

**ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА
КЛИЕНТСКОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗА СЧЕТ
АВТОМАТИЗАЦИИ
АНАЛИЗА ТЕКСТОВЫХ
ДАННЫХ**

ОПИСАНИЕ КЕЙСА

**Разработано на платформе
PolyAnalyst™**

ПРЕДЫСТОРИЯ

Крупная банковская организация, предлагает широкий набор финансовых бизнес – решений для профессиональных консультантов, брокеров и дилеров. Компания занимается обслуживанием участников финансовых рынков в более чем 30 странах мира, задействуя в своем штате более 40000 сотрудников. Компания и ее филиалы предоставляют решения в области финансовой торговли для 1500 инвестиционно- консалтинговых фирм, брокеров- дилеров, финансовых консультантов, инвестиционных менеджеров и доверительных управляющих, совокупно обслуживающих примерно 5 миллионов клиентских счетов.

ПРОБЛЕМА

Высочайший уровень обслуживания ярко выделяет компанию на фоне прочих банковских организаций. Компания располагает собственным колл-центром, в котором работает более 300 операторов, чьей обязанностью является оказание всесторонней сервисной поддержки клиентам, использующим финансовые решения и инструменты компании. С целью соответствия гарантируемых компанией высоких стандартов обслуживания, в ней отслеживается онлайн-переписку между операторами поддержки и обращающимися к ним клиентами. Поддерживая статус передовика в применении количественных методов анализа текстовых данных, в этой фирме почти восемь лет назад был внедрен объемный набор стандартов качества онлайн-коммуникаций с клиентами. Первоначально компания пользовалась услугами стороннего подрядчика, который каждый месяц проводил ручную обработку 2500 случайно выбранных сообщений из диалогов операторов и клиентов, и последующую их оценку на предмет соответствия принятым в организации качественным

нормативам. Такая пропускная способность являлась максимально возможной для команды аналитиков, осуществляющих за приемлимую цену ручной разбор каждого сообщения. Результаты такого анализа предоставлялись подрядчиком ежемесячно в форме бумажных отчетов с двухнедельным отставанием во времени.

Несмотря на то, что данный ручной мониторинг качества онлайн-общения с клиентами и общего уровня профессионализма операторов колл-центра демонстрировал высокую действенность, 2500 анализируемых сообщений составляют только 2,5% от более чем 100 000 ежемесячных клиентских коммуникаций компании. Начала явно выделяться необходимость внедрения автоматической системы, проводящей быстрый, точный, последовательный и прозрачный анализ данных из всех диалогов службы поддержки клиентов, а не только небольшого случайной выборки.

Также, компания приняла решение о необходимости системы отчетности, демонстрирующей результаты и показатели качественной оценки анализируемых клиентских диалогов. Такие отчеты должны гибко настраиваться, быть интерактивными и доступными для широкого круга ответственных за обслуживание клиентов руководителей компании. Для оценки соответствия онлайн-общения операторов принятым в фирме стандартам качества, искомое решение должно обладать функционалом по автоматическому извлечению множества разнообразных речевых компонентов и аспектов из неструктурированных текстовых сообщений. Проведя тщательный анализ рынка высокотехнологичных аналитических платформ, организация остановила свой выбор на программном решении, предложенном компанией Мегапьютер Интеллидженс.

РЕШЕНИЕ

Через шесть месяцев после старта проекта компания Мегапьютер закончила разработку и внедрение системы мониторинга качества обслуживания (СМКО), основанную на углубленном автоматизированном анализе клиентских сообщений операторов службы поддержки. По результатам анализа система формировала набор визуальных отчетов качественных показателей работы оцениваемых сотрудников. Во внедренном решении применялась комбинация инновационных лингвистических и семантических алгоритмов, а также методов машинного обучения. СМКО разработана на базе проприетарного программного обеспечения для анализа структурированных и текстовых данных PolyAnalyst TM. Указанное ПО сочетает в себе широчайший комплекс инструментов обработки данных, анализа текстов и формирования результирующих отчетов.

Как и разработанное решение, так и анализируемые им данные размещаются на серверах Мегапьютер. Аналитики компании-разработчика конструируют и поддерживают работу набора легко изменяемых экспертных правил для классификации текстовых сообщений. Система извлекает необходимые для анализа компоненты и оценивает каждое сообщение по четырем основным направлениям. Так формируются в общей сложности одиннадцать качественных показателей, включающих эмпатичность сотрудника, грамотность структуры его сообщения, общий профессионализм, правильность ответа и принятие должной ответственности за результат. СМКО суммирует полученные результаты в оценочной карте сотрудника, а затем агрегируя все такие оценочные карты, формирует множество структурных уровней оценки: уровень отдельного сотрудника, рабочей группы, отдела, и общий уровень всей компании. В дальнейшем такие системы показателей представляются руководителям организации в наглядной форме визуальных отчетов.

