



ТИНЬКОФФ

Речевая аналитика от Тинькофф

Платформа анализирует звонки и чаты и помогает контролировать качество коммуникаций и работу операторов

Содержание

[Что такое речевая аналитика от Тинькофф](#)

[Анализ коммуникаций для бизнеса](#)

[Традиционный путь — отдел контроля качества](#)

[Современный путь — речевая аналитика от Тинькофф](#)

[Подходит для любого бизнеса, где много звонков и чатов](#)

[Преимущества речевой аналитики от Тинькофф](#)

[Успешные кейсы](#)

[Кейс Zoop: оптимизировали штат, сократили ФОТ на 50%](#)

[Кейс Тинькофф: за 3 месяца снизили негатив клиентов на 46%](#)

[Кейс Тинькофф: повысили конверсию на 15%](#)

[Опыт использования речевой аналитики в Тинькофф](#)

[Инструменты речевой аналитики Тинькофф и решение бизнес-задач](#)

[Анализ звонков по готовым словарям](#)

[Поиск звонков по контексту](#)

[Определение негатива по интонации](#)

[Анализ скриптов](#)

[Определение самых частых фраз в диалогах](#)

[Разметка звонков по категориям](#)

[Статистика звонков оператора и рекомендации](#)

[Отчеты](#)

[Подключение и оплата](#)

[Гибкая система подключения и тарифы](#)

[Интеграция с разными системами](#)

[Быстрый пилот для новых клиентов](#)

[Бесплатно протестируйте речевую аналитику от Тинькофф](#)

[Быстрый пилот для онлайн-кинотеатра: как сэкономить на операторах, которые имитируют работу](#)

[Как получить быстрый пилот](#)

[Оставить заявку](#)



ТИНЬКОФФ

Что такое речевая аналитика от Тинькофф

Анализ коммуникаций для бизнеса

Платформа речевой аналитики от Тинькофф разработана на основе машинного обучения. Она анализирует звонки и чаты и помогает решать бизнес-задачи:



контролировать качество работы операторов и менеджеров по продажам;



оценивать эффективность скриптов и диалогов, если в компании не используют скрипты;

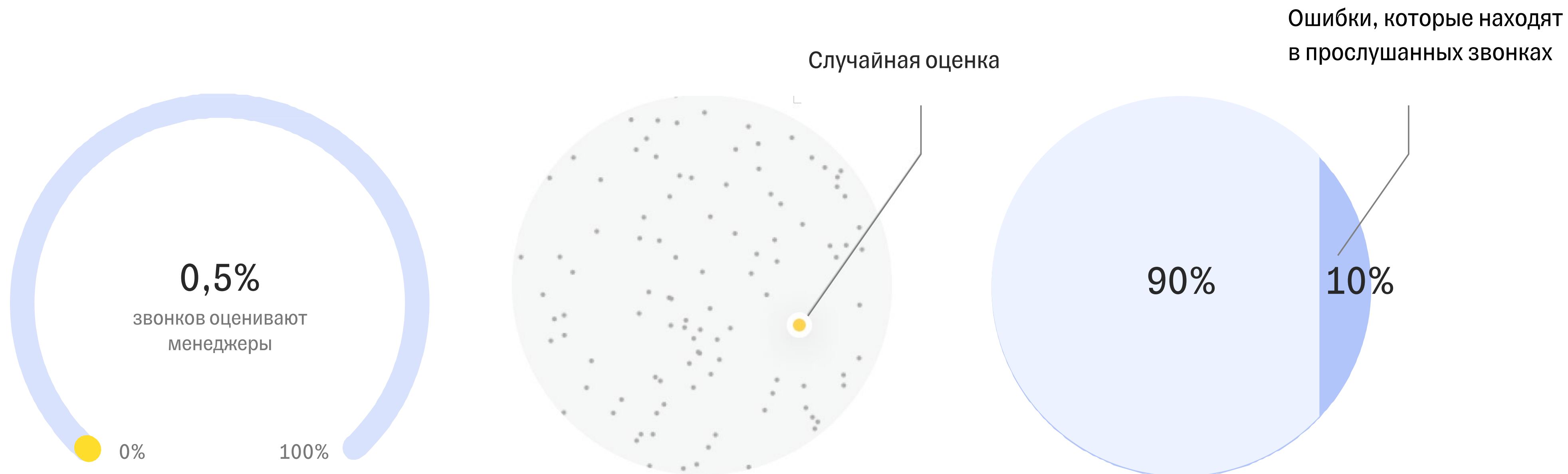


узнавать важные для клиентов преимущества, делать на них упор в скриптах и повышать продажи;



