



**Повышение качества  
клиентского обслуживания  
банка за счет  
автоматизации анализа  
текстовых данных  
PolyAnalyst 6.5**

# ИСХОДНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ

## ЗАКАЗЧИК

крупная фирма,  
осуществляющая  
финансовые  
операции на рынке  
от имени клиентов

## СОТРУДНИКИ

службы поддержки  
общаются с клиентами  
посредством  
сообщений в режиме  
реального времени

## КАЧЕСТВО

общения с клиентам  
регулярно проверяется  
на соответствие  
стандартам  
обслуживания фирмы

## ОТКЛОНЕНИЕ

от качества  
обслуживания должно  
выявляться и  
немедленно  
корректироваться

# ПРИМЕР ДИАЛОГА

**КЛИЕНТ 621328**

КЛИЕНТ 621328

Не завершен как требовалось, Владимир, мы почти пришли к соглашению по этому вопросу, но все еще не на 100% правильно. Я прикрепил таблицу с правильными ценами, так что вам будет проще, ребята. Пожалуйста, внесите правки.

**ОПЕРАТОР КОЛЛ-ЦЕНТРА 65**

Спасибо за ваш запрос. Приношу извинения за неудобства. Пожалуйста, обратите внимание, мы обновили акции сегодня. Я пока приостанавливаю вашу заявку, чтобы удостовериться в том, что все правильно. Если вы хотите, чтобы запрос был передан на рассмотрение руководству в понедельник, пожалуйста, свяжитесь с вашей службой по работе с клиентами. Спасибо и хорошего вам дня.

введите сообщение...

# РУЧНАЯ ОБРАБОТКА СООБЩЕНИЙ

Первоначально компания пользовалась услугами **стороннего подрядчика**, который **каждый месяц** проводил **ручную обработку сообщений** операторов, и последующую их **оценку** на предмет соответствия качественным нормативам.

2500

СЛУЧАЙНО ВЫБРАННЫХ  
СООБЩЕНИЙ ИЗ  
ДИАЛОГОВ  
ОПЕРАТОРОВ И  
КЛИЕНТОВ  
ОБРАБАТЫВАЛИСЬ  
ПОДРЯДЧИКОМ

2,5%

СОСТАВЛЯЛА ДОЛЯ  
ВРУЧНУЮ  
РАЗОБРАННЫХ  
СООБЩЕНИЙ ИЗ ОБЩЕГО  
ЧИСЛА КЛИЕНТСКИХ  
КОММУНИКАЦИЙ В  
КОМПАНИИ

14  
дней

НАСЧИТЫВАЛ ПЕРИОД  
ОТСТАВАНИЯ ВО  
ВРЕМЕНИ МЕЖДУ  
ПРОВЕДЕНИЕМ АНАЛИЗА  
СООБЩЕНИЙ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ  
ОТЧЕТА О РЕЗУЛЬТАТАХ

# ЗАДАЧИ АВТОМАТИЗАЦИИ

Осознав необходимость **отказа** от неточного (по причине проверки лишь **узкой выборки** сообщений) ручного анализа уровня качества обслуживания, компания определила задачи которые должна решить **система роботизированного мониторинга качества**:

