

# ПРОЗРАЧНОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА КАК ИНСТРУМЕНТ УЛУЧШЕНИЯ  
КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

# РАБОТА С КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ СОСТОИТ ИЗ ДВУХ БОЛЬШИХ ЗАДАЧ

1

**Оценить  
клиентский  
опыт**

2

**Повлиять на  
клиентский  
опыт**

ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ  
ЧТО  
ПРОИСХОДИТ  
В ВАШИХ  
ЗВОНКАХ?

# КАК РАБОТАЕТ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

## ЗВОНОК

Изначальное взаимодействие  
оператора и клиента

## ОТСЛУШИВАНИЕ ЗАПИСЕЙ

Записи попадают на оценку QM

## ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Результат оценки качества  
попадает супервизору/  
руководителю группы/ тренеру

## ВОЗДЕЙСТВИЕ

Прямое воздействие на оператора  
по итогам сессии

# КАК ДЕЙСТВИТЕЛЬНО РАБОТАЕТ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

Выборка  
формируется  
случайно

В среднем  
остлушивается **1%**  
записей

Отсутствуют прямые  
механизмы ОС

На индивидуальное  
воздействие тратится  
до **45 минут**

## ЗВОНОК

Изначальное взаимодействие  
оператора и клиента

## ОТСЛУШИВАНИЕ ЗАПИСЕЙ

Записи попадают на оценку QM

## ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Результат оценки качества  
попадает супервизору/  
руководителю группы/ тренеру

## ВОЗДЕЙСТИЕ

Прямое воздействие на оператора  
по итогам сессии

Между звонком и  
воздействием  
проходит до **1 месяца**

### Этап формирования выборки:

- А есть ли у меня вообще проблема с CX?
- При выборке 1%, шанс, что именно 1-5% критичных ошибок попадет в нее ничтожно мал;
- При этом каждый такой звонок может стоить клиента.

**Нерепрезентативно**

### Этап отслушивания:

- На отслушивание каждого вызова затрачивается время, превышающее продолжительность самого вызова;
- Каждая минута потраченная на отслушивание стоит КЦ денег.

**Дорого**

**Неэффективно**

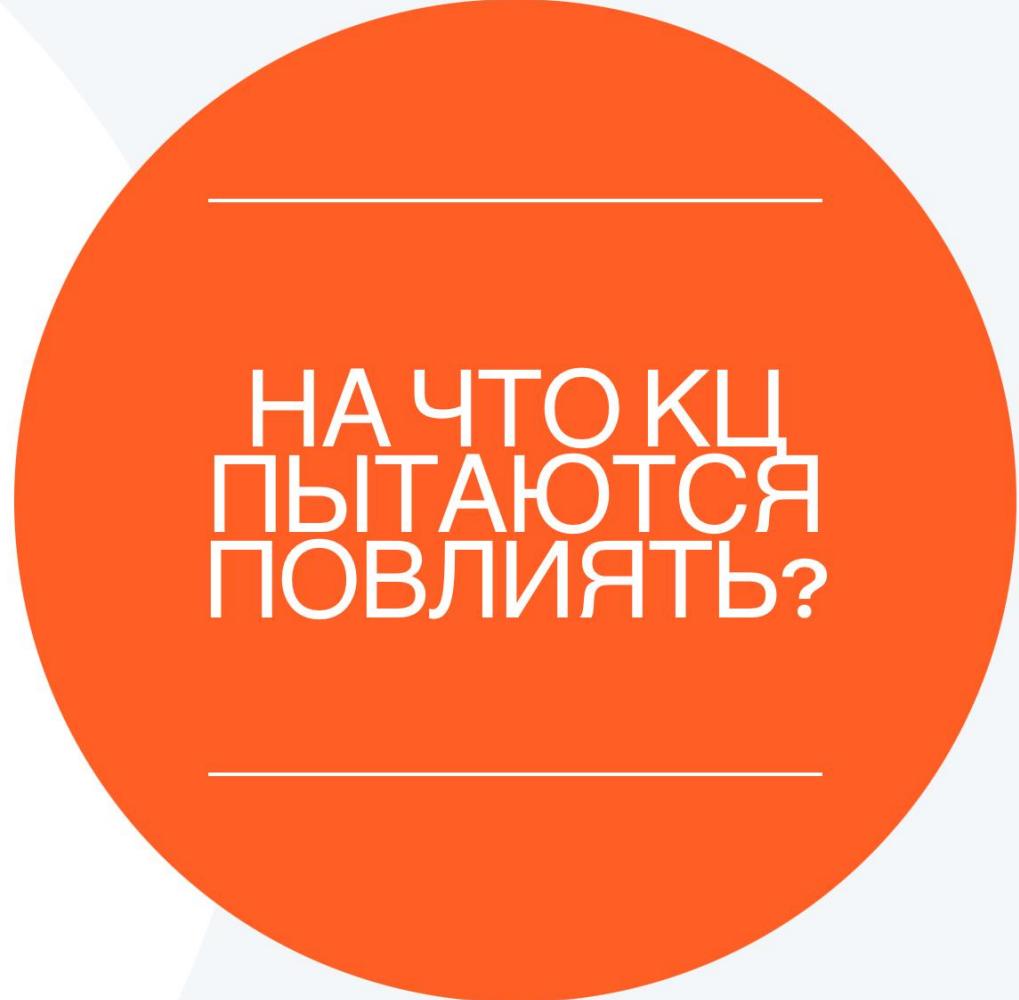
### Этап обратной связи:

