих их эффективность, а также бизнес-администраторов, настраивающих все реакции системы, не привлекая ресурсы IT.

Наша команда внедрила практически уникальное решение на российском рынке, сочетающее в себе точность речевой аналитики, анализ экранной активности и моментальные реакции на происходящее в контакт-центре.

И решение это уникально не только подобным сочетанием, но и целостностью системы.

RTSA - не просто дополнительный модуль к off-line аналитике. Каждый модуль взаимодействует с другими в бизнес-процессе:

Голосовая модель транскрибирует «с воздуха» звонок, аналитика определяет категории, DPA анализирует триггеры и направляет оповещение, супервайзер получает оповещение и помогает оператору, мониторинг видит определённую метку на взаимодействии, оценивает разговор и, при необходимости, назначает дополнительное электронное обучение в том же интерфейсе.

И все это – одна гармоничная система WorkForce Optimization!

А еще мы рвём шаблоны и нашими внедрениями укрепляем неожиданный для традиционного образа Россельхозбанка (ведь правда?) – имидж высокотехнологичной компании!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Исаева
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Наталья Владимировна
ДОЛЖНОСТЬ	исполнительный директор