

01.03.2016

№ 01-01-01/88

на №

Генеральному директору  
ООО «ЦРТ»  
Д.В. Дырмовскому

### ОТЗЫВ

*Об опыте использования системы контроля качества и речевой аналитики Smart Logger II, а также применении методик ЦРТ для улучшения показателей контактного центра банка «ВТБ 24» (ПАО)*

Для оценки эффективности речевой аналитики в практике контактного центра ВТБ24, было принято решение о проведении пилотного проекта. Наиболее полно требованиям к поставщику системы удовлетворяло предложение компании Центр речевых технологий (ЦРТ).

В ходе проекта решались следующие задачи: повышение эффективности продаж на входящих и исходящих вызовах, а также рост показателей сбора дебиторской задолженности. Для оценки результативности речевой аналитики и методик ЦРТ были выделены пилотные и контрольные группы операторов. С помощью инструментов речевой аналитики специалисты ЦРТ выявили диалоги, в которых требовалось применить технику перекрестных продаж, провели анализ эффективности техники продаж и приемов работы с возражениями, оценили соответствие стандартам и выявили лучшие практики в диалогах дистанционного взыскания задолженности. По результатам анализа экспертами ЦРТ были предложены корректирующие мероприятия и проведен автоматический контроль применения сотрудниками рекомендаций.

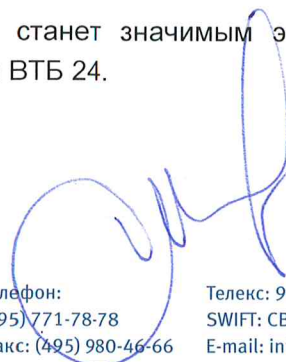
В результате использования методических рекомендаций, сформированных по результатам анализа диалогов средствами речевой аналитики, удалось достичь роста продаж банковских продуктов на входящих и исходящих вызовах 29% и 5% соответственно, на 2% увеличить число диалогов, после которых клиент полностью погасил просроченную задолженность перед банком.

Таким образом, в пилотном проекте были достигнуты результаты, демонстрирующие мощный потенциал и широкие возможности средств и методик речевой аналитики для значимого повышения показателей продаж и сбора задолженности.

Благодарим команду ЦРТ за высокий уровень профессионализма и готовность взаимодействовать с заказчиком на всех этапах пилотного проекта, в том числе в решении дополнительных задач.

Выражаем уверенность, что данный проект станет значимым этапом в развитии аналитических компетенций контактного центра банка ВТБ 24.

Вице-президент, заместитель директора  
Департамента клиентского обслуживания  
ВТБ 24(ПАО)



М.А. Медведев