

Внедрение системы записи и оценки качества работы операторов Smart Logger II в контактном центре «Народного банка Казахстана»

О ЗАКАЗЧИКЕ

АО «Народный банк Казахстана» — крупнейший универсальный коммерческий банк Республики Казахстан, успешно работающий на благо клиентов уже более 90 лет, одна из самых надежных и диверсифицированных финансовых структур Казахстана. (Сайт банка <http://www.halykbank.kz/ru/about>)

СУТЬ ПРОБЛЕМЫ

Летом 2014 года в «Народном банке Казахстана» завершился один из самых масштабных проектов в стране в области построения современных контактных центров (КЦ). В начале проекта перед руководством Банка стояла задача по поддержанию качества обслуживания клиентов операторами КЦ на должном уровне и определению основных приоритетов в развитии клиентского сервиса.

В условиях постоянно увеличивающегося объема информации, с которой работали супервизоры и администраторы КЦ, требовалось решить проблему ее хранения и обработки. В связи с этим было принято решение о внедрении системы автоматической записи телефонных переговоров КЦ, позволяющей проводить регулярный мониторинг и оценку качества работы операторов.

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ

- Проведение одновременной записи всех каналов на выделенный сервер
- Поиск и воспроизведение фонограмм по различным параметрам:
 - имя оператора;
 - название группы операторов;
 - дата, время и продолжительность разговора;
 - телефонные номера клиентов банка.
- Возможность одновременной работы супервизоров до 10 человек
- Контроль регистрируемых каналов записи в режиме реального времени
- Хранение фонограмм в циклическом архиве не менее 3 месяцев для проведения супервизором аналитической работы с последующим увеличением глубины архива до 6 месяцев
- Проведение мониторинга и оценки качества работы операторов;
- Синхронная запись изображения экранов абонентов, регистрируемых системой
- Уведомление абонентов голосовым анонсом о записи разговора;
- Возможность отключения функции записи при отсутствии или изменении голосового анонса
- Функционирование в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю

Заказчик: АО «Народный банк Казахстана»

Отрасль: Финансы

Штат: более 11000 сотрудников

Охват территории: контактный центр Банка обслуживает клиентов 2 крупнейших городов – Астаны и Алматы, и другие города Республики Казахстан

Число клиентов: Банк имеет наибольшее количество клиентов (около 6 миллионов физических лиц, более 53 тысяч клиентов МСБ и более 300 крупных корпоративных клиентов)

ЗАДАЧА

Сохранение высокого уровня обслуживания клиентов операторами контактного центра

РЕШЕНИЕ

Система мониторинга и оценки качества работы операторов Smart Logger II с усовершенствованным справочником клиентов, и дополнительной функцией записи экранов ПК операторов

РЕЗУЛЬТАТЫ

- Запись 100% переговоров операторов
- Запись экранов операторов во всех фонограммах
- Оптимизация процесса мониторинга работы операторов за счет специальных оценочных карт

ВЫБОР ПОСТАВЩИКА

Выбор был сделан в пользу системы записи и аналитики **Smart Logger II** компании «Центр речевых технологий», которая полностью соответствовала всем указанным требованиям. Поскольку Банк работает с большим объемом информации и персональных данных, несет за них ответственность, крайне важным становится возможность системы осуществлять запись 100% переговоров и поиск нужных по заданным параметрам для эффективного разрешения каких-либо инцидентов.

Подсистема «ручной» оценки работы операторов в составе **Smart Logger II** отличается возможностью создания

собственных параметров оценки работы операторов в соответствии с регламентами, принятыми в КЦ. Также отличие состоит в гибкой настройке, возможности ведения истории шаблонов и **карт оценки**, построении графических и табличных отчетов по любым блокам и параметрам оценки. Наконец, требовалось, чтобы система имела возможность записи как на базе продуктов Avaya так и Cisco. Это окончательно утвердило руководство Банка в выборе в пользу **Smart Logger II**, поскольку данная система имеет сертификаты совместимости с продуктами обоих производителей.

РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА

Проект по оснащению контактного центра Банка системой мониторинга работы операторов **Smart Logger II** реализовывался совместно с партнером ТОО «FORTIS GROUP», местным системным интегратором и поставщиком решений в области безопасности, и включал в себя решение нескольких задач. Первый этап работ заключался в разворачивании системы на 101 канал записи. Далее требовалось развернуть систему записи видеороликов с рабочих столов ПК операторов в ходе обслуживания клиентов и в период постобработки вызова, а также развернуть карты оценки операторов и обучить супервизоров контактного центра банка работе с новой многофункциональной системой.

Отличительной особенностью данного проекта стало усовершенствование функционала системы записи:

- создание справочника VIP-клиентов Банка со всеми дополнительными функциями, включая возможность оперативно пополнять этот справочник, своевременно реагировать на события, в том числе обращения VIP-клиентов, проводить гибкую настройку прав доступа к справочнику VIP-клиентов, быстро находить VIP-клиента в базе данных фонограмм с помощью специального маркера;
- отображение списка операторов с индикацией состояний и параметров, а также возможностью управления.



Особо хотелось бы отметить такие особенности Вашей компании, как высокий уровень организации проектной деятельности, оперативное реагирование персонала технической поддержки, готовность к внепроектной реализации дополнительных требований заказчика.

**А. Смагулов, Заместитель
Председателя Правления
АО «Народный Банк Казахстана»**

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Проект по внедрению **Smart Logger II** в контактном центре Банка был успешно завершён весной 2014 года. С технологической точки зрения все задачи по проекту были решены на 100%: осуществлялась запись всех переговоров, во всех фонограммах присутствовали записи экранов операторов, а благодаря проведенному обучению супервизоры контактного центра научились вручную оценивать работу операторов по результатам прослушивания фонограмм, отобранных по правилам случайной выборки.

Автоматизация записи всех телефонных переговоров и речевых сообщений исключит возможность неконтролируемой утечки информации и персональных данных, а анализ и обработка всего массива записей и речевой информации позволит выявлять проблемные зоны в обслуживании клиентов операторами контактного центра, на основе этого увеличивать эффективность работы операторов и качество обслуживания.

Узнать больше о возможностях системы мониторинга и оценки качества работы операторов Smart Logger II Вы можете здесь: <http://spch.pro/ir062>

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



Центр
Речевых
Технологий