

# Анализ коммуникаций: 40 млн звонков – 40 млн инсайтов для улучшения процессов

2023

# Тренды управления клиентским опытом

- ✓ Переход на восприятие потребности на более высоком уровне: переход к анализу конечных целей - JTBD
- ✓ Предиктивное персонализированное обслуживание в различных каналах
- ✓ Data-based принятие решений по управлению CX, продуктовым портфелем, процессами и кампаниями

## Приоритеты крупного бизнеса включают:

- **усиление сбора и анализа клиентской информации (55%)**
- **увеличение персонализации (52%)**

CCW Digital

# Мы вместе

## РОСТЕЛЕКОМ

### КРУПНЕЙШИЙ В РОССИИ ПРОВАЙДЕР ЦИФРОВЫХ УСЛУГ И РЕШЕНИЙ

**11 млн** клиентов услуг доступа в интернет по оптике

**11 млн** пользователей платного ТВ «Ростелекома»

**63** филиала

**6500+** сотрудников Контакт-центра

## ЦРТ ГРУППА КОМПАНИЙ

### СИЛЬНАЯ КОМАНДА

**32** Годов на рынке


**650+** Сотрудников в штате компании

**5000+** Проектов

**90+** Сотрудников в научной команде

### НАУЧНАЯ БАЗА

**20+** Патентов

 Корпоративная лаборатория  
Технологии человеко-машинного взаимодействия

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО

# Клиентский опыт в Ростелекоме

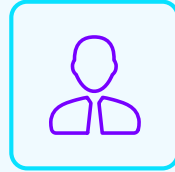
- ✓ Клиенту всё понятно и прозрачно, и у него не возникает вопросов к компании
- ✓ Омниканальность: телефон, чаты, сайт, приложение, голосовой бот
- ✓ Персонализированное и таргетированное взаимодействие с клиентами
- ✓ Проверка качества обслуживания в разных точках контакта
- ✓ Автоматизация процессов для внешних и внутренних клиентов. Чат-бот, голосовой бот, приложение для клиентов и для сотрудников
- ✓ Повышение эффективности сотрудников фронт-лайн
- ✓ Речевая аналитика как источник данных для улучшения процессов и роста эффективности использования ресурсов.

# Чего хотелось Ростелекому от речевой аналитики



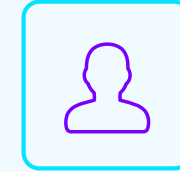
## Бизнес

- Услышать клиента
- Оптимизировать процессы
- Получить данные для управленческих решений
- Выявление зон автоматизации



## Сотрудники

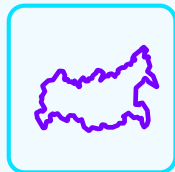
- Контроль качества обслуживания и соблюдения стандартов
- Выделение лучших и худших



## Клиенты

- Качественный и быстрый сервис
- Адаптация продуктов под нужды клиентов

# Потом мы встретили группу ЦРТ и понравились друг другу



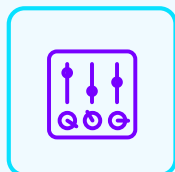
## Российское ПО

ПО в реестре российского ПО



## Собственные технологии вендора, признанные на мировом уровне

Точность распознавания: **97,6%**  
**+3%** за 2 года



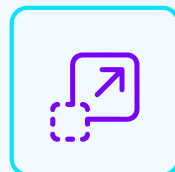
## Широкая функциональность

**100+** КВП



## Интеграция с внешними источниками

Система записи, телефония, чат-платформа



## Легкая масштабируемость

**x3,5** оборудованных рабочих мест за 2 года  
**3000+** рабочих мест

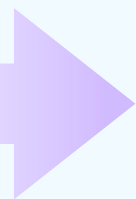


## Бизнес-сопровождение

**18+** специалистов разного профиля

# Мы хорошо друг друга узнали

**3000+**  
рабочих мест  
Оборудовано РА\*



Это **46%** всех рабочих мест КЦ ПАО «Ростелеком»

