

Как CX-директору влиять на бизнес

Получаем инсайты за час
с LLM-based речевой аналитикой



Антон Казаков



Руководитель по развитию Речевой аналитики, Т-Банк

О чем поговорим



- Как CX-директору влиять на бизнес и что этому мешает
- Как работать в условиях жесткой конкуренции
- Где искать зоны роста для бизнеса
- Чем поможет Речевая аналитика
- Как получить инсайты из коммуникаций за час
- Как доказать эффективность Речевой аналитики

СХ-директор может влиять на развитие бизнеса

Слушать и слышать
клиентов, знать их боли



Находить инсайты
для улучшения
клиентского опыта



Обсуждать полученные
инсайты с другими
командами



Предупреждать проблемы
в работе с клиентами



Влиять на рост
прибыли



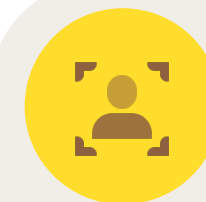
Участвовать в разработке
общей бизнес-стратегии



Что мешает СХ-директору влиять на бизнес



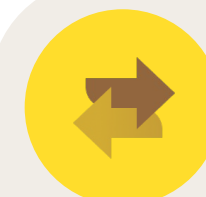
Ограниченная зона
ответственности



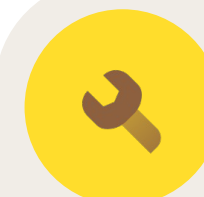
Отсутствие прямого
влияния на развитие
продукта



Дискоммуникация
с другими бизнес-
командами



Нехватка
инструментов
для аналитики
и поиска инсайтов



Растет конкуренция



**Ужесточаются требования
к клиентскому сервису**



Как бизнесу ответить требованиям рынка



1

Слушать и слышать клиентов

Смотреть на продукт глазами потребителей, изучать их боли и мотивацию

2

Реагировать на обратную связь

Анализировать и улучшать процессы и продукты, обучать и развивать сотрудников

Ищите инсайты в коммуникациях

Зоны роста для бизнеса можно найти
в любых точках контактов с клиентами



Входящие звонки
в контакт-центр



Исходящие звонки
от отделов продаж



Текстовые сообщения
в чатах поддержки



Записи
с аудиобейджей



Анализ коммуникаций без Речевой аналитики

6—9 дней

менеджер тратит на то,
чтобы обработать
1 000 звонков



От 20 000 ₽

стоит ручная обработка
1 000 звонков без учета налогов



0,5%

коммуникаций можно оценить
вручную. Менеджеры проверяют
диалоги выборочно



Анализ коммуникаций с Речевой аналитикой

Рутинную работу платформа сделает сама

● Переведет записи звонков в текст

● Разметит сообщения и звонки тегами

● Автоматически оценит диалоги

● Сформирует отчет

Клиент 00:00:32
и у меня очень много проблем возникло чтобы поменять стекло если мне его не
поменяют зачем мне вообще каско нужно если люди деньги не платят

Клиент 00:00:40
они только их берут и не платят это же не правильно

Оператор 00:00:40
раз

Оператор 00:00:40
у вас когда заканчивается полис каско в этом месяце или октябрь

Клиент 00:00:44
восемнадцатого числа

Клиентский негатив 1 из 2

Слова-паразиты Клиентский негатив Программа лояльности Перезвон

Анализ коммуникаций с Речевой аналитикой

Рутинную работу платформа сделает сама

- Переведет записи звонков в текст
- Разметит сообщения и звонки тегами
- Автоматически оценит диалоги
- Сформирует отчет

Результаты			Скачать отчет
Звонил	Ответил	Оценка	
Оператор DEMO 22.04.2021 12:54:19 · 00:03:18		90 Стандартная	Тег ошибка оператора Оператор не может помочь
	Оператор DEMO 22.04.2021 12:12:05 · 00:05:31		
	Оператор DEMO 22.04.2021 11:03:25 · 00:08:02	11 Стандартная	Тег ошибка оператора
	Оператор DEMO 22.04.2021 10:57:54 · 00:11:00	20 Стандартная	оскорбление
Оператор DEMO 22.04.2021 09:20:34 · 00:08:48			Тег ошибка оператора Оператор не может помочь
	Оператор DEMO 22.04.2021 08:36:32 · 00:07:10	20 Стандартная	Идентификация