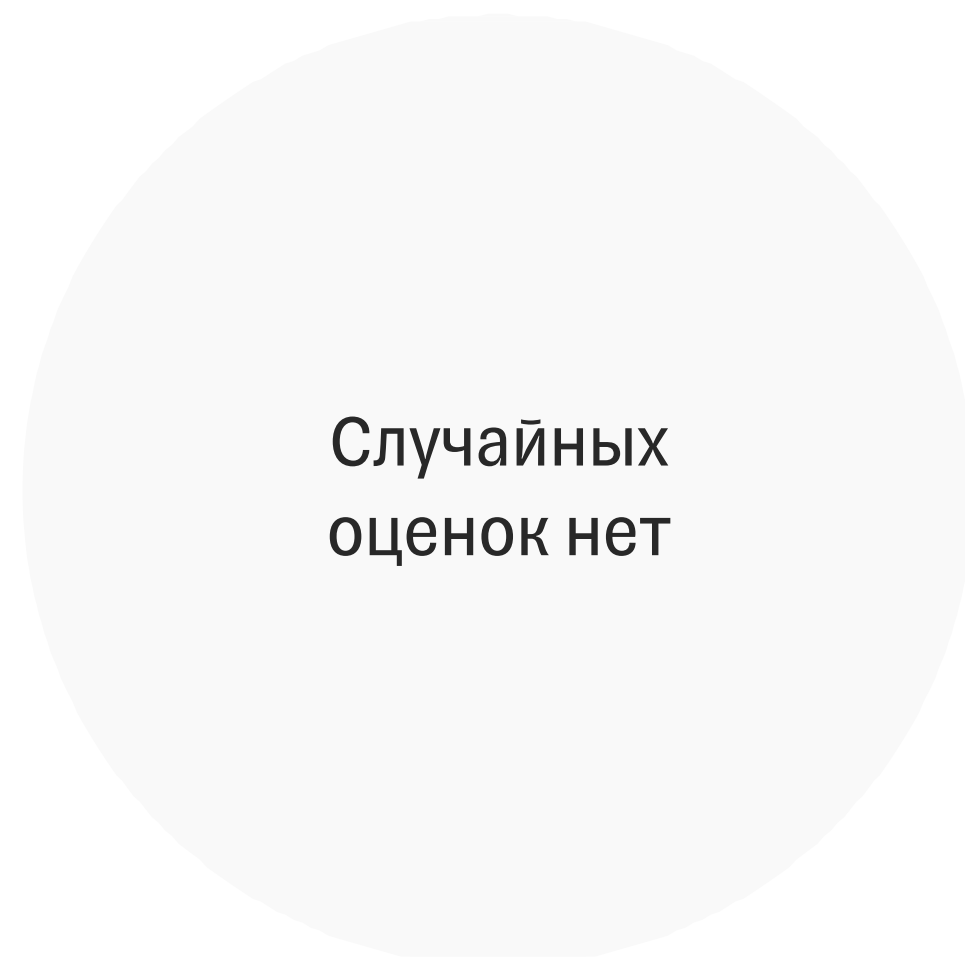
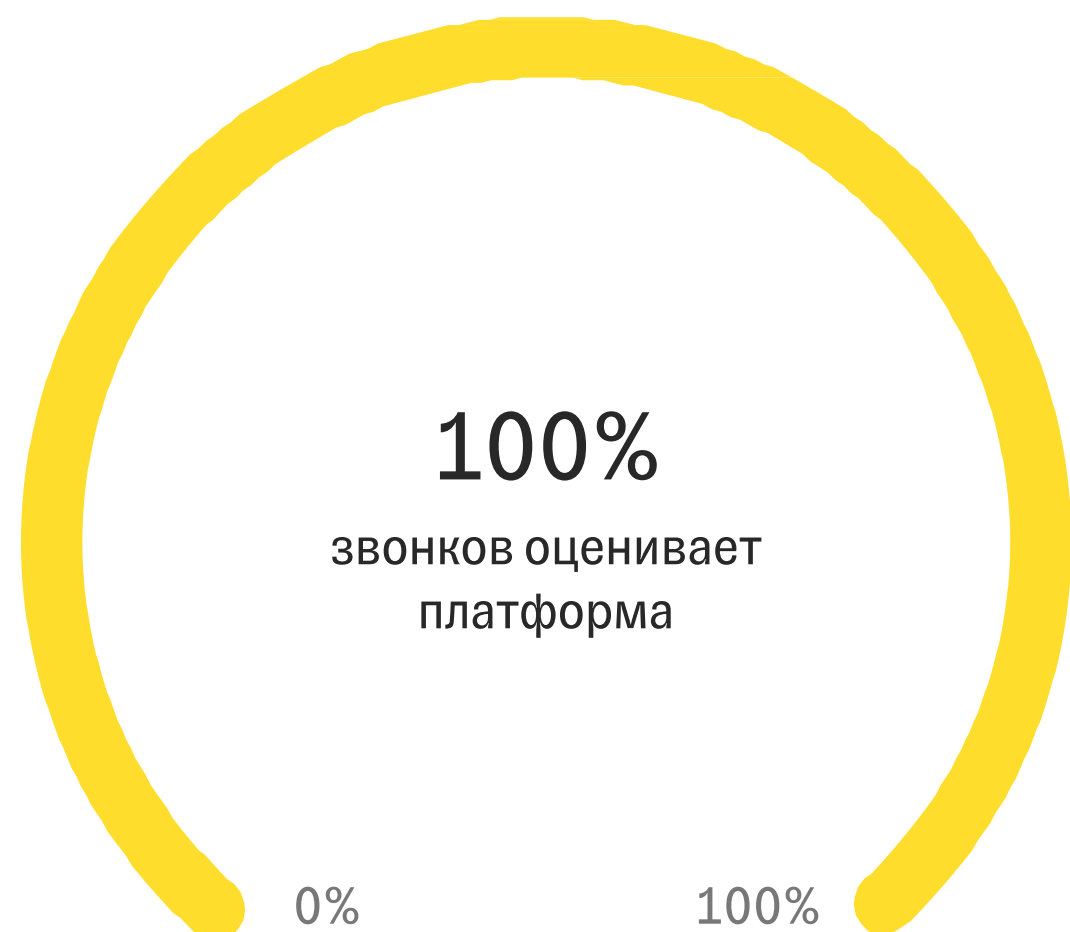
выявлять потенциальные риск-кейсы с негативом и управлять лояльностью клиентов.