## СОСТАВЛЕНИЕ ОТЧЕТОВ

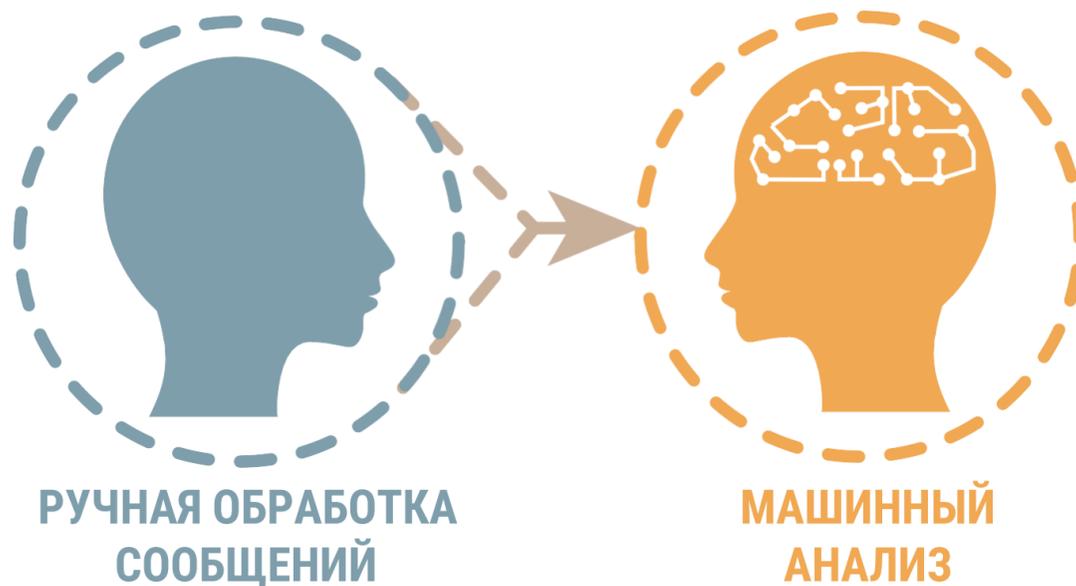
Обзор качества обслуживания сотрудников и организации

Автоматически обновляющиеся, интерактивные отчеты на веб-ресурсе

## АВТОМАТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ СООБЩЕНИЙ

Машинный анализ взаимодействия с клиентами

Оценка качества обслуживания



## РОБОТИЗИРОВАННОЕ ОБНАРУЖЕНИЕ НАРУШЕНИЙ И ИХ РЕШЕНИЕ

Выявление возникающих нарушений качества обслуживания клиентов

Уведомление ответственных сотрудников

Контроль и отслеживание решения проблем

# ПАРАМЕТРЫ МАШИННОГО РЕШЕНИЯ

ПЛАТФОРМА	POLYANALYST™ 6.5 разработки МЕГАПЬЮТЕР ИНТЕЛЛИДЖЕНС		
	ИНТЕРАКТИВНЫЕ ОТЧЕТЫ ЧЕРЕЗ ВЕБ-БРАУЗЕР	ПОРТАЛ КОНТРОЛЯ ДЕФЕКТОВ КОММУНИКАЦИЙ	ИНТЕРФЕЙС ПОЛЬЗОВАТЕЛ Я
ОРГАНИЗАЦИ Я	400 сотрудников	50 РАБОЧИХ ГРУПП	60 РУКОВОДИТЕЛЕЙ
	ТЕКСТОВЫЕ ДАННЫЕ СООБЩЕНИЙ ОПЕРАТОРОВ	БОЛЕЕ 1.2 МИЛЛИОНА ЗАПИСЕЙ В ГОДА	АНАЛИЗИРУЕМЫЕ ДАННЫЕ
ЧАСТОТА ОБРАБОТК И	КАЖДУЮ НЕДЕЛЮ		
	6 МЕСЯЦЕВ РАЗРАБОТКИ	1 ЗАДЕЙСТВОВАННЫЙ АНАЛИТИК	РЕСУРСЫ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ

# АВТОМАТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ

**PolyAnalyst 6.5**

# МАШИННЫЙ АНАЛИЗ ПОШАГОВО

Основные стандарты, которым должны соответствовать все взаимодействия с клиентами

Например:

«Общий Профессионализм»,  
«Грамотность структуры сообщения» и т.д.