Анализ коммуникаций с Речевой аналитикой

Рутинную работу платформа сделает сама

- Переведет записи звонков в текст
- Разметит сообщения и звонки тегами
- Автоматически оценит диалоги**
- Сформирует отчет

Общие настройки

2 Вопросы

3 Сохранение

Настройки формы

4. Некорректная работа оператора

4.1 Отсутствие помощи

а. Оператор не может помочь

4.2 Компетентность оператора

а. Некомпетентный оператор

4.3 Хамство оператора

а. Оператор хамит

4.4 Мат со стороны оператора

а. Оператор использует мат

4.5 Замечание от клиента

а. Клиент делает замечание оператору

5. Прощание

5.1 Прощание оператора

а. Оператор не попрощался с клиентом

Ответ 4.2.а

☐ По умолчанию

☒ С комментарием

☒ Проставлять балл

Балл

0

+

-

Штраф или бонус

▼

Автооценка

+

Оператор произнес

Некомпетентность оператора

Некомпетентный оператор

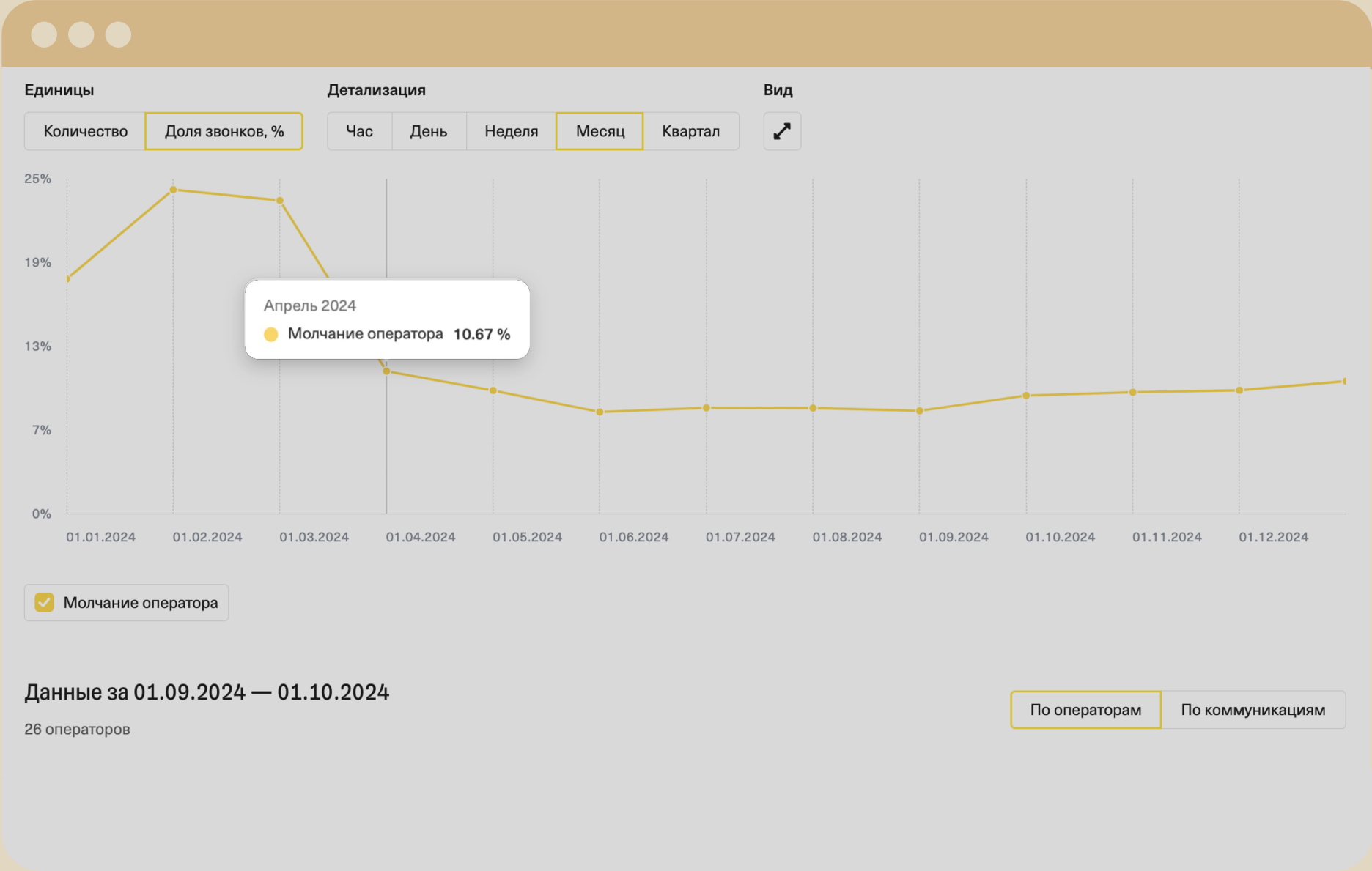
Оператор не произнес

Фразы через запятую или словари

Анализ коммуникаций с Речевой аналитикой

Рутинную работу платформа сделает сама

- Переведет записи звонков в текст
- Разметит сообщения и звонки тегами
- Автоматически оценит диалоги
- Сформирует отчет



Речевая аналитика помогает создать основу для роста бизнеса



Удержать текущих клиентов

Сократить отток клиентской базы,
увеличить LTV, улучшить
показатели CSAT, NPS и CSI