Традиционный путь — отдел контроля качества



Дорого масштабировать: с ростом отдела продаж нужно нанимать больше менеджеров контроля качества, увеличивать фонд оплаты труда

Современный путь — речевая аналитика от Тинькофф



Сокращает затраты и повышает эффективность бизнеса: с ростом объема звонков не нужно нанимать новых менеджеров контроля качества, можно оптимизировать процессы

Подходит для любого бизнеса, где много звонков и чатов

Для различных сегментов рынка

- Колл-центры
- Банки
- Страховые компании
- Транспортно-логистические компании
- Онлайн-кинотеатры

Для разных отделов внутри компаний

- Отделы контроля качества
- Отделы продаж
- Отделы маркетинга
- Отделы техподдержки
- Отделы безопасности

Преимущества речевой аналитики от Тинькофф

Высокая точность распознавания речи

Работает на собственной технологии распознавания речи Tinkoff VoiceKit. Платформа обучалась на реальных звонках колл-центров Тинькофф

Быстрая обработка больших объемов данных

За 5—10 минут расшифровывает около миллиона звонков. Платформой ежедневно пользуются 40 тысяч человек

Инструменты для точного анализа

Инструменты платформы могут находить негатив в звонке по интонации, а также диалоги на заданную тему по контексту — без ввода каждого ключевого слова вручную

Быстрый пилот для тестирования

За две недели настраиваем платформу, показываем, какую бизнес-ценность она принесет компании, на небольшом объеме ее звонков

Обучение и персональный менеджер

Обучаем работе с платформой, персональный менеджер помогает разобраться и все настроить под себя

Контекстное дообучение

Есть возможность бесплатно дообучить модель распознавания на ваших звонках



ТИНЬКОФФ

Успешные кейсы

Платформа помогает решать разные бизнес-задачи
Тинькофф и внешних клиентов

Кейс Zoop: оптимизировали штат, сократили ФОТ на 50%

Задача

- Увеличить глубину прослушки звонков с 15—25% до 30—50%
- Не расширять штат отдела контроля качества при одновременном росте отдела продаж в 2 раза