- Обратная связь отдается оператору не напрямую от человека, анализировавшего звонок, а через посредника.

**Долго**

### Этап воздействия:

- Воздействие происходит через месяц после совершения оператором ошибки;
- Оператор в течение всего периода продолжал ее совершать;
- При воздействии супервизор не понимает общего паттерна поведения оператора.



НА ЧТО КЦ  
ПЫТАЮТСЯ  
ПОВЛИЯТЬ?

# KPI

## Темп речи:

Оператор говорит слишком быстро или слишком медленно

## Мошенничество:

Мисселинг,  
предоставление  
информации третьему  
лицу

## Нечеткая речь:

Оператор "съедает"  
некоторые слова,  
клиент переспрашивает

## Тон голоса:

Как разговаривает  
оператор

## Грамотность и культура

### речи:

Насколько правильно, с  
точки зрения русского  
языка, говорит оператор

## Грубость:

Открытое хамство  
оператора

## Необоснованное затягивание сессии:

Оператор ставит  
клиента на холд или  
трансферт без причины

## Вовлеченность:

Заинтересован ли  
оператор или действует  
автоматически

## Обращение к клиенту:

Корректное обращение  
по ИО, приветствие и  
прощание в правильной  
форме

# KPI

**Темп речи:**  
Оператор говорит слишком быстро или слишком медленно

**Мошенничество:**  
Мисселинг,  
предоставление  
информации третьему  
лицу

**Нечеткая речь:**  
Оператор "съедает"  
некоторые слова,  
клиент переспрашивает

**Тон голоса:**  
Как разговаривает  
оператор

**Грамотность и культура  
речи:**  
Насколько правильно, с  
точки зрения русского  
языка, говорит оператор

**Грубость:**  
Открытое хамство  
оператора

**Необоснованное  
затягивание сессии:**  
Оператор ставит  
клиента на холд или  
трансферит без  
причины

**Вовлеченность:**  
Заинтересован ли  
оператор или действует  
автоматически

**Обращение к клиенту:**  
Корректное обращение  
по ИО, приветствие и  
прощание в правильной  
форме

## Влияние на CX

### Мошенничество:

Мисселинг,  
предоставление  
информации  
третьему лицу

### Грубость:

Открытое хамство  
оператора

## Влияние на производительность

### Необоснованное затягивание сессии:

Оператор ставит  
клиента на холд или  
трансферит без  
причины

- Непосредственное влияние на **NPS**;
- Влияние на **отток** и Retention rate;
- **Штрафы** компании, жалобы;
- Невысокая частота ошибок, **1 - 5%**;
- Каждая ошибка дорого обходится компании.

- Относительно **часто** встречаются (до 40% сессий на проблемных линиях);
- Очень сильно влияют на **AHT**;
- Суммарно сильно снижают производительность линии.