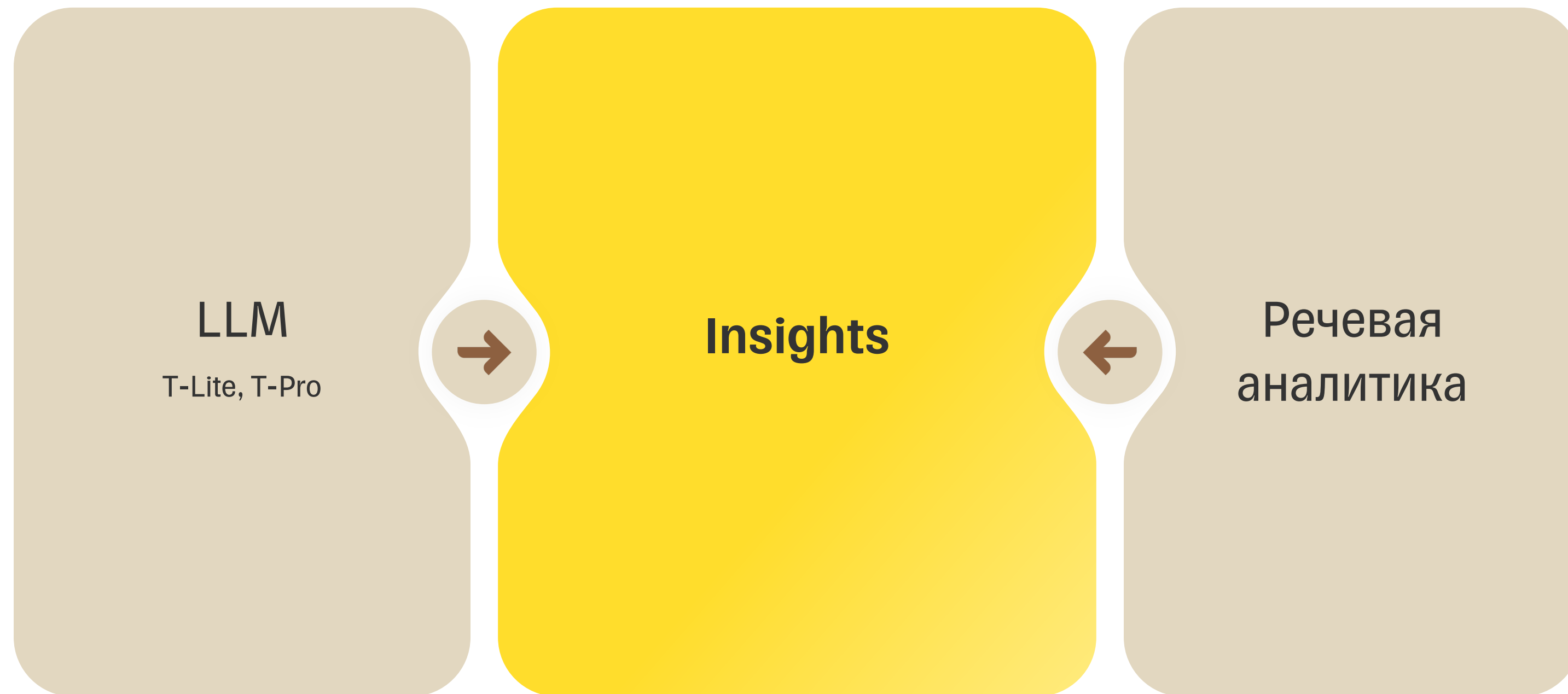


Заработать больше

Повысить конверсию продаж,
увеличить средний чек



Как получить инсайты из коммуникаций за час



Как работает Insights

- 1

Загружаем звонки
- 2

Определяем задачу
- 3

Делаем выборку звонков
- 4

Отправляем на анализ

Негативные фразы клиента

От 1

×

До

Параметры коммуникаций

Направление звонка

Входящие

✓

Внутренние