Решение

- Интегрировали платформу со всеми системами компании
- Перенесли работу сотрудников отдела контроля качества из гугл-таблиц в единый интерфейс платформы
- Настроили автооценки звонков

Результат

- Увеличили глубину прослушивания звонков с 15—25% до 100%
- Оптимизировали штат отдела контроля качества с 10 до 5 сотрудников, хотя отдел продаж вырос с 90 до 130 сотрудников
- Сократили фонд оплаты труда на 50%

Кейс Тинькофф: за 3 месяца снизили негатив клиентов на 46%

Задача

Сократить количество жалоб на банк

Решение

- Проанализировали звонки, в которых клиенты грозили оставить в соцсетях и на сайтах негативный отзыв, и составили словарь угроз
- Научили модель автоматически искать угрозы в звонках клиентов по этому словарю. Информация о звонке с угрозами сразу шла к опытным операторам. Они связывались с клиентом, выясняли, чем он недоволен, и решали проблемы индивидуально

Результат

Уменьшили количество жалоб на 46% за 3 месяца

-46%



Кейс Тинькофф: повысили конверсию на 15%

Задача

Необходимо было усилить скрипт, чтобы больше клиентов соглашались на оформление кредитной карты

Решение

Платформа проанализировала звонки, где клиенты соглашались или отказывались оформить кредитную карту. Нашли, какие фразы чаще всего влияют на конверсию продаж, и доработали скрипты. Например, добавили акцент на фразу «бесплатная доставка карты представителем»

Результат

Конверсия звонка в продажу выросла

+15%



Опыт использования речевой аналитики в Тинькофф

	Начало 2020	Начало 2022
Объем оценок в месяц	200 000 ручных оценок	Больше 600 000 автоматических оценок
Процент нахождения ошибок	Меньше 1%	Больше 80%
Оценка качества работы операторов	По 10 звонкам в месяц	Оценка за все звонки, работа с негативом
Выход нового оператора на целевые показатели качества обслуживания	12 месяцев	9 месяцев



ТИНЬКОФФ

Инструменты речевой аналитики Тинькофф и решение бизнес-задач

Анализ звонков по готовым словарям



Готовые словари позволяют быстро анализировать звонки. Например, можно выбрать словарь негативных фраз и сразу отсортировать звонки, где клиенты были недовольны.

21

словарь

В базе платформы дополнительно можно создавать свои

Примеры некоторых встроенных словарей

Клиент переживает

- буду нервничать
- волнуюсь очень
- беспокоюсь просто
- я переживаю

Клиент требует начальника

- кто у вас директор
- вышестоящее начальство
- позовите главного
- старшего позовите

Некомпетентность оператора

- не слышал ни разу
- мне нужно уточнить
- слышу впервые
- не имею понятия

Поиск звонков по контексту

Семантический поиск, в отличие от поиска по словарям, ищет звонки не по ключевым словам, а по смыслу фразы. Это расширяет выборку — позволяет найти больше звонков на заданную тему.

Пример

Два способа поиска звонков, в которых клиенты говорят об отсутствии работы.

Обычный поиск

Перебирать вручную все ключевые слова, которые могут сказать клиенты в этом случае

Находит 10—15% из целевых звонков

Семантический поиск

Ввести в поисковую строку фразу «Нет работы», система сама расширит количество вариантов

Находит 70—80% из целевых звонков

- У меня нет официальной работы, мне дадут кредит?
- Я бы конечно ... у меня зарплата хорошая ... просто она у меня неофициальная ... работа
- Я сейчас неофициально ... теперь ... потому что оттуда ... столовой ... там закрылась ... я теперь ... понимаете
- Ну я не по трудовой работаю я по договору работаю
- Мне как бы ... у меня ... я нигде не работал по трудовой книжке

Определение негатива по интонации

Поиск негатива в звонках помогает управлять уровнем удовлетворенности клиентов или найти самого недоброжелательного оператора. Инструмент позволяет определять негатив как по тексту, так и по интонации — когда клиент не говорит негативных слов и не повышает голос.

Даже если клиент скажет спасибо с сарказмом, нейронная сеть сможет это определить и подсветить. Это новая модель аналитики на рынке речевых технологий.