# КАК РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА АДРЕСУЕТ ЭТИ ПРОБЛЕМЫ?

# Технологии Речевой Аналитики

## ASR

Автоматическое  
транскрибирование всех  
диалогов

## КЛАССИФИКАТОР

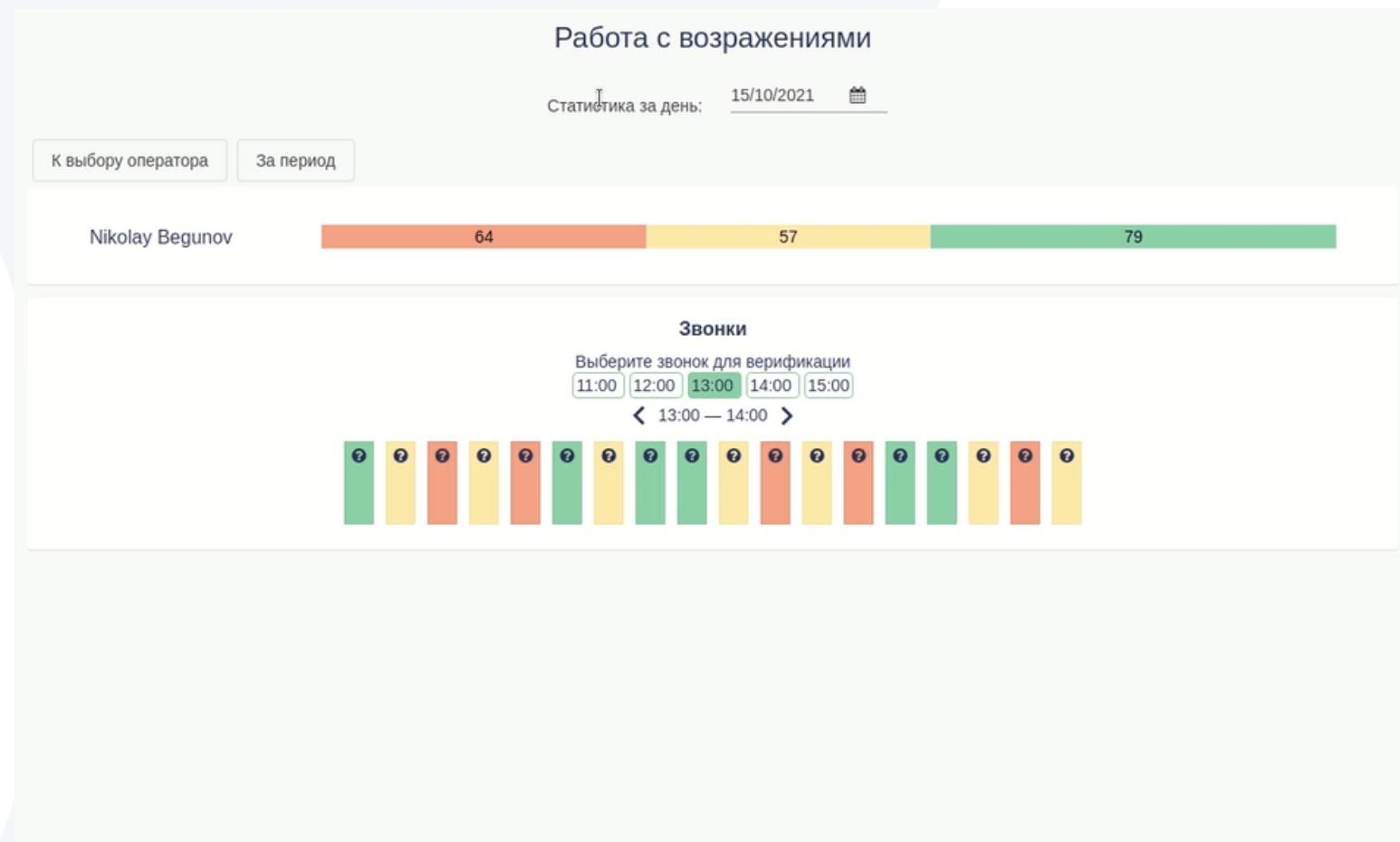
Анализ каждой реплики и  
выявление четких тематик  
содержимого

## СВЯЗКИ РЕПЛИК

Выявление связи между  
репликами оператора и  
клиента, анализ  
взаимодействия

## ДАШБОРД

Представление результат в  
доступном виде



Выборка формируется случайно

В среднем ослушивается **1%** записей

Отсутствуют прямые механизмы ОС

На индивидуальное воздействие тратится до **45 минут**

### ЗВОНОК

Изначальное взаимодействие оператора и клиента

### ОТСЛУШИВАНИЕ ЗАПИСЕЙ

Записи попадают на оценку QM

### ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Результат оценки качества попадает супервизору/руководителю группы/ тренеру

