

ОБНОВЛЕНИЕ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА И РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ SMART LOGGER II В КОНТАКТНОМ ЦЕНТРЕ KASPI BANK



О ЗАКАЗЧИКЕ

Kaspi Bank — коммерческий банк Казахстана. Банк занимает третье место по размерам вкладов физических лиц.

ПРЕДПОСЫЛКИ

Руководство Kaspi Bank всегда делает акцент на качестве услуг и постоянно инвестирует в информационные технологии. В конце 2012 года было принято решение внедрить систему Smart Logger II компании Центр речевых технологий (ЦРТ), в состав которой входит модуль записи телефонных переговоров, а также модуль оценки качества работы операторов. Использование модуля оценочных карт Advanced Score Cards в системе Smart Logger II обеспечило беспристрастную и объективную оценку качества работы 560 операторов, требования для которой были сформированы специалистами Kaspi Bank. В 2013 году количество каналов было увеличено и внедрена запись экранов операторов. Спустя два года успешной эксплуатации комплекса заказчиком был разработан ряд предложений по повышению эффективности системы мониторинга действий операторов, количество которых стало превышать 1 000. Многие изменения в работе службы технической поддержки были связаны с вводом дополнительного числа каналов записи: диагностика процесса записи на рабочих местах требовала больших временных затрат и человеческих ресурсов.

Заказчик:

АО «Kaspi Bank»

Отрасль:

Финансы

Некоторые факты:

- 1 января 1991 г. - создание Международного банка «Аль Барака Казахстан», правопреемником которого впоследствии стал ОАО «Банк «Каспийский»
- Более чем 3 миллиона клиентов
- Более 8 тыс. малых и средних компаний
- Контактный центр банка расположен на площадке в городе Алматы

Задача:

- Повышение качества обработки обращений и увеличение эффективности сборов дистанционного взыскания

Решение:

Система контроля качества и речевой аналитики Smart Logger II с расширенной функцией технологического мониторинга контактного центра

Период внедрения:

II квартал 2015 года

Результаты:

- Работающий процесс мониторинга показателей качества на основе анализа фонограмм
- Автоматический контроль:
 - речевых параметров (длительное молчание, эффект «Радио», кто ведет диалог)
 - корректности данных, вносимых сотрудниками в CRM
 - соблюдения скрипта диалога
- Регулярный анализ лучших и худших практик
- Регулярный анализ эффективности взыскания
- Рост эффективности сборов дистанционного взыскания



РЕШЕНИЕ

В апреле 2015 года начался проект по доработке системы Smart Logger II для реализации возможности технологического мониторинга работы контактного центра службой технической поддержки банка.

В связи с высокой нагрузкой контактного центра, как в дневное, так и в ночное время суток, обновление системы осуществлялось в жесткие временные рамки. Работы включали настройку записи и программы, обеспечивающей интеграцию с платформой Cisco, на базе которой функционирует контактный центр банка. Формат базы фонограмм был преобразован в наиболее оптимальный для расширения числа каналов записи.

Обновление модуля, отвечающего за централизованное хранение, обработку и управление записью экранов операторов, позволило специалистам службы технической поддержки получать новые данные, сопоставляющие имена

операторов с их логинами на рабочем месте, и в дальнейшем использовать эту информацию для системы контроля.

За счет реализованного дополнительного функционала, упрощающего технологический мониторинг, специалист технической поддержки может видеть состояние каждого оператора в режиме реального времени, оперативно диагностировать систему записи и принимать решения.

Входящий в систему модуль оценочных карт также прошел процесс обновления: если раньше использовались стандартные формы отчетности, то на данный момент, применяются персонализированные, разработанные согласно специфике деятельности контактного центра и бизнес-процессам. По данным отчетам, соответствуя регламенту банка, оценивается качество телефонного разговора и последовательность действий оператора на экране монитора.

РЕЗУЛЬТАТ

Проект обновления системы записи и речевой аналитики в службе технической поддержки банка был успешно завершен. В настоящее время система записывает порядка 200 000 телефонных разговоров и записей экранов в день, обеспечивая мониторинг и анализ работы 1200 операторов, при этом значительно повышая удобство и оперативность процесса контроля качества.

Сотрудничество Kaspi Bank и ЦРТ на протяжении нескольких лет доказало, что высокий уровень сервиса и его поддержка могут быть достигнуты за счет внедрения современных речевых технологий, а также совместной эффективной работы проектных команд и специалистов со стороны заказчика.



Узнать больше о возможностях системы контроля качества и речевой аналитики для контактных центров Smart Logger II Вы можете здесь:
<http://www.speechpro.ru/product/audio-video/voice-recording/smartlogger2>

Санкт-Петербург

196084, ул. Красуцкого, 4
Тел.: +7 812 325 8848
Факс: +7 812 327 9297
stc-spb@speechpro.com

Москва

109147, ул. Марксистская, 3, стр. 2
Тел.: +7 495 669 7440
Факс: +7 495 669 7444
stc-msk@speechpro.com