Исходящие

Длительность коммуникации

От 00:00:15

×

До

Найти коммуникации

Еще ▾

Найдено 605 коммуникаций

↓

Задача

Простое описание продукта или процесса, который будем анализировать

Это входящие звонки в колл-центр интернет-магазина из сферы ретейл, занимающего продажей электроники и бытовой техники.

Что хочешь узнать?

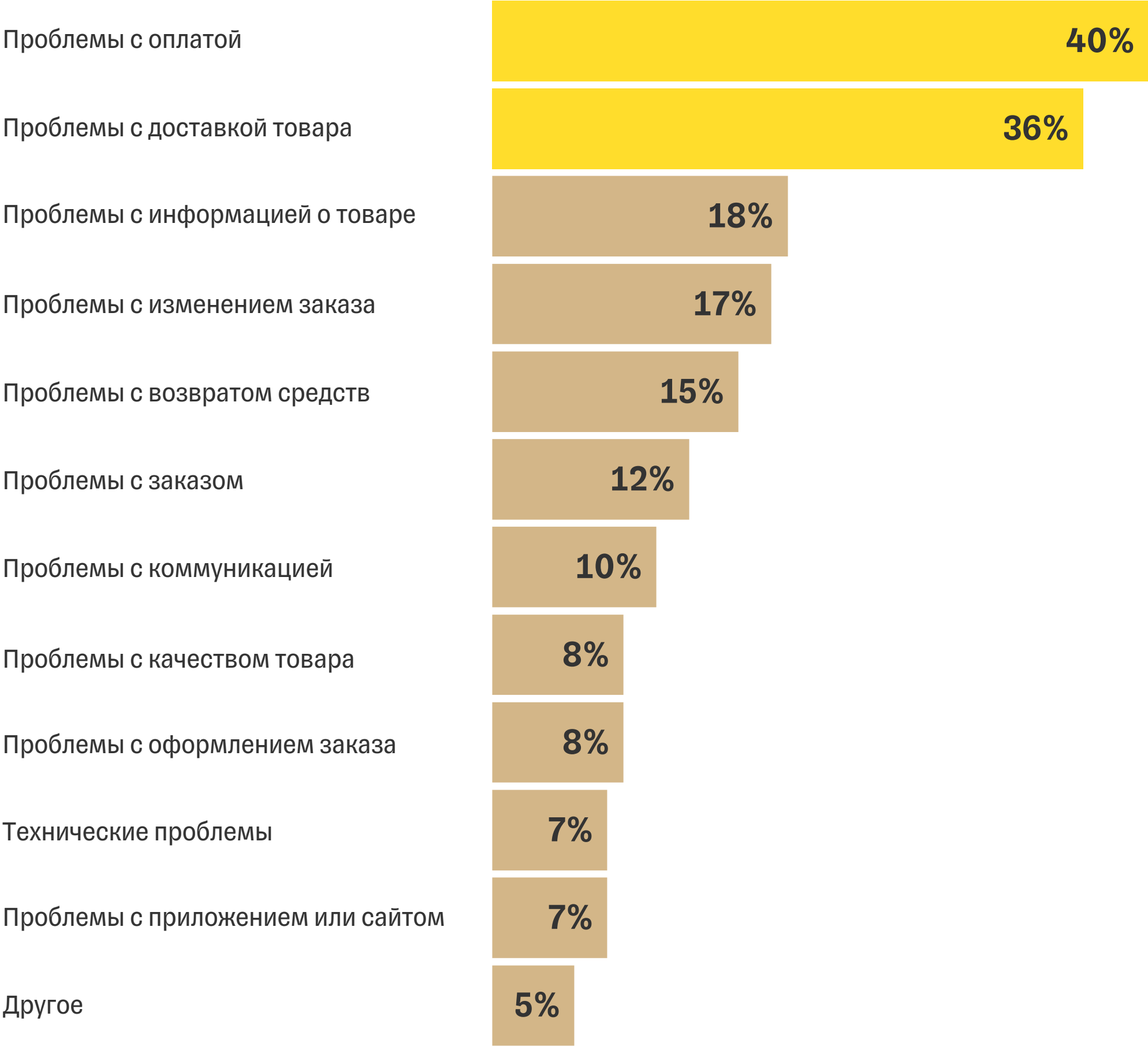
Чем клиент не доволен?