Прослушайте примеры звонков:

[Сарказм](#)

Нет повышения
голоса и негативных
слов

[Сердитая интонация](#)

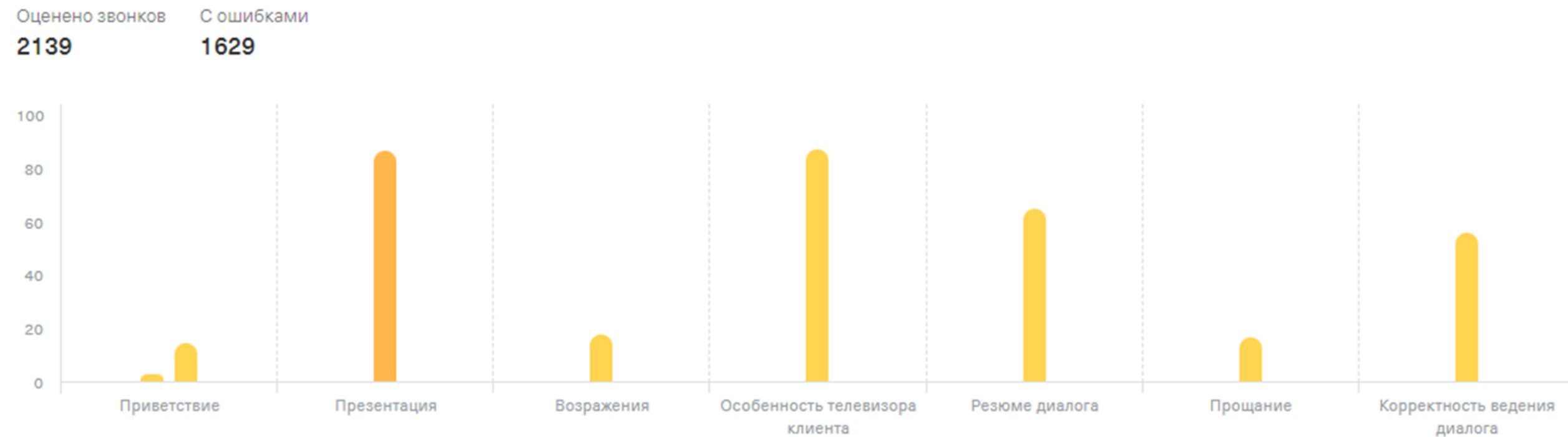
Клиент не использует
негативных слов

Анализ скриптов

По формам автооценки можно проверить, как оператор обрабатывают ключевые части скрипта, или узнать, как оператор строит диалог, если в компании нет жестких скриптов.

Пример

Звонки, где оператор не озвучил возможность архивирования фильмов, легко отфильтровать и прослушать отдельно



Наполнение презентации необходимыми критериями



- Не озвучена возможность перемотки - 1082 звонка
- Не озвучена возможность архивирования - 1117 звонков
- Не озвучена возможность паузы - 1071 звонков
- Не озвучена возможность поддерживания до 5 устройств одновременно - 660 звонков

Определение самых частых фраз в диалогах

Облако тегов выделяет словосочетания, которые чаще всего произносили за выбранный период. Можно узнать, что чаще всего говорят операторы и с какими запросами чаще всего обращаются клиенты.

Эта информация может помочь:

- оптимизировать скрипты с учетом актуальных для клиентов тематик;
- проверить, что чаще всего отвечают операторы при отработке негатива или в других интересующих ситуациях;
- оперативно создавать скрипты под новые массовые запросы клиентов.

Пример

1

Ситуация

При изменениях на рынке, клиенты могут массово звонить в колл-центр с вопросами о новых условиях. В такой ситуации у операторов не всегда есть готовые скрипты

2

Проблема

Растет время ожидания ответа, очереди и клиентский негатив

3

Решение

Информация из облака тегов может стать основой для инсайтов и помочь менеджерам доработать скрипты или создать более эффективные, внести изменения в процессы

В одном из кейсов Тинькофф это помогло сократить время ожидания ответа на линии с 30 минут до 1 минуты

Разметка звонков по категориям

Для звонков можно настроить автоматическую разметку тегами, тогда система сама будет выделять звонки, в которых произошли важные события, — их будет проще выделить и проанализировать.

Пример

Можно настроить теги и искать звонки, где платформа выявила звонки по тегу «успешность», когда клиент во время звонка согласился подключить продукт.