Определенное поведение, которое отвечает стандартам Качества

Например:

«Грамотность структуры сообщения»

>>

«Использование имени клиента», «Правильное правописание»,

Критерии, которые могут быть проверены автоматизированным анализом текста

Например:

«Использование имени клиента»

>>

«Имя человека присутствует в первых 4-х словах комментария»

ОБРАЩЕНИЕ К  
СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА

1

ОБРАЩЕНИЕ К ПРАВИЛАМ  
СООТВЕТСТВИЯ СТАНДАРТАМ

2

ОБРАЩЕНИЕ К КРИТЕРИЯМ  
ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ

3

СБОР ОЦЕНОК И  
ФОРМИРОВАНИЕ ОТЧЕТОВ 6

5

ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ  
СООБЩЕНИЯ СТАНДАРТАМ

4

СОЗДАНИЕ СЦЕНАРИЯ  
АНАЛИЗА И АНАЛИЗ

Создать сценарий PolyAnalyst для проверки подлежащих оценке критериев и провести анализ сообщений по созданному сценарию

# ПОДРОБНО ШАГИ АНАЛИЗА 1-4



# ПРИМЕР АНАЛИЗА НА СООТВЕТСТВИЕ

ОПЕРАТОР КОЛЛ-ЦЕНТРА 65

## СООБЩЕНИЕ КЛИЕНТУ

Сергей, я пересылаю ваш запрос в надлежащий отдел для дальнейшей обработки.

## СООБЩЕНИЕ В ПРАВИЛЬНЫЙ ОТДЕЛ

Бухгалтерия, после обработки, пожалуйста, сообщите Сергею, куда следует отправлять такого рода запросы. Спасибо и хорошего вам

### ШАГ 4 АНАЛИЗ СООБЩЕНИЙ НА СООТВЕТСТВИЕ

1.1) Упоминание факта <отправки в неправильный отдел> ИЛИ <другой отдел, принимающий такие заявки>

2.1) Упоминание <имени и отчества> клиента ИЛИ <имени>

2.2) <Любезное обращение> с клиентом

3.1) Упоминание <названия отдела>, в который был отправлен запрос

3.2) <Любезное обращение> с соседним отделом

# ПРИМЕР АНАЛИЗА НА СООТВЕТСТВИЕ

## ШАГ 4 АНАЛИЗ СООБЩЕНИЙ НА СООТВЕТСТВИЕ

1.1) Упоминание факта <отправки в неправильный отдел> ИЛИ <другой отдел, принимающий такие заявки>

2.1) Упоминание <имени и отчества> клиента ИЛИ <имени>

2.2) <Любезное обращение> с клиентом

3.1) Упоминание <названия отдела>, в который был отправлен запрос

3.2) <Любезное обращение> с соседним отделом

УПОМЯНУЛ ИМЯ КЛИЕНТА

Сергей, я пересылаю ваш запрос в надлежащий отдел для дальнейшей обработки.

