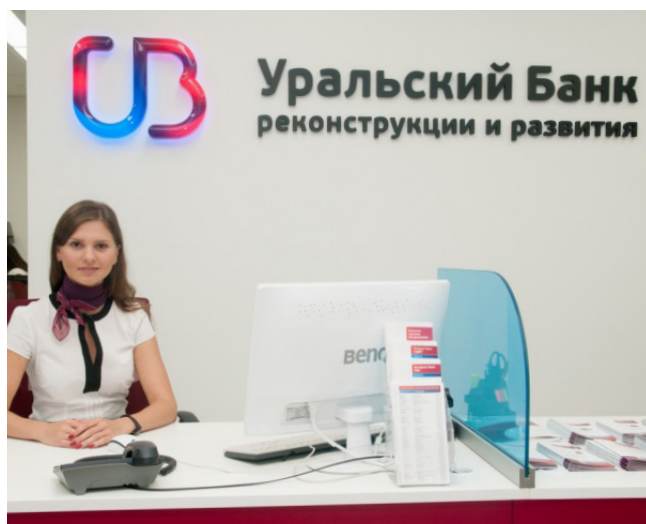


ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОПЕРАТОРОВ В ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОМ ЦЕНТРЕ УБРИР



О ЗАКАЗЧИКЕ

Публичное акционерное общество «Уральский банк реконструкции и развития» (УБРИР) — один из крупнейших универсальных банков страны, основан в 1990 г. Лидер банковской отрасли Свердловской области, входит в список 30 крупнейших банков России, составленный ЦБ РФ. Банк занимает 14 место в рейтинге ликвидности и 55 место в рейтинге надежности банков журнала «Форбс».

ПРЕДПОСЫЛКИ

Для обеспечения удаленного обслуживания клиентов в УБРИР работает информационный справочный центр. Это единый контактный центр, расположенный на площадке в городе Екатеринбург и принимающий в среднем по несколько тысяч звонков в день. Руководство банка придерживается политики улучшения качества предоставляемого сервиса: в 2014 году был увеличен штат сотрудников контактного центра. Кроме того, банк заботится о повышении квалификации сотрудников, работающих с клиентами, так как количество предоставляемых услуг постоянно растет: операторы консультируют по банковским продуктам, предоставляют информацию об отделениях банка, оперируют большими объемами данных, идентифицируют клиента, консультируют о состоянии лицевого счета. Нарастив объемы и мощности, банк столкнулся с проблемой качества работы операторов и эффективности системы контроля работы контактного центра в целом.

Заказчик:

ПАО КБ «Уральский банк реконструкции и развития»

Отрасль:

Финансы

Некоторые факты:

- Сеть банка насчитывает более 1500 точек обслуживания клиентов — собственных отделений, банкоматов и терминалов
- Клиентская база составляет более 1 млн. физических и юридических лиц
- Согласно данным НАКЦ в 2010 г. контактный центр банка вошел в число 10 лучших контактных центров в России

Задача:

- Достижение высокого уровня качества телефонного обслуживания клиентов

Решение:

Система записи телефонных переговоров и контроля качества для контактных центров Smart Logger II

Период внедрения:

Январь 2015 года

Результаты:

- Широкий набор регистрируемых параметров
- Возможность лексического поиска
- Удобный инструментарий для оценки фонограмм по различным параметрам
- Реализован механизм автоматической оценки для 100% записываемых разговоров
- Работа с платформой SAP BCM обеспечила системе успешное применение не только в области контроля качества работы операторов, но и в бизнес-анализе



РЕШЕНИЕ

Для повышения уровня качества телефонного обслуживания клиентов была выбрана система **Smart Logger II** компании ЦРТ. Одним из основных требований, предъявляемых к проектной команде, была интеграция нового решения с коммуникационной платформой SAP BCM (BusinessCommunicationManager), на базе которой уже несколько лет работает контактный центр банка.

Благодаря совместной работе аналитиков, инженеров, разработчиков ЦРТ и специалистов УБРИР на всех этапах проекта были реализованы три ключевые задачи:

- Разработано и внедрено программное обеспечение интеграции с коммуникационным ядром SAP BCM в составе системы Smart Logger II, записывающей до 150 одновременных телефонных разговоров операторов.
- Внедрена система автоматизированного комплексного анализа качества работы операторов и мониторинга удовлетворенности клиентов.
- Реализована система поиска ключевых слов и фраз

Часть проектной деятельности велась на территории заказчика. В частности, специалисты ЦРТ провели практическое обучение сотрудников банка работе с новой системой. Если оператор действует не по регламенту, служащие банка, используя поиск по ключевым словам, обнаруживают записи с нарушением сценария обслуживания.

Для проверки грамотности управления разговором оператора с клиентом также применяется анализ речевой активности дикторов. При этом может использоваться широкий набор параметров: количество вызовов клиента за определенный период, процент тишины, длительность соединения, долю речи каждого из собеседников, количество перебиваний речи.

Внедренная технология распознавания речи во время телефонного разговора оператора с клиентом позволяет производить оценку в автоматическом режиме по заданным бизнесом параметрам и оперативно управлять качеством работы контакт-центра.

РЕЗУЛЬТАТ

По версии делового журнала «Банковское обозрение» проект входит в список самых интересных банковских IT-проектов 2014 года (<http://bosfera.ru/bo/samyie-interesnye-bankovskie-it-proekty-2014-goda>).

Данный проект внес большой вклад не только в развитие качества обслуживания, но и бизнес-анализа, направленного на продвижение сервисов и услуг клиентам банка.



«Широкий набор регистрируемых параметров и механизмы автоматической оценки для 100 % фонограмм обеспечили Smart Logger II успешное применение в контактном центре банка».

Дмитрий Корнишин, руководитель проекта отдела перспективных технологий УБРИР

За несколько месяцев удалось повысить эффективность аналитической работы специалистов контактного центра. Были обнаружены записи с нарушением регламента и выявлены основные причины затянутых вызовов с низкой управляемостью со стороны оператора. Внедрение Smart Logger II значительно снизило количество таких разговоров.



Узнать больше о возможностях системы записи телефонных переговоров и контроля качества для контактных центров Smart Logger II Вы можете здесь:

<http://www.speechpro.ru/product/audio-video/voice-recording/smartlogger2>