▾

Начать анализ

Что покажет Insights:
кейс e-com

Группы причин, из-за которых недоволен клиент



Проблемные точки, на которые стоит обратить внимание в первую очередь

Причины недовольства оплатой



Нет возможности оплатить картой

13%

Неудобство оплаты

10%

Ограниченные способы оплаты

7%

Неудобная оплата наличными

5%

Сбои при оплате

3%

Ошибки списания при оплате картой

1%

Причины недовольства доставкой



Проблемы с доставкой

14%

Недоступность доставки

9%

Задержка доставки

8%

Ограничение по времени доставки

6%

Что покажет Insights:
кейс e-com

Конкретные причины недовольства

Сложности с изменением адреса доставки

17%

Проблемы с доставкой

14%

Нет возможности оплатить картой при доставке

13%

Неудобство оплаты

10%

Недостоверная информация на сайте

9%

Долгое ожидание возврата денег

9%

Недоступность доставки

9%

Ошибка в заказе

8%

Задержка доставки

8%

Ограничение способа оплаты

7%

Ограничения по времени доставки

6%

Неправильная информация о наличии товара

6%

Проблема с возвратом денег

6%

Проблемы со связью в колл-центре

5%

Неудобная оплата наличными

5%

Другое

5%

Как встроить инсайты в рабочий процесс



Что еще помогает узнать Insights

С какой целью клиент
обратился в компанию



Почему покупатель
недоволен товаром



Какие действия менеджеров
привели к продаже



По каким причинам клиент
не хочет посещать фитнес-клуб



Чем клиенту нравится
сервис доставки еды



Из-за чего пациент отменил
запись в клинику



Как доказать эффективность Речевой аналитики

Показать в цифрах, как отработка
негатива в звонках влияет на выручку



По данным Центра разработки Т-Банка, около 10% клиентов уходят после негативного звонка, от 20% уходящих можно сохранить с помощью Речевой аналитики

Данные компании

Звонки в компании за месяц	200 000
Выборка звонков для анализа	9 505
Средний чек за год	15 000 ₽

Итоги анализа Речевой аналитики

Негативные звонки	578
Звонки с неотработанным негативом	245
Процент звонков с неотработанным негативом	2,58

Расчет выгоды за год

Звонки с неотработанным негативом	61 920
Клиенты, которые ушли после негативного звонка	6 192
Клиенты, которых можно сохранить, если отработать негатив	1 238
Выручка за счет сохранения клиентов	18 570 000 ₽

2/2

Как доказать эффективность Речевой аналитики

Показать в цифрах, сколько клиентов
можно сохранить, если они хотят уйти



По данным Центра разработки Т-Банка, от 20% уходящих
клиентов можно сохранить с помощью Речевой аналитики

Данные компании

Звонки в компании за месяц	200 000
Выборка звонков для анализа	9 505
Средний чек за год	15 000 ₽

Итоги анализа Речевой аналитики

Звонки с отказом клиента от услуг	200
Звонки, в ходе которых менеджеры не пытались удержать клиента	120
Процент звонков, в ходе которых менеджеры не пытались удержать клиента	1,26

Расчет выгоды за год

Звонки с отказом клиента от услуг	30 240
Клиенты, которых можно удержать	6 048
Выручка за счет удержания клиентов	90 720 000 ₽

А теперь действуйте!