УПОМЯНУЛ ФАКТ ОТПРАВКИ ЗАПРОСА КЛИЕНТОМ В НЕПРАВИЛЬНЫЙ ОТДЕЛ

УПОМЯНУЛ НАЗВАНИЕ СОСЕДНЕГО ОТДЕЛА

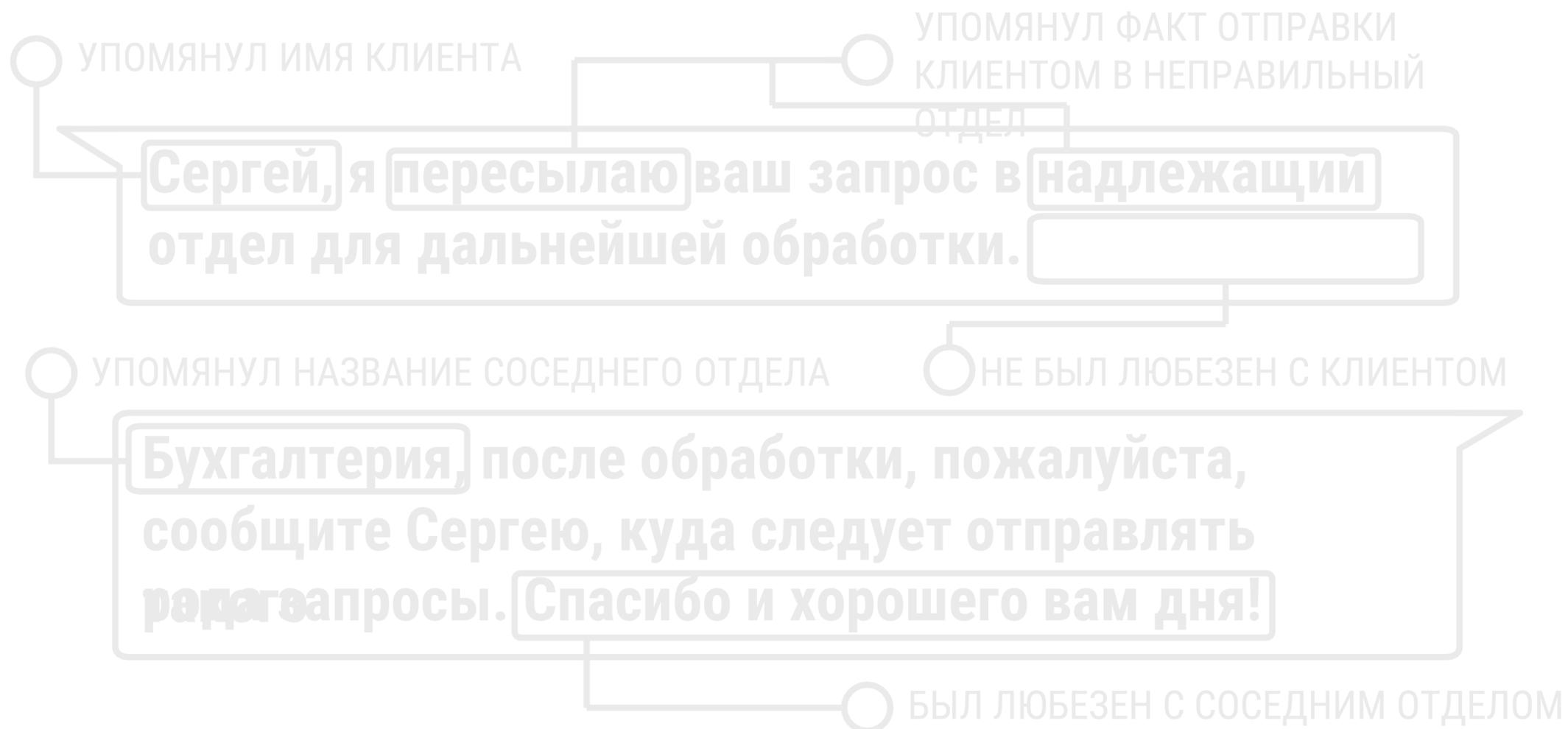
Бухгалтерия, после обработки, пожалуйста, сообщите Сергею, куда следует отправлять такого рода запросы. Спасибо и хорошего вам дня!

НЕ БЫЛ ЛЮБЕЗЕН С КЛИЕНТОМ

БЫЛ ЛЮБЕЗЕН С СОСЕДНИМ ОТДЕЛОМ

# ПРИМЕР ОЦЕНКИ СООБЩЕНИЯ

СООБЩЕНИЯ ИМЕЮТ **ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ** И **ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ** ПРИЗНАКИ.  
ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ СТАНДАРТУ "**ОБЩИЙ ПРОФЕССИОНАЛИЗМ**"- **НЕЙТРАЛЬНАЯ**



## ШАГ 5

ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ  
СООБЩЕНИЯ СТАНДАРТАМ

Сообщения оцениваются как  
"ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ",  
"ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ" или  
"НЕЙТРАЛЬНЫЕ"

1) Только положительные  
признаки- ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ

2) Только отрицательные  
признаки- ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ

3) И положительные и  
отрицательные-  
НЕЙТРАЛЬНЫЕ

# СБОР **ОЦЕНОК** СООБЩЕНИЙ

Оценки соответствия сообщений стандартам качества определенных структур компании агрегируются и ежемесячно сортируются.

Структуры компании имели следующую композицию:

**КОМПАНИЯ**

**ОТДЕЛЫ**

**РАБОЧИЕ**

**ГРУППЫ**

**СОТРУДНИКИ**

**СДЕЛКИ**

## ПРИМЕР

В **январе** 2020 года **отдел** "поддержки клиентов" осуществил **четыре** клиентских коммуникации.

