

Как сделать систему речевой аналитики CX-партнером для бизнеса?

Работа с метриками, поиск инсайтов и CX-консалтинг



Ценность речевой аналитики

NAUMEN

1

Автоматизация

- Автоматическая оценка коммуникаций
- Высвобождение ресурса сотрудников КЦ

2

Увеличение выручки

- Выявление точек, где бизнес упускает прибыль
- Рост конверсии в продажи

3

Улучшение клиентского опыта

- Сбор и анализ данных о CJM
- Определение и масштабирование лучших практик в части CX

Как услышать голос клиента?

NAUMEN

Вариант 1: собрать максимум информации о клиенте

Опросы

Анализ
всех речевых
параметров

Запросы
обратной связи

Оценка эмоций
и тональности всех
диалогов

Что в итоге?



1

Объективная усталость клиента от опросов и постоянных запросов обратной связи

2

За большим объемом данных не видно реальных проблем с CJM

**Собираем и оцениваем данные о клиенте и его пути.
Но движемся ли в сторону улучшения клиентского опыта?**

Как услышать голос клиента?

NAUMEN

Вариант 2: прицельно работать с накопленными данными и углублять анализ

Ключевая задача – понять, как и где именно искать инсайты о клиентском пути, чтобы:

Построить лучший клиентский опыт:

- оптимизировать CJM
- снизить негатив и отток
- повысить уровень удовлетворенности / лояльность клиентов
- выявить лучшие практики

Качественно улучшить целевые CX-метрики:

- CSI
- CSAT
- NPS
- CES
- FCR

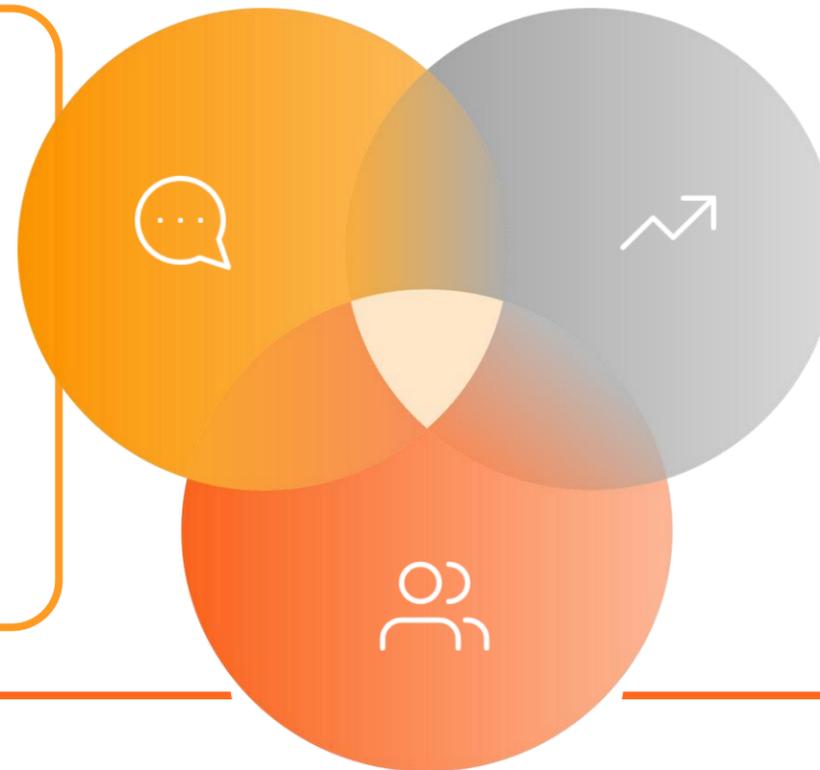
Как с этим может помочь речевая аналитика?

NAUMEN

Контроль качества

Набор инструментов для контроля

- Анализ **100%** коммуникаций
- **Автоматическая оценка** с помощью ИИ
- **Ручная оценка** качества



Инсайт-менеджмент

Выявление процессных проблем

- Сокращение **Contact Rate**
- Повышение **% автоматизации**
- **Рост CSI**, решение проблем до звонка

Консалтинг от вендора

Экспертный анализ и быстрая доставка ценности

- Глубокое погружение в **бизнес-задачи в части CX**
- Быстрый **поиск слабых мест**
- Сокращение **срока окупаемости** решения

Куда мы приходим в итоге?

