



Разработка и внедрение автоматического голосового сервиса «Поиск банкоматов и отделений банка» в интерактивное меню (IVR) контактного центра «ТрансКредитБанка»

ЗАКАЗЧИК:

ОАО «ТрансКредитБанк»

ОТРАСЛЬ:

Финансы

ГОРОД:

Москва

ЗАДАЧА:

Разработка и внедрение автоматического голосового сервиса «Поиск банкоматов и отделений банка»

РЕШЕНИЕ:

Голосовая платформа **VOICE Navigator**, работающая на основе *технологии синтеза и распознавания речи*, а также обладающая возможностью интеграции с системами ведущих вендоров телекоммуникационных платформ (Genesys, AVAYA, Cisco) и с OpenSource-платформами (Asterisk).

РЕЗУЛЬТАТЫ:

- Предоставление клиентам информации о местонахождении банкоматов и отделений банка в автоматическом режиме;
- Повышение лояльности;
- Сокращение издержек банка на обслуживание клиентов контактного центра;
- Повышение общей эффективности контактного центра.

О ЗАКАЗЧИКЕ

ОАО «ТрансКредитБанк» было образовано в ноябре 1992 года. За прошедшие годы Банк стал одним из крупнейших в России и в настоящее время входит в топ-15 банков по активам. ТрансКредитБанк занимает лидирующие позиции в сегменте услуг для транспортной и смежных с ней отраслей.

ТрансКредитБанк обслуживает около 3 млн. частных лиц, входит в топ-5 российских банков по количеству карт в обращении, а также в «пятерку» крупнейших операторов корпоративных зарплатных проектов. Региональная сеть Банка насчитывает более 280 подразделений, действующих в 190 городах и населенных пунктах России. (*Сайт ТрансКредитБанка <http://www.tcb.ru>*)

СУТЬ ПРОБЛЕМЫ

Обращения клиентов по вопросам расположения банкоматов и отделений Банка, как правило, отнимали много времени у операторов контактного центра, так как поиск осуществлялся ими вручную с помощью таблиц Excel. В результате продолжительных операций по обработке запросов образовывались большие очереди клиентов в режиме ожидания, что вызывало у них недовольство.

Для улучшения качества обслуживания Заказчик принял решение провести программно-аппаратную модернизацию существующей IVR-платформы и внедрить систему распознавания и синтеза речи. Решение использовать речевые технологии было обоснованным, так как организовать интерактивный телефонный сервис на DTMF не представлялось возможным: слишком большое количество городов, где представлены филиалы Банка, и не менее внушительный список улиц, которым необходимо было присвоить номер в меню.

ВЫБОР ПОСТАВЩИКА

ТрансКредитБанк по рекомендациям системного интегратора «УСП Компьюлинк», являвшегося основным исполнителем проекта по модернизации IVR-платформы, обратился в «Центр речевых технологий» (ЦРТ) и выбрал голосовую платформу **VOICE Navigator** для реализации автоматического голосового сервиса «Поиск банкоматов и отделений банка».

Голосовая платформа **VOICE Navigator** отличается высоким уровнем надежности распознавания русской речи вне зависимости от пола и возраста абонента, широкими возможностями по организации различных сценариев диалога, а также устойчивостью к шумам и помехам в телефонном канале.

Одной из важных функциональных составляющих комплекса является модуль синтеза речи, который отличается от аналогов конкурентов естественностью звучания, поддержкой нескольких мужских и женских голосов, точным интонационным оформлением речи и правильной расстановкой ударений.

ПРЯМАЯ РЕЧЬ:

«Ранее актуальной задачей для банка являлась интеграция IVR с ИТ-системами для организации удаленного доступа клиента к его персональной информации по счету. Сегодня же мы перешли к оптимизации предоставления информации и повышению удобства работы с системой самообслуживания по телефону».

*Ирина Гармаш,
начальник Управления клиентской поддержки
ОАО «ТрансКредитБанк»*

ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

В ходе данного проекта специалисты ЦРТ провели успешную интеграцию продукта **VOICE Navigator** с платформой Avaya Voice Portal, входящей в состав аппаратно-программного комплекса контактного центра и обеспечивающей построение различных сценариев интерактивного взаимодействия клиентов с голосовым меню IVR.

Особое внимание было уделено разработке специальных грамматик, отвечающих за качество распознавания голосовых запросов. В результате анализа аудиозаписей телефонных разговоров клиентов с системой голосового самообслуживания во время тестовой эксплуатации удалось оптимизировать грамматику и достичь высоких показателей точности распознавания.

Также в рамках проекта было оптимизировано меню диалога и адаптирован движок синтеза речи под специализированную банковскую лексику для обеспечения высокого качества звучания синтезируемой речи.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Запуск нового решения позволил предложить клиентам Банка удобный голосовой сервис, с помощью которого стало возможным самостоятельно узнавать адреса расположения офисов и банкоматов.

Работа технологии распознавания и синтеза речи максимально приближена к формату естественного общения абонента с оператором: система просит назвать регион, затем населенный пункт, выбрать объект поиска – банкомат или отделение. Далее система уточняет станцию метро/название вокзала для Москвы и Санкт-Петербурга, или одно из предложенных мест (центр города, железнодорожный вокзал, торговые центры и т.д.) для других городов России, после чего клиенту предоставляется запрашиваемая информация – адрес и режим работы объекта.

Благодаря данному сервису ТрансКредитБанку удалось увеличить лояльность клиентов за счет быстрого предоставления нужной информации в автоматическом режиме, сократить издержки на их обслуживание в результате оптимизации числа операторов и увеличить общую эффективность контактного центра.

**ПРЯМАЯ РЕЧЬ:**

«Наш банк имеет 280 подразделений, действующих в 190 российских городах, 2 485 банкоматов, 272 терминала самообслуживания. Представьте себе, как сложно было бы предоставить информацию о таком количестве адресов банка с помощью тонального набора? Сегодня использование системы синтеза и распознавания речи или проще – общение с роботом, решает эти вопросы в считанные секунды».

*Ирина Гармаш,
начальник Управления клиентской поддержки
ОАО «ТрансКредитБанк»*

ТрансКредитБанк, став первым банком, внедрившим автоматизированный голосовой сервис поиска отделений и банкоматов, продемонстрировал удобство и эффективность применения современных средств коммуникации, основанных на речевых технологиях. **VOICE Navigator** позволил повысить лояльность клиентов, сократить издержки и увеличить общую эффективность контактного центра.

Узнать больше о возможностях голосовой платформы «VOICE Navigator» Вы можете здесь: <http://spch.pro/rckzr>