	Сообщение1	Сообщение2	Сообщение3	Сообщение4
<b>ОБЩИЙ ПРОФЕССИОНАЛИЗМ</b>	<b>ОТРИЦАТ</b> (0)	<b>ПОЛОЖИТ</b> (1)	<b>НЕЙТРАЛ</b> (0,5)	<b>ПОЛОЖИТ</b> (1)

В итоге, за **январь** 2020 года оценка соответствия **отдела** "поддержки клиентов" стандарту "**общий профессионализм**":

$$\frac{0 + 1 + 0,5 + 1}{4} = 62,5\%$$

# ОТЧЕТЫ

**PolyAnalyst 6.5**

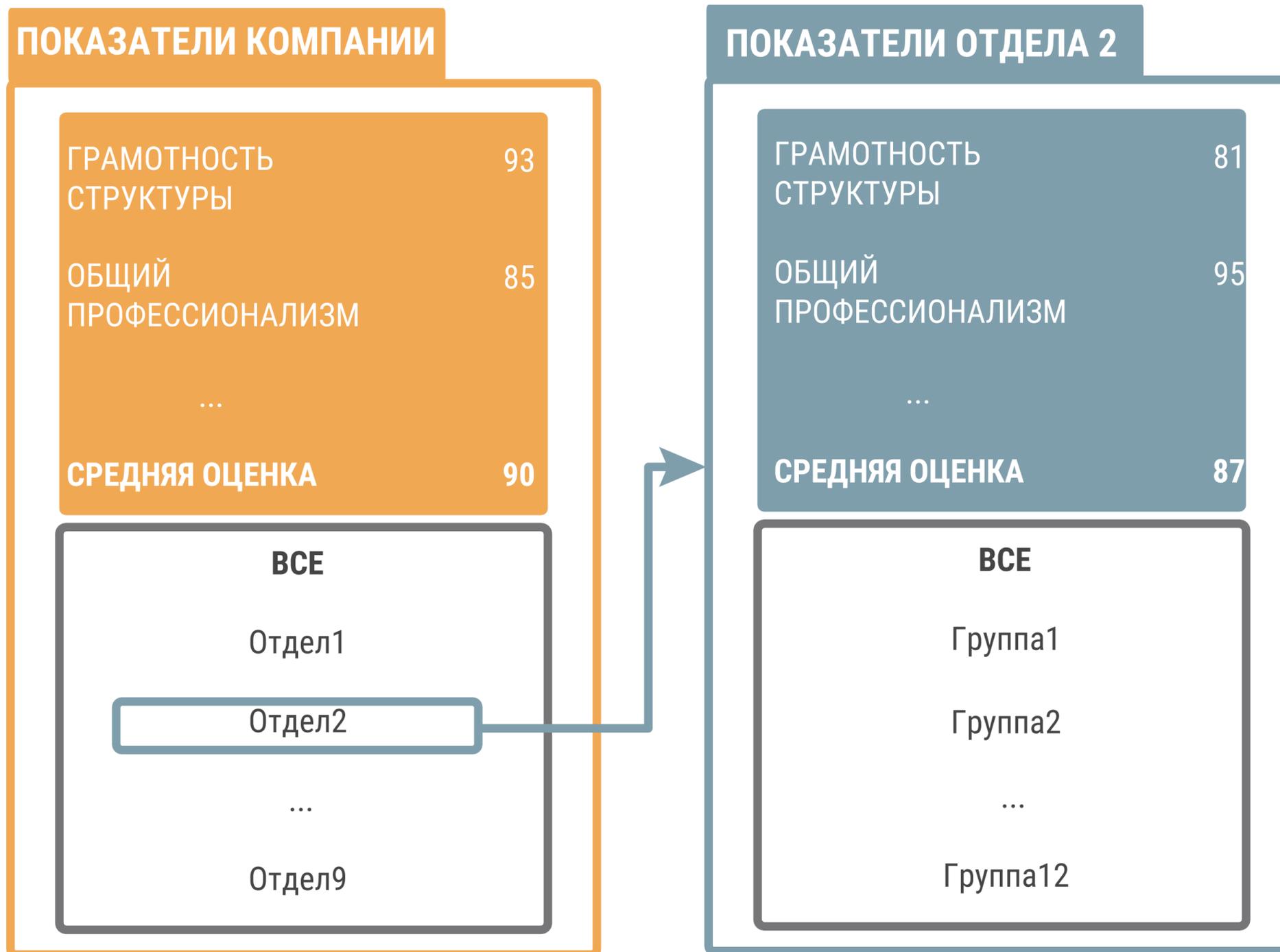