Компания еженедельно передает данные в Мегапьютер и к началу следующего рабочего дня получает доступ к отчетам, включающим совокупные результаты анализа данных. Эти отчеты выполнены в виде интерактивных визуализаций с диаграммами и оценочными карточками, и доступны через любой веб-браузер. Это позволяет

руководителям по обслуживанию клиентов в любой момент иметь представление об актуальных показателях клиентского сервиса. Руководитель легко может развернуть в отчете любой необходимый уровень детализации, вплоть до просмотра оригинальных текстовых сообщений оператора колл-центра с подсвеченными в них значимыми для оценки речевыми компонентами.

СМКО осуществляет постоянный мониторинг всех коммуникаций между сервисными менеджерами и клиентами. Обнаружив признаки падения качества обслуживания, система формирует информационное оповещение, отправляемое руководителю оператора, ответственного за такую просадку качества, при этом, во встроенной системе управления процессами регистрируется соответствующий инцидент. Это помогает руководителям эффективно контролировать работу своих подчиненных и оперативно реагировать на обнаруженные в ней недочеты.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Внедрение СМКО обеспечило компании значительное сокращение расходов, существенно уменьшило отставания во времени процесса формирования отчетности, гарантировало согласованность и прозрачность результатов, и представило возможность использования наглядного, интерактивного пользовательского интерфейса с широким набором форм представления информации и функцией экспорта данных. Наиболее значимыми преимуществами разработанного решения являются:

100%

Полнота. СМКО позволило отказаться от ограниченного анализа небольшой выборки сообщений, и начать компании обрабатывать все 100% данных, что максимизировало точность исследования и формирует наиболее объективную картину соответствия качественного уровня клиентского взаимодействия принятым в организации стандартам.



Финансовые выгоды. Фактический экономический эффект от внедрения СМКО составил 11,8 млн долларов. В указанном расчете учитывается экономия за счет ухода от дорогостоящей ручной обработки всего 2,5% сообщений, и увеличения в 40 раз объемов обрабатываемых данных за счет полной автоматизации данного процесса.



Оперативность. СМКО увеличила частоту представления отчетности с 12 раз в год до 52 и сократила отставание во времени данных отчетов от двух недель до всего лишь двенадцати часов. Это привело к разительному увеличению глубины и скорости осознания компанией потребностей своих клиентов, а как следствие и росту их удовлетворенности обслуживанием.



Согласованность. Автоматизированное решение обработки текстовых сообщений работает в согласованном по времени режиме анализа во всей структуре организации. При ручном методе обработки одно и то же сообщение могло по-разному оцениваться разными аналитиками, а после определенного промежутка времени результаты отличались даже у одного и того же аналитика.



Прозрачность. Экспертные правила оценки сообщений легко контролируются и модернизируются. Любую погрешность и неточность результата оценки качества сообщения менеджера можно легко отследить вплоть до ее источника в соответствующем экспертном правиле, и немедленно исправить проблемный элемент правила на уровне внедрения системы во всей компании.



Широкая доступность. Панель визуализаций результатов и сводных отчетов для ответственных за клиентский сервис руководителей доступны в любом браузере посредством защищенного Интернет-соединения с веб-ресурсом Мегапьютер. В настоящее время более 60 руководителей групп обслуживания клиентов компании просматривают и применяют в работе функционал электронных отчетов, формируемых системой анализа.



Интерактивность. Пользователи СМКО могут просматривать результаты начиная с высокого, общего уровня агрегации данных, а затем сужать обзор до более детального масштаба представления, просматривать оценочные карточки отдельных сотрудников службы поддержки и даже видеть их клиентские сообщения с подсвеченными в тексте значимыми для анализа качества речевыми компонентами. Это облегчает контроль возникновения

потенциальных проблем и падения уровня обслуживания, а также подкрепляет управленческие решения руководителей выявленными посредством анализа данных фактами.

Внедрение СМКО повысило полезность информации, предоставляемой клиентам компании в процессе оказания сервисных услуг, а также общий уровень качества обслуживания клиентов. Исходя из результатов опросов, проводимых компанией, количество **удовлетворенных** и **очень удовлетворенных** клиентов увеличилось по сравнению с прошлым периодом более чем на 3% (с 93% до 96%). Количество клиентов, **желающих порекомендовать** компанию, выросло на 7%.