**в 3,5 раза**

Рост за два года проекта

## Оmnиканальная речевая аналитика



ГОЛОС

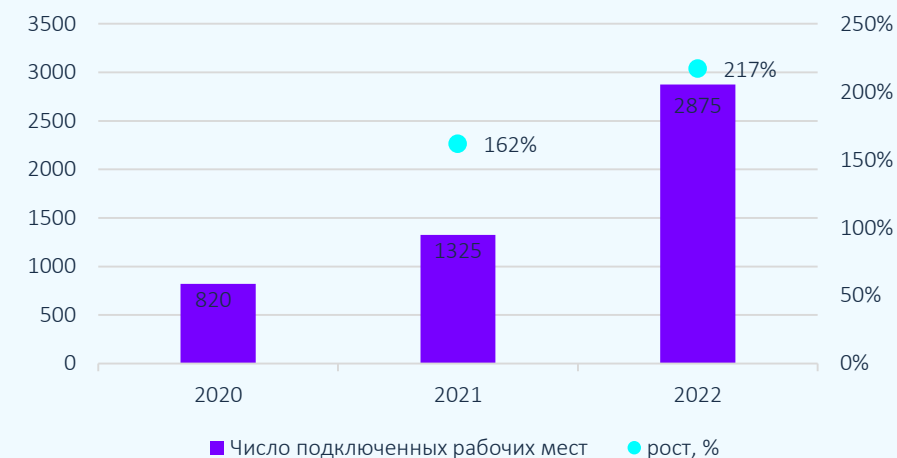


ТЕКСТ

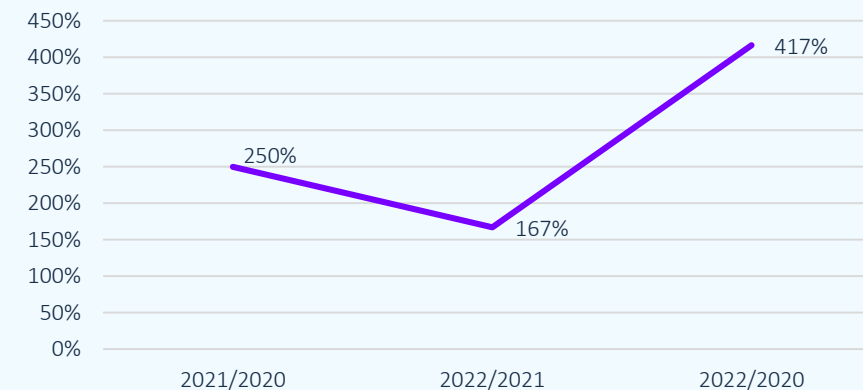
\* На декабрь 2022

Речевая аналитика в регионах ПАО «Ростелеком»

Число подключенных рабочих мест



Рост числа одномоментных активных пользователей системы



# Мы почти все время проводили вместе

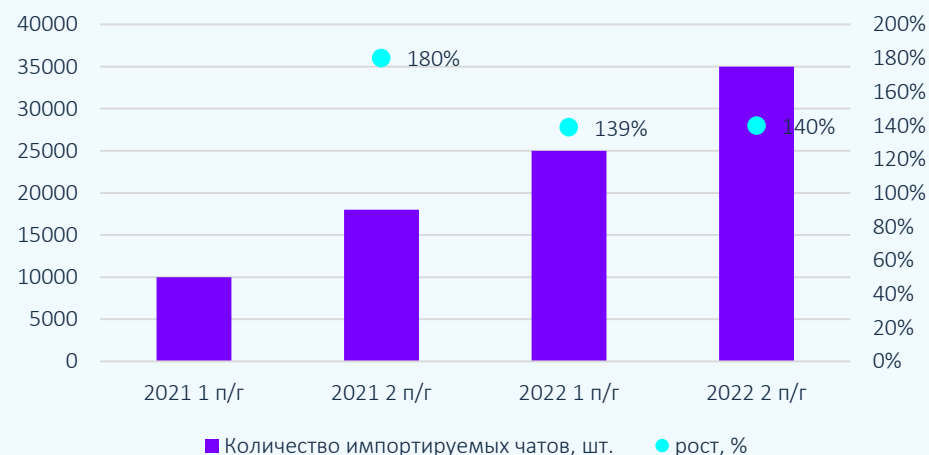
Обрабатываем за год:

