




## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №2904

**НОМИНАЦИЯ:** Более 1000 сотрудников

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Банк ВТБ
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Москва
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.vtb.ru/">https://www.vtb.ru/</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Голосовой тренажер эмоций
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>Сопроводительный файл 1</b>	<a href="#">Посмотреть загруженный файл »</a>
<b>Сопроводительный файл 2</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>Сопроводительный файл 3</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### Описание организации (100 слов).

Банк ВТБ – системообразующий универсальный российский банк.

Ключевые приоритеты развития ВТБ на 2024-2026 годы:

- финансовое сопровождение структурных преобразований и нового инвестиционного цикла в экономике,
- масштабирование розничного бизнеса при обеспечении лидирующих позиций по качеству финансовых услуг,
- кратное увеличение расчётов в национальных валютах с дружественными странами,
- обеспечение технологического суверенитета,
- внедрение передовых финансовых продуктов с использованием новых возможностей искусственного интеллекта, а также сервисов на базе цифрового рубля и цифровых финансовых активов.

Контактный центр банка представлен в 5 городах: Барнаул, Воронеж, Оренбург, Самара, Чебоксары, где работает более 2500 сотрудников. 35% обращений обрабатываются операторами КЦ, 65% – роботами.

## Цель проекта (не более 1800 знаков с пробелами)

Сегодня взаимодействие человека для решения каких-либо вопросов в большинстве случаев осуществляется с автоматизированными и роботизированными сервисами – это мобильные приложения, где по «клику» можно оформить услугу или выполнить операцию, голосовые роботы и чат-боты, которые встречают людей «на входе» в организации, и многие другие системы.

Человеческое общение становится роскошью, следовательно, когда случается взаимодействие двух людей (клиента и оператора) – это имеет повышенные требования к уровню обслуживания.

С учетом быстро меняющейся ситуации в мире: удаленный образ жизни, роботизированное обслуживание, использование искусственного интеллекта, а также высокий уровень стресса, повышенные требования к уровню клиентского обслуживания выражаются в потребности человеческой заботы, поддержки и внимания.

Наряду с развитием автоматизации и роботизации меняется и поколение. Сотрудники контакт-центра сегодня – это в большинстве своем поколение «Z» и «Alpha», идентичность которых во многом строится вокруг гаджетов. Данные изменения требуют пересмотра и образовательной системы – внедрение новых образовательных технологий в учебный цикл, которые помогут достичь высокого уровня обслуживания за счет развития навыков эмпатии, заботы и внимания о клиенте. Для нас таким инструментом стал Голосовой тренажер эмоций.

Цель нашего проекта – это рост клиентской удовлетворенности через любовь и заботу о клиенте.

## Суть проекта (не более 3600 знаков с пробелами)

Мы сфокусировались на основных трудностях, с которыми сталкиваются новые сотрудники контакт-центра, что отражается на уровне обслуживания клиентов:

- Сотрудникам тяжело адаптироваться к обслуживанию клиентов при многообразии тематик обслуживания в контакт-центре, что выражается в неуверенности в своих действиях.
- Сотрудникам тяжело справляться с ведением «сложных диалогов», когда требуется поддержать и успокоить рассерженного клиента, проявить к нему заботу и эмпатию.
- Новые сотрудники могут испытывать избыток эмоций и чувств, которые выражаются в различных формах: как к клиенту, так и к себе.
- Сотрудники испытывают сложности в проявлении эмпатии к собеседнику, непонимание, как встать на место другого человека, понять его чувства, помочь человеку найти выход в любой ситуации.

Для повышения уровня обслуживания клиентов, развития коммуникативных навыков и эмпатии мы приняли решение внедрить в образовательный цикл голосовой тренажер эмоций, который является инновационным инструментом, предназначенным для обучения сотрудников современного поколения.

Голосовой тренажер позволяет:

- 1) Практиковать навыки и сценарии обслуживания до первого «касания» с клиентом. Симуляция диалога помогает подготовиться к различным вопросам и ситуациям в будущем: навыки переговоров, правила работы с конфликтами, практика сценариев обслуживания.
- 2) Практиковать речь. Сотрудник получает рекомендации по выразительности и темпу речи при прохождении любого сценария тренажера, так сотруднику легче адаптироваться к условиям «боевого» обслуживания, а клиенту – легче воспринимать и понимать его.

3) Практиковать эмпатию. Сотрудник получает рекомендации по доверительности контакта с собеседником. Это позволяет создавать более теплую и эмпатичную атмосферу во время общения с клиентом.

Мы определили 10 ключевых тематик, которые отрабатываются с использованием голосового тренажера, их можно разделить на несколько категорий: Базовые навыки – ведение диалога и переговоров, выявление истинной потребности клиента; Навыки эмпатии – проявление внимания, поддержки и заботы о клиенте; Навыки регуляции конфликтов – ведение «сложных» диалогов, сохранение клиентов.

По каждой тематике/ категории сотрудник проходит тренировку с использованием голосового тренажера, которая состоит из 3-х этапов:

1 этап – Тренировка с ответами. Первый этап позволяет сотруднику «познакомиться» со сценариями обслуживания, натренировать верный порядок обслуживания, реагирования на ситуацию. Изучение сценария строится при помощи выбора верного варианта ответа: тренажер задает ситуацию или вопрос, участник выбирает правильный, по его мнению, вариант ответа из 3-х представленных, участник получает обратную связь от тренажера о правильности ответа и рекомендации по регуляции речи и эмоций.

