

КАК РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА ПОМОГАЕТ «АЛЬФА-БАНК» СТАТЬ «БАНКОМ ГОДА БЕЛАРУСИ»

Отрасль: Банки

AI-решение: Омниканальная платформа речевой аналитики 3i TouchPoint Analytics. Решение включает автоматическую транскрибацию речи в текст, анализ диалогов по чек-листам, выявление тем и эмоций, формирование отчетности и автоматический контроль качества.

О КЛИЕНТЕ

ЗАО «Альфа-Банк» — белорусский коммерческий банк, часть международного финансового консорциума «Альфа-групп». Входит в десятку крупнейших банков Беларуси по объёму активов. Банк предлагает свои услуги через головной офис в Минске и отделения во всех регионах страны. «Альфа-Банк» трижды становился обладателем гран-при премии «Банк года Беларуси» в 2024, 2022 и 2020 гг. Контакт-центр банка отдельно удостоен высших наград за лучший клиентский сервис и клиентоориентированность по версии таких престижных премий как Customer Experience World Awards, «CCGuru Awards | Хрустальная Гарнитура», Customer Centricity World Series.








СРОК ПРОЕКТА

2022-2025 гг. – от выбора вендора и пилотирования до масштабирования на все каналы: контакт-центр, чаты, все отделения банка в Республике Беларусь.





БИЗНЕС-ЗАДАЧИ

Речевая аналитика должна обеспечить комплексный анализ 100% клиентских обращений для решения ключевых бизнес-задач за счет оптимизации процессов, а не увеличения штата. Кроме того, более глубокое понимание потребностей клиентов и высвобождение ресурсов сотрудников от рутины должно усилить работу по продажам и удержанию клиентов. Автоматизация также поможет выявить скрытые недостатки в процессах и позволит оперативно их устранять.

ПРОБЛЕМЫ ДО ВНЕДРЕНИЯ

-  Ручной выборочный контроль не давал репрезентативной картины.
-  На оценку одного диалога специалист тратил до 20 минут.
-  Жалобы и проблемы клиентов часто обнаруживались постфактум, когда недовольство уже было эскалировано.
-  Огромный пласт неструктурированных данных (аудиозаписи и чаты) не использовался для анализа потребностей клиентов и улучшения бизнес-процессов.
-  Операторы вручную размечали причины обращений, что отнимало время и могло приводить к ошибкам в виду человеческого фактора.

ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ

-  Проведение сравнительного анализа вендоров и выбор решения, запуск пилотного проекта.
-  Поэтапное внедрение системы 3i TouchPoint Analytics во всех направлениях работы контакт-центра, масштабирование решения на канал текстовых чатов.
-  Успешное проведение пилотного проекта в отделениях банка.
-  Полномасштабное внедрение системы во всех отделениях банковской сети в Республике Беларусь.

ПОДРОБНОСТИ ПРОЕКТА

Ключевыми критериями выбора в пользу решения 3iTech были наличие преднастроенных словарей, обработка в монозаписи, возможность ручного и автоматического мониторинга, распознавание эмоций, работа с белорусским языком, фиксация звонков non-FCR (повторных, возникших из-за того, что вопросы клиента не были решены с первого раза), наличие личного кабинета сотрудника с отправкой мгновенных уведомлений, подключение по API без ограничений.

Процесс внедрения включал постоянное улучшение качества транскрибации и диаризации речи (разделения потоков сотрудника и клиента) посредством донастройки речевых моделей. Это позволило повысить общий показатель качества распознавания речи до целевого – 95% в дистанционных каналах обслуживания и 82% в отделениях банковской сети (записи с аудио-бейджей).

С помощью системы речевой аналитики «Альфа-Банк» анализирует повторные обращения и выявляет клиентов, склонных к подаче жалоб, что позволяет принимать превентивные меры.

Исследуются раздражающие клиентов ситуации: когда оператор использует неклиентоориентированные фразы, не может помочь из-за пробелов в знаниях или ограничения полномочий, необоснованно переводит диалог на другого оператора, клиента из канала в канал.

Кроме того, в банке изучается взаимосвязь между обращениями в чат и последующими звонками в контакт-центр для оптимизации многоканального обслуживания.



РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ

- 100% автоматизированный контроль качества обслуживания клиентов в дистанционных каналах, в ближайшее время и в отделениях сети.
- Снижение операционных рисков и сохранение репутации «Альфа-Банка»: система обеспечивает оперативное выявление потенциальных жалоб клиентов и предотвращение их эскалации в вышестоящие организации
- Сокращение длительности разговора в контакт-центре (АНТ) на 10%.
- Перевод +19% клиентов в цифровые каналы (мобильное приложение, онлайн-чат на сайте, мессенджеры).
- Автоматическая тематизация обращений, что значительно сокращает время постобработки диалогов.
- Сокращение рассылок клиентам для сбора обратной связи по продуктам/процессам, так как в системе можно собрать всю необходимую информацию по запросу.

Гончарик С.С., менеджер проектов ЗАО «Альфа-Банк» Беларусь:



«Благодаря применению речевой аналитики, специалисты банка выявляют множество интересных и важных инсайтов, о которых клиенты не говорят в явном виде. Обращения переводятся в цифровые каналы, что существенно разгружает сотрудников всех каналов. При этом длительность диалогов сократилась в среднем на 10%. Контроль качества обслуживания теперь полностью автоматизирован, жалобы клиентов оперативно обрабатываются, что позволяет улучшить клиентский опыт.

Команда ZiTech показала высокий профессионализм, оперативность, готовность решать нестандартные задачи и нацеленность на достижение максимального результата. Мы высоко ценим сложившееся партнерство и рекомендуем компанию ZiTech как надежного и технологически продвинутого вендора в сфере речевой аналитики».



**ZI TOUCHPOINT
ANALYTICS**

Адрес: 129329, МОСКВА, УЛ. КОЛЬСКАЯ Д.2, КОРП.6

Наши контакты: INFO@ZITECH.RU +7 (495) 645-44-70

TOUCHPOINT-ANALYTICS.RU