**13+ млн**  
чатов

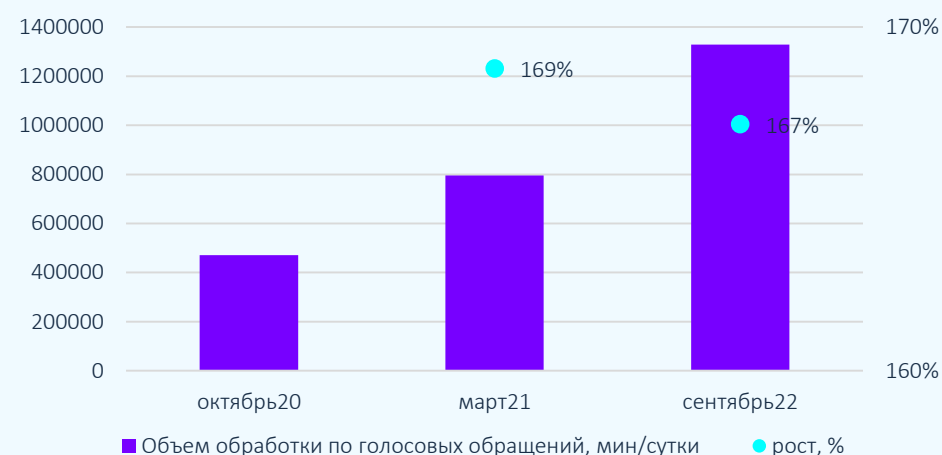
**38+ млн**  
звонков

**150+ млн**  
минут разговоров

Количество обрабатываемых чатов



Объем обработки голосовых обращений



- До речевой аналитики анализировалось до 1% от общего объема коммуникаций
- Обеспечено переключение ресурсов на более комплексные сложные задачи анализа



# Мы поддерживали друг друга в разных ситуациях...

Кейсами речевой аналитики уже сейчас охвачено:

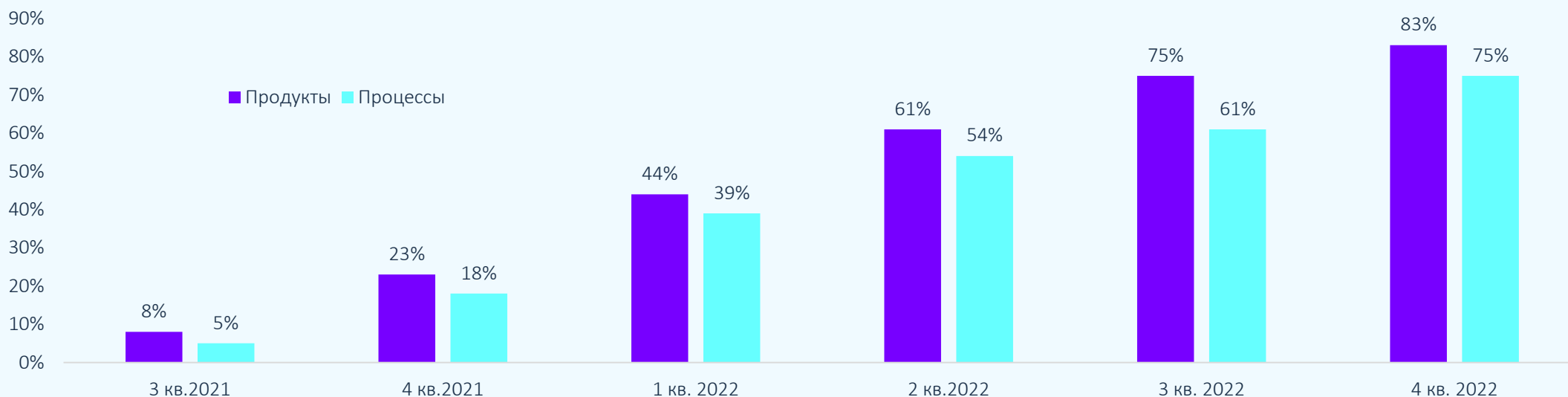
**83%**

по продуктам

**75%**

по процессам

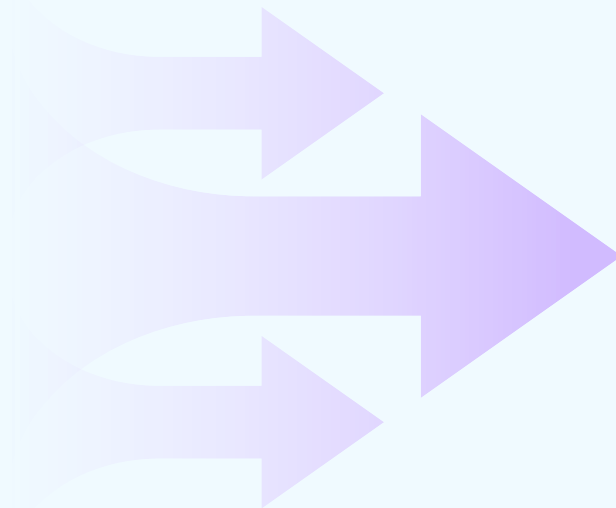
Динамика охвата кейсами



# Росли над собой

# 40+

бизнес процессов  
оптимизировано

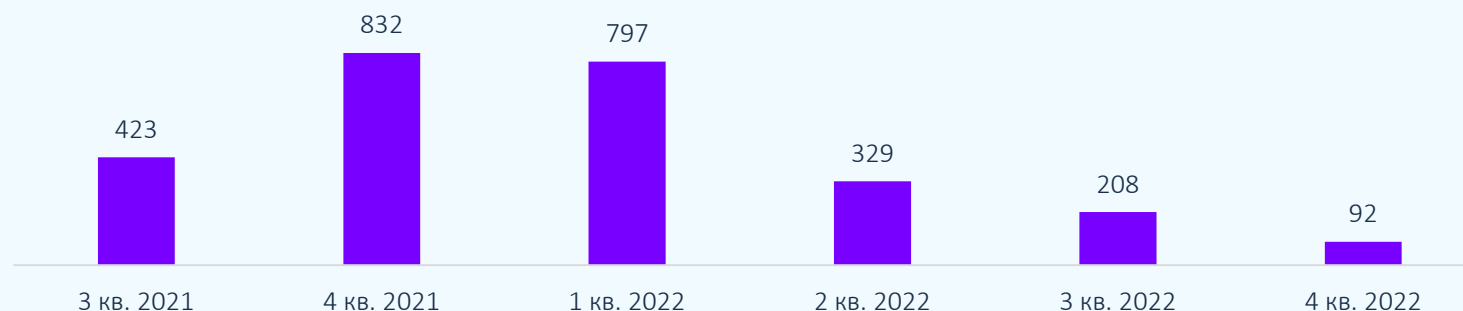


- Сократилась обращаемость **на 1%**
- Уменьшилось количество клиентских жалоб **на 31%**
- Вырос уровень удовлетворенности клиентов **на 2%**
- Увеличилась продуктивность операторов за счет сокращения критичных ошибок **на 23%**