### ВОЗДЕЙСТВИЕ

Прямое воздействие на оператора по итогам сессии

Воздействие через

Месяц после сессии

**5 минут после сессии**

В выборку попадают **100%** звонков

### ЗВОНОК

Изначальное взаимодействие оператора и клиента

Предоставление информации напрямую супервизору или оператору

### АВТОМАТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ

Система анализирует 100% сессий и выводит результат в доступном виде на дашборды

Воздействие на основе готовой информации **15 минут**

### ВОЗДЕЙСТВИЕ

Прямое воздействие на оператора по итогам сессии

# NAUMEN CONVERSATION INTELLIGENCE

Параметр	Ручной QM	Naumen CI
Процент анализируемых записей	1%	100%
Время на отслушивание одной записи	5 минут	0 минут
Время на одно воздействие на оператора	45 минут	15 минут
Период между ошибкой и воздействием	1 месяц	5 минут

# Клиентский Опыт: Кейс Выявление Мошенничества Операторов телемаркетинга

# Как решали: поиск связи предложения оператора и ответа клиента

## Механика

Система ищет фразы оператора, которые означают предложение продажи и проверяет, что на них ответил клиент.

Супервизорам и руководителям транслируется информация о наличии некорректных продаж. Супервизор может **исправить ошибки оператора** прямо во время рабочего дня.

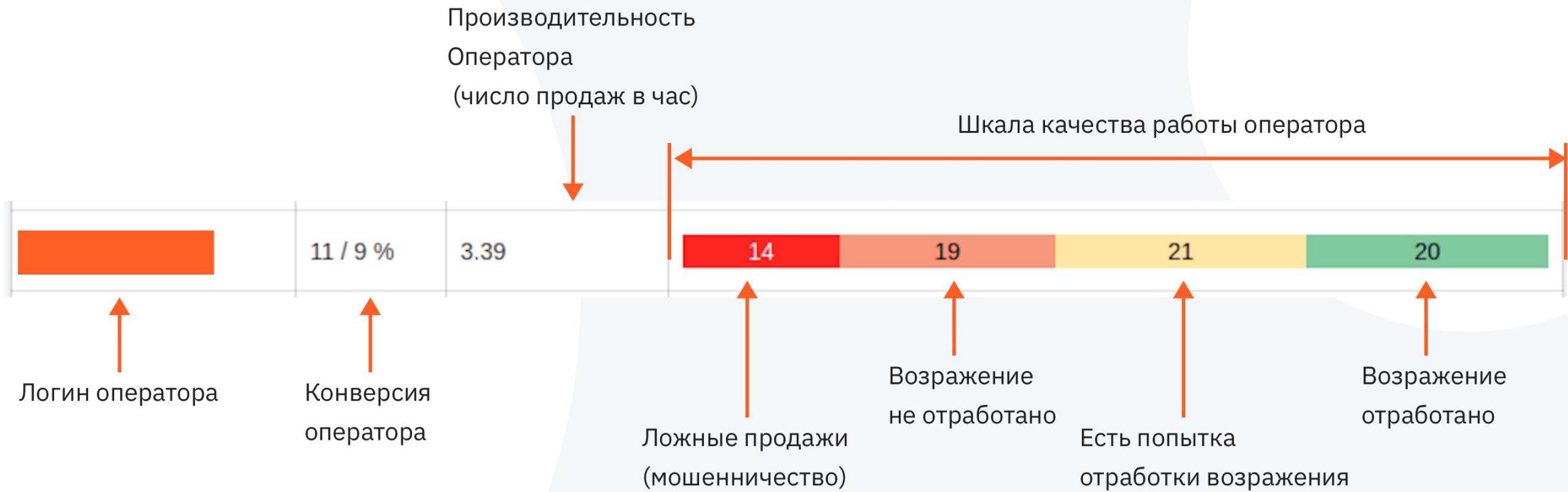


# РЕЗУЛЬТАТЫ

- Сокращение числа продаж **без явного согласия** клиента, доли **мошенничества** операторов;
- Полное **устранение** критических ошибок операторов;
- Кратное **сокращение времени** на проверку звонков.