# ФОРМИРОВАНИЕ ОТЧЕТОВ

Веб-отчеты отображают **итоговые оценки** в виде **интерактивных** показателей. Веб-отчеты обновляются **автоматически** после **еженедельного** анализа.

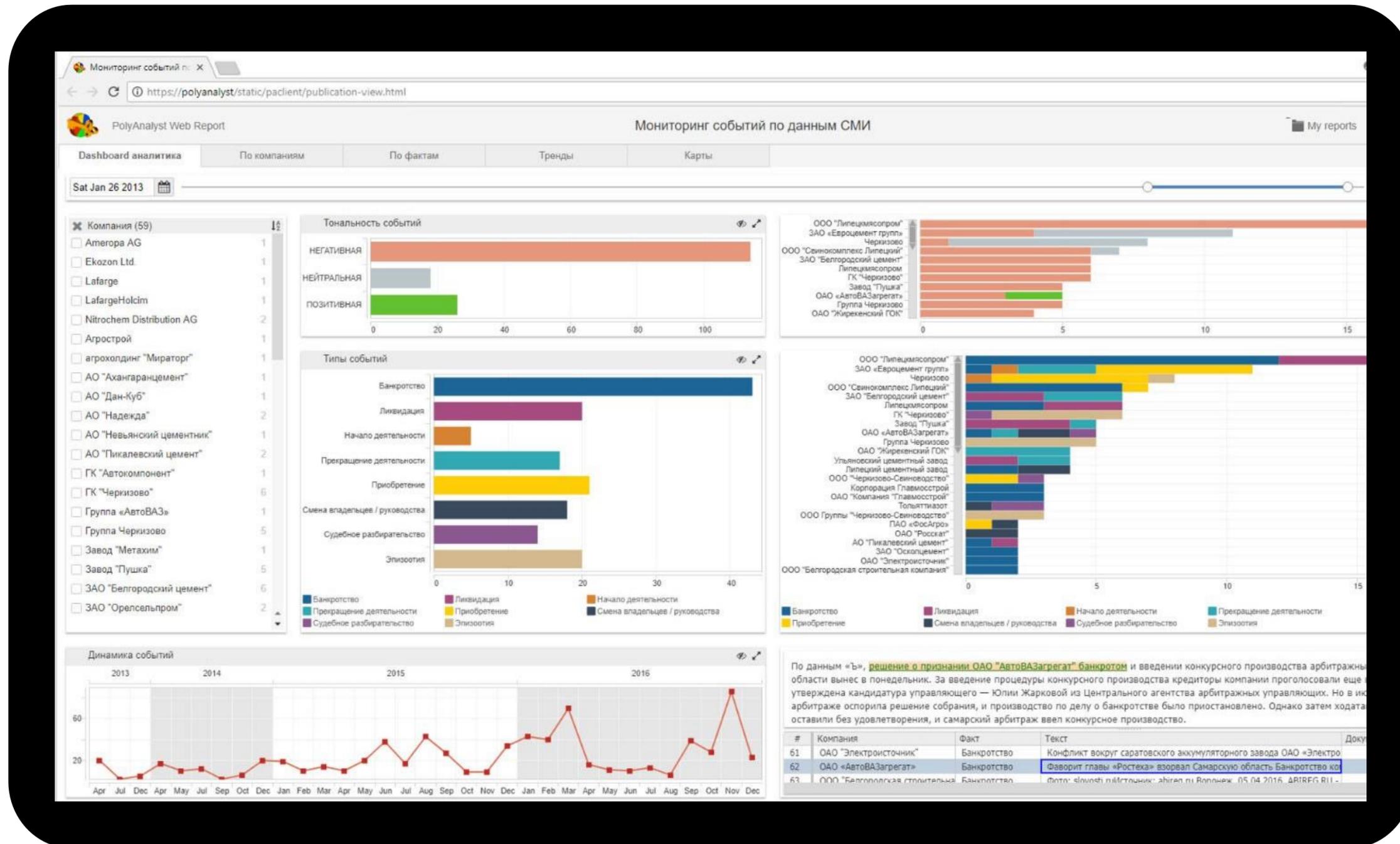
**Пользователи** веб-отчетов могут просматривать показатели как **высшего** уровня, так и **низшего** в зависимости от требуемого **масштаба детализации**.