Название	Тип	Доступ	Формы	Описание
Неуспешность	Для звонков	...	Не используется	Клиент возражал и не согласился
Успешность при РСВ	Для звонков	...	Не используется	Клиент возражал, но в итоге согласился
Успешность	Для звонков	...	Не используется	Клиент соглашается
Некомпетентность оператора	Для звонков	...	Не используется	

Анализ звонков с меткой «Успешность при РСВ» помогает выявить эффективные скрипты для отработки возражений

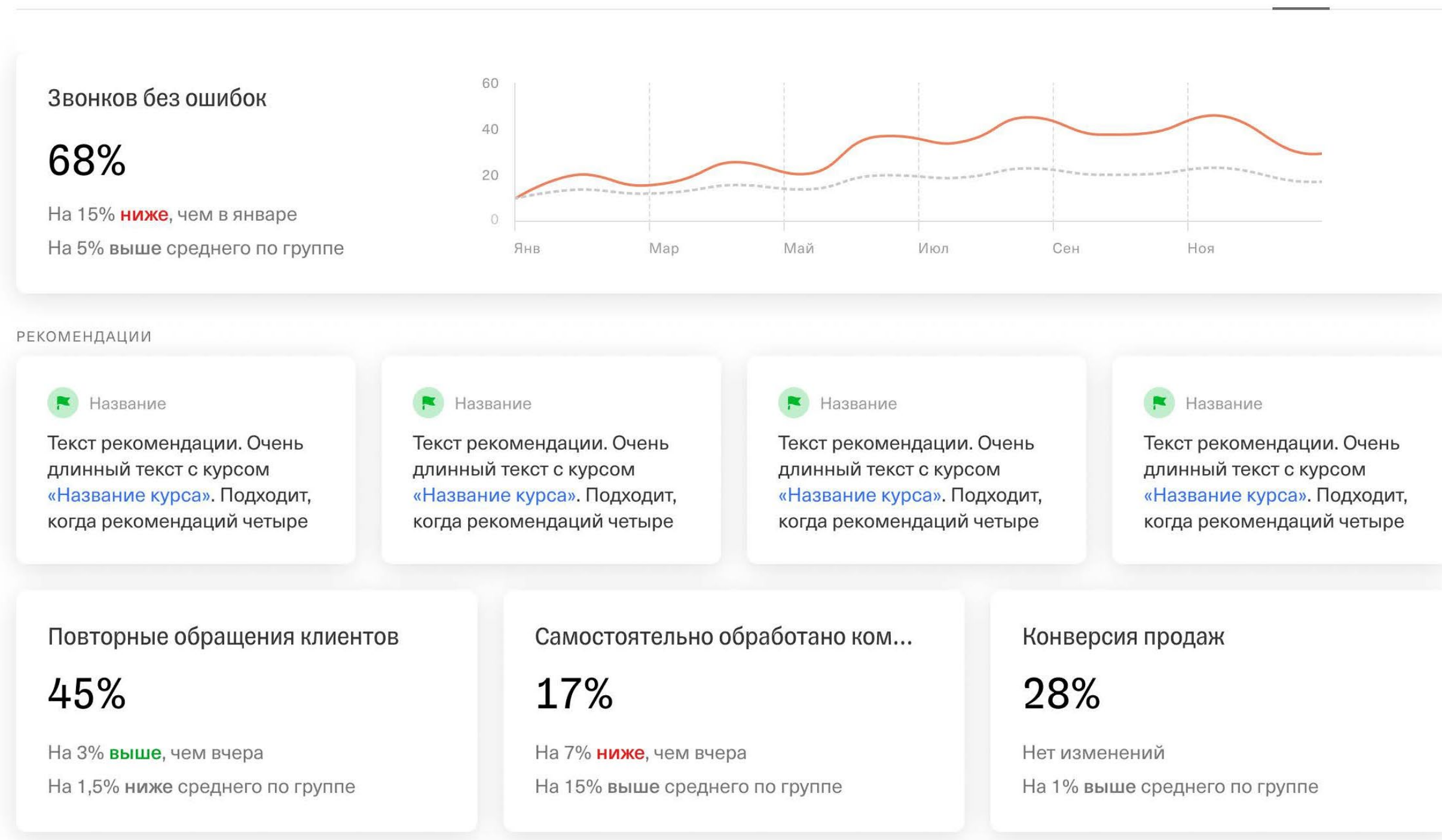
Статистика звонков оператора и рекомендации

В личном кабинете оператор видит статистику по звонкам, процент ошибок или успешных звонков. Здесь же руководитель дает ему рекомендации, например на какой навык обратить внимание.