# Учились общаться

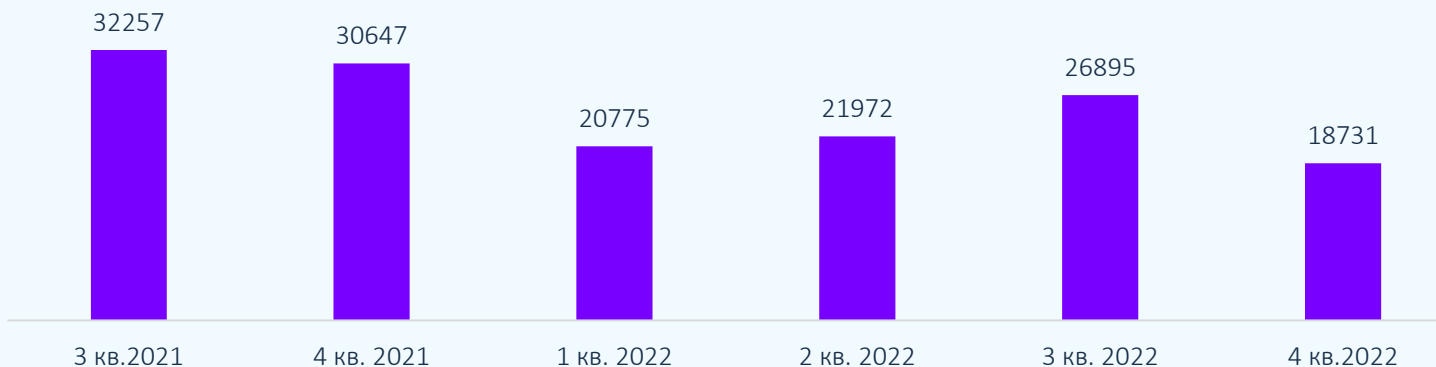
Уменьшение количества критичных нарушений, влекущих снижение уровня удовлетворенности клиентов **на 23%**

Динамика по штрафным санкциям (шт.)



Снижение числа претензий / жалоб к работе КЦ **на 31%**

Динамика по претензиям на качество обслуживания (шт.)



# Happy end. Примеры результатов

## Кейс: анализ длительных диалогов и генерации повторов

### Замена оборудования по страховой опции



**Проблема:** сотрудники часто ошибались при заполнении информации для другого подразделения



**Результат:** выявление таких ситуаций, доработка скрипта



**Эффект:** снижение АНТ на 14% и числа повторных обращений на 10%

### Обращения связанные с доступом к Личному кабинету



**Проблема:** неполные консультации по навигации в личном кабинете



**Результат:** скорректирована инструкция





**Эффект:** снижение АНТ на 5% и числа повторных обращений на 6%


# Happy end. Примеры результатов

## Кейс: анализ длительных диалогов и генерации повторов


### Обращения, связанные с работой/ удалением видеокамеры в рамках услуги Умный дом


 Проблема: лишний / нецелесообразный шаг диагностики


 Результат: выявление таких ситуаций, исключение лишнего шага, формирование нового скрипта

 Эффект: снижение АНТ и числа повторных обращений на 2%

### Идентификация в чате

 Проблема: длительное ожидание ответа от клиента по запрошенным идентификационным данным

 Результат: выявлена возможность сокращения времени ожидания

 Эффект (ожидаемый): сокращение АНТ на 10% по обращениям клиентов из неавторизованной зоны

# Happy end. Достижения



# Что еще интересного

## Отчетность и проверка гипотез на базе РА

Еженедельная отчетность по основным показателям контакт-центра для линейных руководителей и топ-менеджмента.

Когда у команды появляются гипотезы или вопросы, РА позволяет очень быстро их проверять, и смотреть, идем ли мы в верном направлении.

## Лучшие и худшие практики в зоне сотрудников

По данным РА удастся выявить лучших сотрудников. Один из важнейших показателей - это качество, и мы проверяем его в том числе с помощью РА.

Практики лучших масштабируются, а для отстающих - формируются планы дообучения и повышения компетенций.

# Впереди у нас много хорошего

## Перспективы проекта на 2023-24 гг.

### Масштабирование

- Подключение новых подразделений:  
Продажи, Служба технической поддержки, B2B
- Географический охват до 100% регионов  
ПАО «Ростелеком»

### Развитие функционала речевой аналитики

- Семантический поиск
- Обновление рабочего места аналитика  
в веб-интерфейсе
- Онлайн Речевая аналитика



# Спасибо за внимание!

2023