# КОМПОЗИЦИЯ ОТЧЕТОВ



# ВЕБ-ОТЧЕТЫ



# АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ ВЫЯВЛЕНИЕ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

**PolyAnalyst 6.5**

# ВЫЯВЛЕНИЕ И РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ

Система определяет отрицательные тенденции в качестве обслуживания и выявляет нарушения

Ответственный руководитель уведомляется по электронной почте

Пользователи могут следить за прогрессом разрешения проблемы на веб-портале

Cases Admin

Everyone cases

Assigned to you

Subscribed by you

366 open cases 0 closed cases

Assignee

← Previous 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ... 12 13 Next →

- ~3 In April 2013 associate [redacted]'s performance...  
Category: SUMMARY SCORE : SERVICE ORIENTATION , Assigned to: Bipin Inamdar , 27 days ago
- ~7 In April 2013 associate [redacted]'s...  
Category: SUMMARY SCORE : ISSUE RESOLUTION : 12) Appropriate Response to Held Item , Assigned to: Default Administrator , 27 days ago
- ~4 In April 2013 associate [redacted]'s performance...  
Category: SUMMARY SCORE : SERVICE ORIENTATION : 04) Expressed Empathy , Assigned to: Bipin Inamdar , 27 days ago
- ~5 In April 2013 associate [redacted]'s performance...  
Category: SUMMARY SCORE : SERVICE ORIENTATION , Assigned to: Bipin Inamdar , 27 days ago
- ~6 In April 2013 associate [redacted]'s performance...  
Category: SUMMARY SCORE : SERVICE ORIENTATION : 04) Expressed Empathy , Assigned to: Bipin Inamdar , 27 days ago
- ~2 In April 2013 associate [redacted]'s...  
Category: SUMMARY SCORE : SERVICE ORIENTATION : 04) Expressed Empathy , Assigned to: Bipin Inamdar , 27 days ago

# ДЕТАЛЬНОЕ ОПИСАНИЕ НАРУШЕНИЯ

Cases / ~3

Bipin Inamdar is assigned

CC: +

Category: SUMMARY SCORE : SERVICE ORIENTATION

In April 2013 associate **PHILIPPA CHRISTOPHER**'s performance has been below expectations

Added 27 days ago.

[Close](#) [Reopen](#)

**Attributes**

Date: April 19, 2013 20:44

District: **Chicago**

Category: SERVICE ORIENTATION

**Activity stream**

Default Administrator changed assignee to Bipin Inamdar May 16, 2013 19:19

Default Administrator started the case May 16, 2013 19:29

Default Administrator commented May 16, 2013 22:15

Inquiry sent to Margins department

Leave comment

[Comment](#)

**In Progress**

# ВЫГОДЫ РОБОТИЗАЦИИ АНАЛИЗА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

**PolyAnalyst 6.5**

# ВЫГОДЫ МАШИННОГО РЕШЕНИЯ

## ДОСТУПНОСТЬ

Показатели доступны через интерактивные отчеты в веб-интерфейсе

Показатели генерируются на 4-х уровнях организационной структуры, каждый из которых доступен пользователю