Этот инструмент экономит время руководителя группы и позволяет ему видеть и управлять прогрессом по каждому оператору.

Пример

Оператор видит, что совершает ошибки в 32% звонков, и видит динамику: в прошлом месяце их было больше. Это говорит о его положительной динамике и профессиональном росте.



Дашборд оператора в интерфейсе: статистика и рекомендации

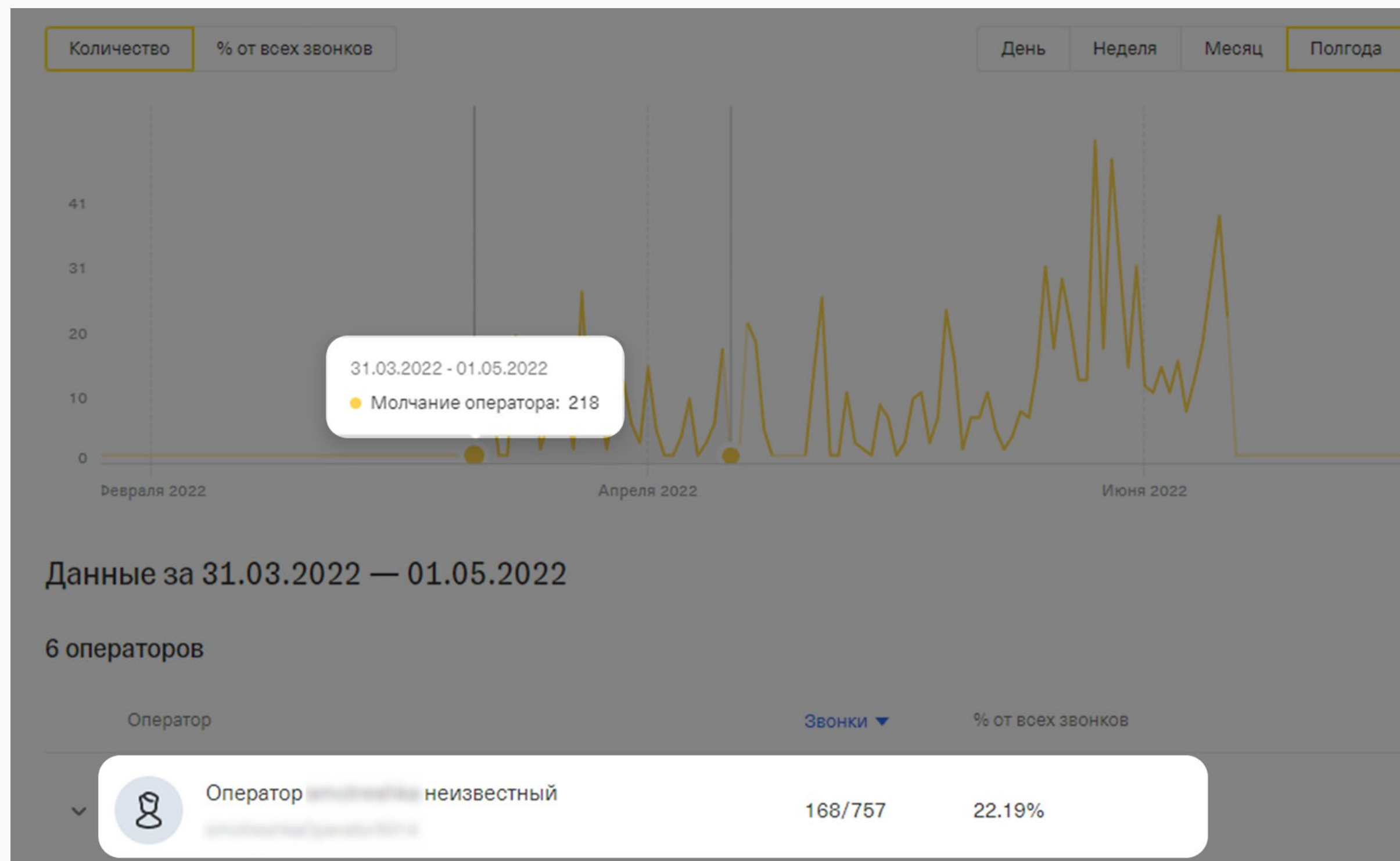
Отчеты

Отчеты можно строить в любых разрезах с любыми параметрами, которые интересуют бизнес.

