



ЦРТ

ГРУППА
КОМПАНИЙ

Заказчик



центр
корпоративных
решений



СБЕР

О заказчике

Центр корпоративных решений Сбера
- подразделение обслуживания
клиентов в режиме 24/7.

4 000+

сотрудников

20+

выполняемых бизнес-функций

1+ млн

обращений в месяц

Проект

Речевая аналитика для улучшения
клиентского опыта

Внедренный продукт



Решение для аналитики коммуникаций
в дистанционных каналах и точках
обслуживания **SmartLogger**

Отрасль



Финансовый
сектор

Старт проекта



2021 год



Предпосылки проекта

Недостаточность выборочной ручной оценки контактов для поиска проблемных зон и продуктов,
улучшения параметров сервиса и предиктивной аналитики

Задачи

- Повышение уровня удовлетворенности клиентов
- Рост конверсии удаленных продаж
- Автоматизация анализа 100% коммуникаций
- Повышение дисциплины и утилизации рабочего времени сотрудника
- Оптимизация скриптов и процессов
- Своевременное определение фродовых схем

Решение

Для обработки большого массива данных был внедрен инструмент автоматизации анализа коммуникаций - речевая аналитика **SmartLogger** группы компаний ЦРТ. Это мультифункциональное решение для детального анализа 100% взаимодействий. Решение основано на технологиях обработки и понимания естественной речи. Инструмент дает возможность гибко формировать сложные вложенные

аналитические запросы для проверки любых бизнес-гипотез. Работа речевой аналитики обеспечена для контактного центра из более чем 4000 сотрудников. Решение помогает изучать логику всех диалогов, причины обращений, находить инсайты и лучшие практики, чтобы передать их ответственным подразделениям для устранения проблемных зон.

Результаты*

+15%

прирост производительности контроля качества

150+

исследованных продуктов

+13,3 п.п.

рост CSI
Q4'21/Q4'22

138 млн руб.

экономический эффект за 2022 год

до +48%

рост доли согласий по некоторым продуктам

4 мес.

срок окупаемости

Особенности проекта

- Удовлетворен широкий спектр специфичных требований по инфраструктуре и безопасности
- Обеспечена интеграция со сторонней системой записи
- Проведено специализированное обучение для большого числа участников проекта

Перспективы проекта

- Формирование психологического портрета оператора
- Распространение применения речевой аналитики на другие подразделения обслуживания клиентов Сбера



«Речевая аналитика позволяет оценить вежливость и грамотность диалогов всех поступающих обращений, контролировать гигиену диалога, выявлять слова-паразиты и речевые ошибки у операторов, бороться с использованием узкоспециализированных терминов, аббревиатур и канцеляризмов. За полтора года на основе обратной связи усовершенствовано более 100 скриптов по ключевым продуктам и сервисам, скорректированы модели продаж, реализовано направленное обучение».

Сергей Леханов
Директор дивизиона
«Центр корпоративных решений» Сбербанка

Санкт-Петербург

194044, Выборгская наб., д. 45, лит. Е
+7 812 325 8848
stc-spb@speechpro.com

Москва

109004, Земляной Вал, 59, стр. 2
+7 495 669 7440
stc-msk@speechpro.com



СРТ

ГРУППА
КОМПАНИЙ

Больше историй успеха
на [сайте группы компаний СРТ](#)