NAUMEN

ОТ:

избыточного сбора
любой
информации
о клиенте

К:

комплексной
системе изучения
и улучшения
клиентского
опыта

Кейсы и эффекты

Консультационный центр ДОМ.РФ

NAUMEN

С чем работали?

В ходе проекта вышли за рамки ТЗ и кроме автоматизации настроили всесторонний анализ коммуникаций для поиска CX-инсайтов:

- 11% трафика под автоматизацию
- 17,5% зона трафика для улучшения CX
- 5 выявленных точек роста

Для клиента

- Решение проблемы «до звонка». Более полная консультация по сложным вопросам
- Возможность онлайн-показа недвижимости
- Автоматизация озвучивания статуса заявки без диалога с оператором

Для бизнеса

- Снижение оттока
- Сокращение Contact Rate
- Сокращение нецелевой нагрузки на КЦ

Кейсы и эффекты

Медицинская лаборатория

NAUMEN

С чем работали?

Выяснили, что операторы не всегда озвучивают выгоды оформления заказа и оплаты онлайн для клиента => **большинство клиентов отказываются от предложения**

Решение: расширить информирование клиентов о такой возможности и ее выгодах

Для клиента

- Экономия времени – можно оформить и оплатить заказ в пару кликов, а в лаборатории просто сдать биоматериал
- Нет необходимости обсуждать состав заказа с сотрудником лаборатории
- Снижение вероятности ошибок в заказе

Для бизнеса

- Рост NPS
- Повышение доходимости
- Рост числа онлайн-оплат

Кейсы и эффекты

Сеть ресторанов

С чем работали?

Выявили главные причины оттока и потери клиентов:

- сложности с оплатой от ЮЛ в выходные и праздники – **92%**
- проблемы с выбором столика при бронировании – **5%**

NAUMEN

Для клиента

- Удобный и беспрепятственный сервис оплаты от ЮЛ в выходные дни
- Возможность заранее забронировать подходящее место для компании или семьи

Для бизнеса

- Снижение оттока
- Рост выручки
- Рост CSAT

Какой функционал может все это обеспечить?

NAUMEN



Автоматический анализ диалогов с помощью ML-моделей



Модуль ручного контроля качества и настраиваемые оценочные формы



Гибкие фильтры по параметрам речи и метаданным



Уведомления на почту о критических ошибках



Детализированная отчетность в Excel

Какие еще инструменты мы используем для улучшения CX?

Задача: дать широкий LLM-функционал, оптимизируя скорость, стоимость и качество



Итог: NCI Copilot с кастомизацией под конкретные задачи бизнеса для более быстрой доставки ценности клиенту

LLM-саммаризация диалогов

Кастомизация промпта под бизнес-задачи

LLM-критерий автоматической оценки

Обоснованность событий

NAVALMEN

✓ Саммари диалога Сгенерировать заново 

1. Краткое содержание диалога:
Клиент обратился в банк с проблемой отсутствия уведомления о кредитной карте в приложении. Оператор проверил информацию и сообщил, что заявление на открытие карты было отправлено. Он посоветовал клиенту перезайти в приложение или обновить его. Клиент выполнил рекомендации оператора, проблема была решена, после чего они попрощались.

2. Негатив от клиента:
1. Нет
2. Обоснование: Клиент в какой-то момент сказал "влан", что может быть искажением слова "ладно" или "всё нормально", но это не проявление негатива. Негатив отсутствовал.

3. Проактивность:
1. Нет
2. Обоснование: Оператор ограничился ответом на вопрос клиента, не предложив дополнительную помощь или информацию после решения основной проблемы.



**Задача системы
не только найти,
но и доказать**



Как найти инсайты и спрогнозировать эффект еще до внедрения?

NAUMEN



**ПИЛОТНЫЙ
ПРОЕКТ**

Преимущества для **клиента**:

- проверить возможности системы
- «примерить» систему на свой бизнес
- получить реальный измеримый профит до внедрения
- быстро и безболезненно доказать потребность руководству

Доставка ценности уже на этапе пилота **NAUMEN**

Быстрый скрининг и первые результаты
Финансовый сектор

Выявленные проблемы:

2 460

Упущенных клиентов
в месяц

>1 000

Ненастоящих заявок
на кредитную карту

3 360

Звонков нецелевого трафика

1 200

Диалогов с жалобой без проведения
допретензионной работы оператором

NAUMEN

Заявка на демо NAUMEN CI

Спрогнозируйте
эффект от внедрения



Узнайте подробнее о системе речевой аналитики NAUMEN CI