2 этап – «Слепая» тренировка. Вторым этапом позволяет закрепить изученный сценарий и подготовиться к третьему этапу – к экзамену. Для этого участник проходит аналогичный сценарий без вариантов ответов: на каждую ситуацию и вопрос тренажера участник отвечает по памяти, а также участник имеет возможность использовать «подсказку», если забыл или не уверен в своем ответе.

3 этап – Экзамен. На данном этапе проводится оценка полученных знаний и навыков участника. Участник проходит аналогичный сценарий без вариантов ответов и подсказок, симулируется живой бесперебойный разговор с голосовым тренажером. В конце диалога участник получает итоговый балл по тренажеру.

По итогам этапа «Экзамен» тренер предоставляет участнику обратную связь об успешности прохождения тренажера и разбирают зоны роста.

## **Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)**

Дополнительно успешность обучения с использованием голосового тренажера фиксируется и после обучения при «боевом» обслуживании клиентов. Особая система метрик позволяет нам на всем трафике звонков и чатов фиксировать уровень любви к клиенту: речевая и текстовая аналитика транскрибирует диалоги с клиентами, определения, какие чувства и эмоции испытал клиент при общении с нами; часть диалогов проходят выборочную проверку «глазами» и «ушами» человека, который фиксирует чувства клиента по светофору эмпатии (бирюзовый, зеленый, желтый, красный), где зеленый – это хорошо, красный – плохо, бирюзовый – этот WOW-сервис.

Внедрение голосового тренажера в начальное обучение проходило в несколько этапов. Одним из этапов являлась оценка результативности инструмента по итогу его пилотирования. В пилотировании приняло участие 4 группы новых сотрудников и их руководители, которые получили возможность первыми попробовать инструмент и поделиться обратной связью о его эффективности.

Помимо влияния инструмента на ключевые показатели контакт-центра для нас была важна обратная связь от непосредственных пользователей инструмента. По результатам опроса 90%

пользователей отметили удобство и эффективность тренажера, в основном сотрудники отмечали возможность тренировать свои навыки вне рабочего пространства, корректировать темп и скорость речи и навыки ведения диалога на начальном этапе. Такие результаты стали для нас дополнительным аргументом в пользу масштабирования обучения с использованием голосового тренажера.

Сегодня мы по-прежнему работаем с обратной связью пользователей инструмента – это тренеры, наставники, участники обучения и их руководители: обновляем и дополняем сценарии обслуживания, которые внедрены в тренажер, разрабатываем новые сценария, исходя из потребности бизнеса и клиентов.

## **Клиентоориентированность, способность слушать и слышать клиента (не более 1800 знаков с пробелами)**

Благодаря речевой и текстовой аналитике, мы слышим обратную связь от клиентов в каждом диалоге, анализируем ее и проводим работу над ошибками, чтобы в будущем клиентам было приятнее с нами общаться.

Благодаря светофору эмпатии, мы имеем возможность почувствовать наиболее острые моменты, которые расстраивают наших клиентов и скорректировать свои действия. Например, заменяем «Не можем вам помочь», что оставляет клиента наедине со своей проблемой, на предложение альтернативных вариантов: «Да, конечно, для этого обратитесь, пожалуйста, в страховую компанию...», что дает клиенту понимание, что ему делать дальше.

Обратная связь, полученная от клиентов, учитывается при составлении сценариев голосового тренажера для поддержания их актуальности и концентрации на актуальных клиентских потребностях.

## **ИТОГИ: какие были результаты? (не более 3600 знаков с пробелами)**

Мы начали развитие проекта в январе 2023 года и продолжали весь год, за данный период:

### **Влияние на клиентский опыт:**

- Доля оценок «4-5» за год увеличилась на 1,2 п.п. и составила 89,5%.
- Показатель FCR (% решений за 24 часа) увеличился на 2 п.п. и имеет значение 85%.
- Количество жалоб и претензий на 100 000 клиентов снизилось на 42% и составляет 4,08.

### **Влияние на персонал:**

- Получили 2500 благодарностей от клиентов, которые учтены в мотивации операторов.
- 30000 раз клиенты говорили нам слова благодарности (спасибо, вы мне очень помогли и другое) в диалогах.
- Доля зеленых диалогов составляет 96%.

## **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**

В современном мире, где коммуникация является ключевым элементом успешной работы контакт-центра, инновации в области обучения и развития сотрудников становятся все более важными. В

этом контексте голосовой тренажер эмоций представляет собой инновационный инструмент, который не только улучшает речевые навыки, но и развивает эмоциональную выразительность и эмпатию к клиентам.

Голосовой тренажер представляет собой современный и динамичный подход к обучению, что позволяет предоставлять мгновенную обратную связь сотруднику для улучшения навыков «здесь и сейчас», развивать навыки в удобной и поддерживающей среде, что способствует повышению мотивации и обучаемости, а также развивать уровень эмпатии и доверительность контакта с собеседником.

---

## **ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:**

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Васильев
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Дмитрий
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	начальник отдела - риск-координатор