Это позволяет посмотреть результаты по любому важному вопросу.

Пример

Иногда операторы не кладут трубку после автоответчика и наработывают себе лишние минуты, за которые компания платит. Это фрод. С помощью отчетов можно не только узнать количество звонков с фродом, но и найти операторов, которые чаще всего так делают.





ТИНЬКОФФ

Подключение и оплата

Гибкая система подключения и тарифы

Разные способы подключения к платформе

Можно работать с платформой в облаке — серверы Тинькофф находятся в России — или развернуть в периметре компании и интегрировать с внутренней инфраструктурой

Разные модели оплаты

Вы платите за количество прослушанных минут в год или за лицензии для пользователей. Можно выбрать модель, которая лучше подходит под задачи

[Тарифы](#)

Интеграция с разными системами



Интеграцию можно настроить по API или воспользоваться готовыми интеграциями с распространенными телефониями: Мегафон, Mango Office, Almatel, Calltouch, ВестКолл. Полный список готовых интеграций дает менеджер.

Телефония или системы записи

Передаем запись звонка и метаинформацию к нему — ID, длительность, направление

Чат-система

Получаем текст чата и метаинформацию к нему

CRM

Собираем информацию из CRM и телефонии и объединяем на платформе

Система Active Directory

Получаем информацию о новых и существующих сотрудниках, оргструктуре

DWH

Организовываем экспорт информации об оценках, автооценках, словарях, текстах диалогов в различные витрины для аналитики



ТИНЬКОФФ

Быстрый пилот для новых клиентов

Бесплатно протестируйте речевую аналитику от Тинькофф

Начните с пилотного проекта, чтобы познакомиться с возможностями платформы и увидеть, какие выгоды она может принести именно вашему бизнесу.

Быстро

Быстрый пилот готов уже через две недели — вам не нужно ждать результатов месяцами.

Пилот сразу покажет, где именно бизнес теряет деньги или упускает свою выгоду.

Наглядно

Подготовим презентацию с конкретными цифрами по целевым метрикам, как речевая аналитика может повлиять на продажи и где сократить лишние расходы в работе компании.

Удобно

Мы сами все настроим, помощь вашего разработчика не понадобится. Достаточно передать нам записи звонков — например, на Google Drive или Яндекс Диске.

Нужно 1000—100 000 звонков.

Практично

Все настройки, по которым менеджеры строили аналитику, останутся в вашем личном кабинете — в дальнейшем ими можно будет пользоваться в работе.

Быстрый пилот для ТВ-сервиса: как сэкономить на операторах, которые имитируют работу

Задача

Определить, насколько эффективно операторы обрабатывают возражения клиентов и обрабатывают ли их вообще.

Решение

Собрали словарь возражений, которым компания сможет продолжать пользоваться после подключения, и проверили через него звонки. Дополнительно проверили звонки на молчание оператора.

Результат

Выяснили, сколько возражений операторы не отработали в апреле, и сколько компания может потерять из-за этого клиентов и денег в год. Дополнительно показали лишние траты в ситуации, когда оператор попадает на автоответчик и не кладет трубку:

Общее кол-во звонков	Фрод от оператора, звонки	Оператор не отработал возражения клиента, звонки	Дополнительные расходы в год	Упущенные клиенты
11 393	227	1823	1 200 000 ₽	192 000 потенциальных клиентов

При расчете расходов учитывали, что в компании в год совершается 1,2 млн звонков и выплата оператору за звонок — 50 ₽

При расчете упущенных клиентов учитывали, что в компании в год совершается 1,2 млн звонков и выплата оператору за звонок — 50 ₽, с учетом, что в год в компании 1,2 млн звонков и 1 звонок равен 1 клиенту

Как получить быстрый пилот

01

Отправьте заявку на почту

tqm_sales@tinkoff.ru

02

Передайте техническое задание на анализ целевых метрик и выгрузку звонков

03

Получите от нас презентацию с аналитикой ВАШИХ ЗВОНКОВ

Оставить заявку

Анализ бизнес-показателей по вашим
звонкам и настройка платформы

Будем рады вам помочь



tqm_sales@tinkoff.ru