

БАНК УДВОИЛ КОНВЕРСИЮ ПРОДАЖ И УЛУЧШИЛ КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ В КОРПОРАТИВНОМ КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ

Отрасль: Банки

AI-решение: Повышение эффективности колл-центра и улучшение клиентского опыта

О КЛИЕНТЕ

Банк Хоум Кредит — один из крупнейших розничных банков России, предоставляющий широкий спектр финансовых услуг, в том числе потребительского кредитования. Банк активно внедряет инновационные технологии для улучшения качества обслуживания клиентов.



БИЗНЕС-ЗАДАЧА

Основной задачей банка было повышение эффективности работы контактного центра и улучшение качества обслуживания клиентов. Банк стремился автоматизировать процессы анализа взаимодействий с клиентами, чтобы оперативно реагировать на их запросы, предлагать персонализированные продукты и услуги, а также сократить операционные затраты.

В рамках проекта был реализован переход на омниканальную систему речевой аналитики 3i TouchPoint Analytics от компании 3iTech. Система на базе искусственного интеллекта автоматизировала анализ 100% коммуникаций в корпоративном контакт-центре и формировала необходимую отчетность в режиме реального времени. Специалисты 3iTech обеспечили интеграцию системы с учетом особенностей архитектуры банка и помогли реализовать функционал оперативного получения информации о клиентах.

Подробнее: Банк оптимизировал время диалога с клиентами и усовершенствовал процесс коммуникации, чтобы эффективно предлагать новые продукты и сервисы.

Интеллектуальная система помогла банку получить комплексное представление о клиентских обращениях и их тематике. Это позволило улучшить качество сервисов на основе обратной связи, оперативно реагировать на отклонения от стандартов обслуживания и корректировать компетенции сотрудников.

Особенно заметные улучшения произошли в работе горячей линии и телефонных продажах. Банк продолжает совершенствовать клиентский опыт, стремясь к тому, чтобы клиенты могли пользоваться продуктами без дополнительных обращений в службу поддержки.

ПРОБЛЕМА

До внедрения системы речевой аналитики банк использовал стандартные метрики для оценки работы контактного центра, такие как количество упущенных звонков, время обработки вызовов и скорость ответа. Однако эти методы требовали значительных ресурсов и не позволяли анализировать весь поток данных в автоматическом режиме и реальном времени. Это ограничивало возможности банка в оперативном реагировании на изменения и создании гибких предложений для клиентов.

ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ

- Оценка существующих метрик и процессов в контактном центре банка.
- Внедрение омниканальной системы речевой аналитики 3i TouchPoint Analytics и настройка под архитектуру банка, включая интеграцию с внутренними системами.
- Внедрение метрик работы персонала, на основе которых строятся отчеты в реальном времени (время диалога, паузы, типы вопросов клиента, варианты ответа оператора, полнота ответа).
- Использование данных аналитики для обучения персонала и улучшения клиентского сервиса.

Людмила Мишкина, директор департамента дистанционных сервисов Банка Хоум Кредит, резюмировала:



“ Я положительно оцениваю опыт нашего взаимодействия с компанией 3iTech, все первоначальные цели были достигнуты. И это – эффективность ради клиентов. Так, конверсия продаж увеличилась в 2 раза. В первый месяц внедрения решения на 15 % выросло качество обслуживания клиентов. Мы увидели много областей для улучшения работы и развития отношений с клиентами. У нас есть мысли, как лучше использовать полученную от клиентов информацию в других направлениях. Ведь данные из контакт-центров могут быть очень полезны и в других каналах коммуникации или направлениях бизнеса.

РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ

- Увеличение конверсии продаж в 2 раза на горячей линии.
- Рост качества обслуживания клиентов на 15% в первый месяц внедрения.
- Сокращение времени обработки запросов за счёт ИИ-автоматизации анализа взаимодействий.
- Рост продаж благодаря Next Best Offer — лучшего продуктового или сервисного предложения в режиме реального времени.
- Снижение количества обращений клиентов за счёт улучшения сервисов и продуктов на основе обратной связи.

ПОДРОБНЕЕ О КЕЙСЕ В [НАЦИОНАЛЬНОМ БАНКОВСКОМ ЖУРНАЛЕ](#)



**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](https://touchpoint-analytics.ru)