Руководители могут просматривать показатели сотрудников и сравнивать их в рамках организации

Пользователи могут перейти к основным данным, чтобы выявить причину низких показателей

Пользователи могут определять случаи неправильной оценки и требовать исправления

Пользователи могут просматривать предыдущие результаты

## ТРАКТОВКА ДАННЫХ

## ПРОЦЕСС РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

Нарушения качества обслуживания выявляются автоматически

Ответственные сотрудники уведомляются о проблеме

Веб-портал для отслеживания и решения проблем

Руководители могут обнаруживать и указывать на конкретные причины нарушения качества обслуживания

## КОНТРОЛЬ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

## ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ РАБОТНИКОВ

Оценка качества обслуживания используется при расчете заработной платы и премии

# СРАВНЕНИЕ С РУЧНЫМ АНАЛИЗОМ

	РУЧНАЯ ОБРАБОТКА	СИСТЕМА АВТОМАТИЗАЦИИ
Метод анализа	Аналитики сами читают комментарии	Автоматизированный анализ текста
Объем данных	6 комментариев в месяц от одного сотрудника (~2.4 тыс. комментариев в месяц)	Вся база данных ( ~100 тыс. комментариев в месяц)
Частота обработки данных	Ежемесячно	Еженедельно
Стоимость	–	45% экономии на расходах
Точность и равномерность	Анализ подвержен человеческим ошибкам и рискует быть субъективным. Нет согласованности по времени и организации	Никакого человеческого фактора и субъективного анализа. Равномерный анализ
Чувствительность к изменению стандартов	Низкая	Высокая
Прозрачность	Пользователи не имеют доступ к деталям анализа	Пользователи могут сразу же просмотреть детали анализа и запросить исправления
Формирование отчетов	Таблицы распространяются по электронной почте	Интерактивные отчеты в веб-браузере
Выявление и решение проблем	Выявляются вручную и решаются по ситуации	Автоматически выявляются, а решение отслеживается через портал

# О КОМПАНИИ МЕГАПЬЮТЕР ИНТЕЛЛИДЖЕНС

**PolyAnalyst 6.5**

# МЕГАПЬЮТЕР ИНТЕЛЛИДЖЕНС

Извлекаем и структурируем факты из текстовых документов

Оцифровываем и роботизируем бизнес-процессы

Строим модели на основе аналитики и Искусственного Интеллекта

107 разработчиков, 16 лингвистов и аналитиков, 9 кандидатов наук

Предоставляем кластерную платформу для анализа Больших Данных

Поддерживаем четверть компаний из списка Fortune 100 и еще более 100 клиентов

Член Ассоциации Разработчиков Программных Продуктов «Отечественный софт»

Платформа PolyAnalyst включена в реестр Российского ПО. Свидетельство №4414



Deloitte.

BNY MELLON

Canon

Детский мир



Счетная палата  
Российской Федерации

P&G



WORLD BANK GROUP



Этуаль  
L'Étoile

СИБУР

Maritz  
RESEARCH

EY  
Building a better  
working world

Johnson & Johnson

20.35  
УНИВЕРСИТЕТ

СВЯЗНОЙ

SBERBANK  
By your side

# КОМАНДА МЕГАПЬЮТЕР



**Алексей Русских**

Генеральный директор (Россия)

+7 (915) 424-23-45  
[russkikh@megaputer.ru](mailto:russkikh@megaputer.ru)



**Давид Сазонов**

Руководитель направления  
текстового анализа

+7 (903) 789-72-37  
[sazonov@megaputer.ru](mailto:sazonov@megaputer.ru)



**Сергей Ананян**

Исполнительный директор

+1 (812) 330-0110  
[sananyan@megaputer.com](mailto:sananyan@megaputer.com)

## Мегапьютер Интеллидженс

Москва, ул. Бауманская 6, офис 723

+7 (499) 753-01-29  
[www.megaputer.ru](http://www.megaputer.ru)