

Речевая аналитика в Freedom Bank Kazakhstan: снижение рисков и улучшение клиентского опыта

Отрасль:

Банки

AI-решение:Контроль качества с помощью
речевой аналитики 3i TouchPoint
Analytics

О клиенте

Freedom Bank Kazakhstan — быстрорастущий банк с широким спектром розничных продуктов: ипотека, автокредитование, потребительские кредиты и карточные продукты. Банк активно расширяет клиентскую базу и штат сотрудников, что потребовало внедрения автоматизированного контроля качества обслуживания и повышения эффективности продаж.

Бизнес-задача

Банк столкнулся с необходимостью масштабировать контроль качества обслуживания клиентов без пропорционального увеличения штата контролёров. Ручные методы оценки покрывали лишь не более 5% коммуникаций, что не позволяло оперативно выявлять системные проблемы в работе менеджеров. Дополнительно требовалось повысить эффективность продаж через персонализацию работы с сотрудниками, снизить риски мошенничества при операциях с картами и счетами, а также создать прозрачную систему оценки эффективности работы подразделений.

Проблемы до внедрения

- Ручной контроль качества коммуникаций с клиентами охватывал лишь от 2% до 5% звонков, что не позволяло выявлять системные ошибки и составлять общую картину клиентских предпочтений и претензий.
- Скрипты продаж были универсальными и не учитывали особенности работы отдельных менеджеров.
- Были задержки в выявлении мошеннических схем из-за отсутствия автоматического мониторинга.
- Руководителям было сложно оценить эффективность отделов и отдельных сотрудников.

Этапы внедрения

- **Обучение:**
первоначальное обучение команды банка работе с системой и достижение уверенного владения сотрудниками функционалом системы.
- **Интеграция:**
подключение к существующей телефонии Asterisk и чат-платформе Chat2Desk.
- **Интеграция с CRM:**
загрузка скриптов продаж и чек-листов для автоматической оценки диалогов.
- **Масштабирование:**
увеличение серверных мощностей из-за роста объема обрабатываемых данных.
- **Настройка дашбордов:**
разделение аналитики по отделам (карточный блок, кредитный блок и др.) и настройка индивидуальных метрик для руководителей.

Подробности проекта

- **Отчет по холдам (паузам) в разрезе отделов и операторов**
В этом отчете анализируется количество пауз, их средняя и максимальная длительность, общее время, проведенное в паузах. Выявление отделов и операторов, которые часто ставят клиентов на удержание (холд), позволяет банку отрабатывать недостаточную компетентность сотрудников, необходимость в дополнительном обучении или проблемы с внутренними процессами.
- **Рейтинг отделов по выполнению чек-листа**
В этом отчете анализируется количество пауз, их средняя и максимальная длительность, общее время, проведенное в паузах. Выявление отделов и операторов, которые часто ставят клиентов на удержание (холд), позволяет банку отрабатывать недостаточную компетентность сотрудников, необходимость в дополнительном обучении или проблемы с внутренними процессами.
- **Индекс качества обслуживания по операторам**
Система анализирует навыки операторов по множеству критериев: соблюдение чек-листа, навыки ведения диалога, чёткость речи, грамотность, компетентность, определение цели звонка, полнота информации, представление.
- **Аналитика негативных маркеров (срывов в диалогах)**
Платформа речевой аналитики выявляет и классифицирует инциденты некачественного обслуживания клиентов по каждому оператору. Автоматически распознаются замечания и требования со стороны клиента, молчание, недовольство клиента, грубость и некомпетентность оператора, скорость речи, слова-паразиты и многое другое.
Быстрое выявление проблемных зон в коммуникации и системных проблем (например, технические неполадки) позволяет оперативно на них реагировать и постоянно повышать качество обслуживания клиентов.

Результаты внедрения



Данияр Курманбеков, директор департамента Online Bank FFB:

“Наш контакт-центр строился по международным стандартам, но речевая аналитика позволила сделать следующий шаг. Теперь мы видим индивидуальные сильные и слабые стороны каждого менеджера и можем адаптировать скрипты под реальные диалоги. Универсальные чек-листы заменены на персонализированный подход, а супервайзеры работают адресно с каждым сотрудником. Это помогло нам существенно повысить качество клиентского обслуживания и эффективность работы команд».



**3 I TOUCHPOINT
ANALYTICS**

Адрес: 129329, Москва, ул. Кольская д.2, корп.6

Наши контакты: Info@3itech.ru | +7 (495) 645-44-70

touchpoint-analytics.ru