Анализируйте
коммуникации



Улучшайте продукт
и процессы



Работайте с фокусом
на клиентов

Получайте
инсайты

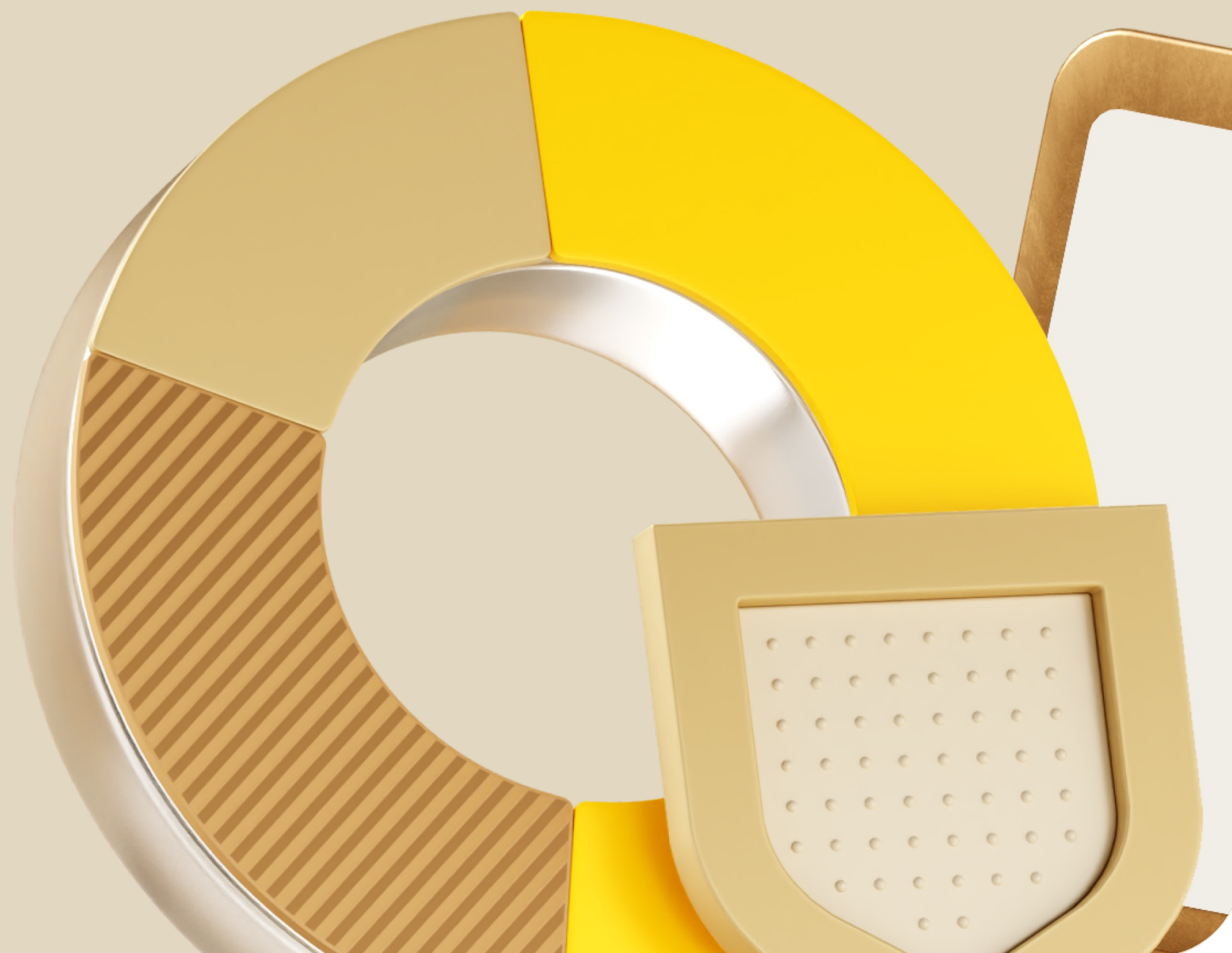


Обучайте и развивайте
сотрудников



Узнайте больше о Речевой аналитике

Посетите стенд
команды Т-Банка
Демозона



Запишитесь
на демонстрацию платформы