После применения инструмента показатели доли мошенничества операторов **стремятся к нулю**.

# НАСЫЩЕНИЕ ДАШБОРДА НОВОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ КЕЙС ПОВЫШЕНИЯ КОНВЕРСИИ В ПРОДАЖИ

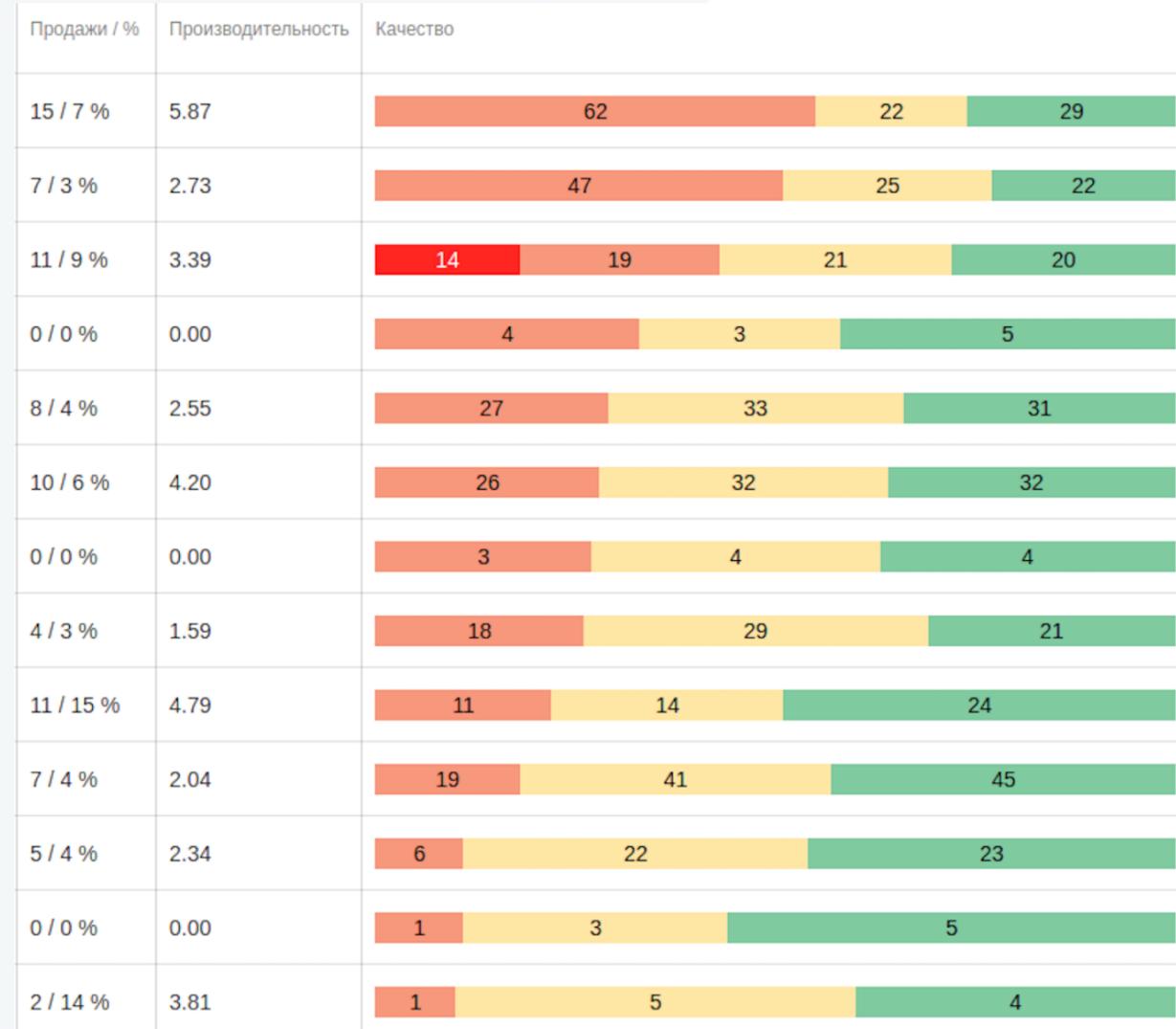


# Как решали: Dashboard отработки возражений

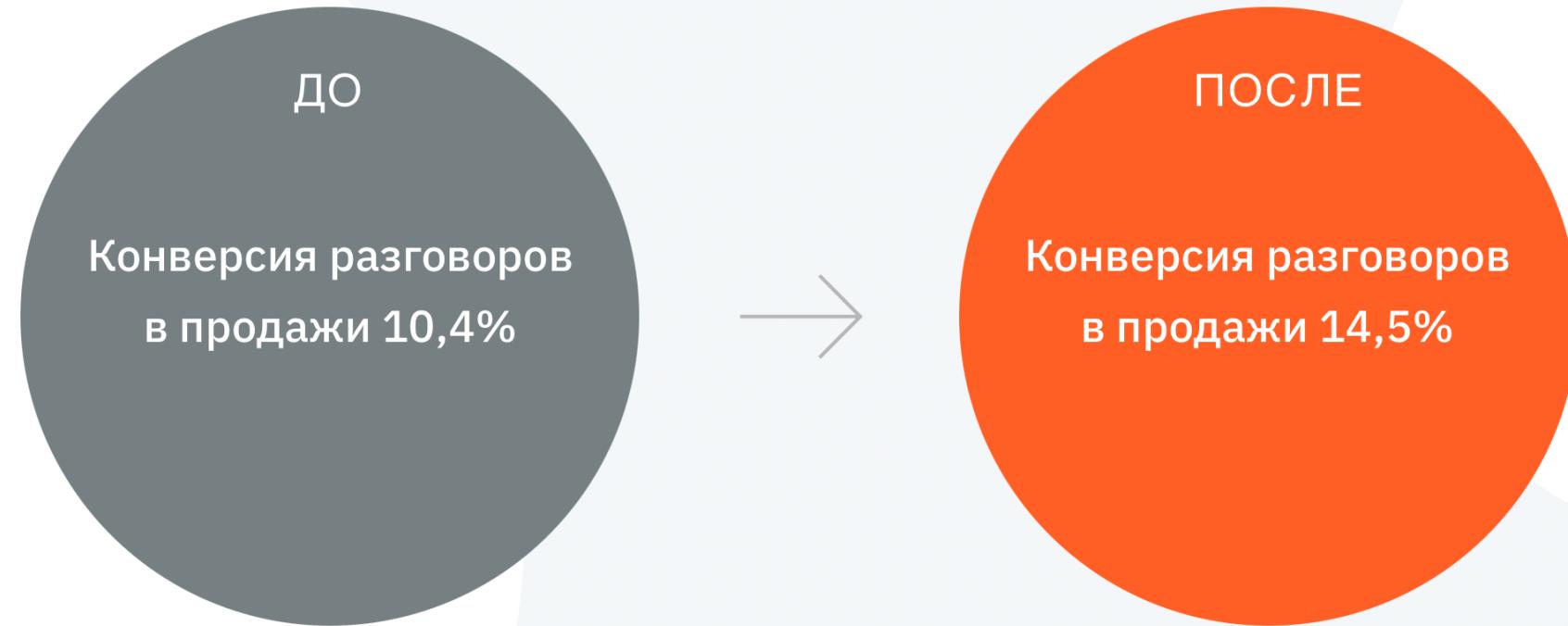
## Механика

Дашборд мгновенно предоставляет супервизору готовую информацию о качестве отработки возражений оператором.

Супервизор получает возможность **оперативного воздействия** на оператора сразу после завершения вызова



## Влияние Naumen CI на конверсию в продажи



**74 % продаж** приходятся на сессии, где от клиента поступали возражения

При этом в **54% сессий** возражения **не отрабатываются**.

**7%** чистой конверсии упущено.

Результат достигнут за **две недели**.

Итоговая конверсия **выше предельного значения**, которого группа операторов достигала без Naumen CI.

# КАК ПОЗНАКОМИТЬСЯ С NAUMEN CI ПОБЛИЖЕ

1. Написать мне или вашему контакту в Naumen для организации личного демо.
2. Подойти ко мне в демо-зону.

**Телеграм:** [@naumen\\_dkornilov](https://t.me/naumen_dkornilov)

**Почта:** [dkornilov@naumen.ru](mailto:dkornilov@naumen.ru)

**Телефон:** +7(995)542-54-33