



Система поддержки знаний и компетенций оператора

Номинация: За повышение эффективности бизнеса

Номинант: Чистякова Мария

«Помогаем тем, кто помогает другим»

Продукт

Онлайн-помощник для сотрудника
контактного центра

Цель продукта

Всесторонняя помощь оператору во
всех аспектах работы

Что умеет продукт

Идентифицирует клиента

Формирует многомерный портрет клиента

Формулирует примеры реплик для
оператора

Распознает эмоции клиента и оператора

«Помогаем тем, кто помогает другим»

Продукт

Онлайн-помощник для сотрудника контактного центра

Цель продукта

Всесторонняя помощь оператору во всех аспектах работы

Что умеет продукт

Идентифицирует клиента

Формирует многомерный портрет клиента

Формулирует примеры реплик для оператора

Распознает эмоции клиента и оператора

«Помогаем тем, кто помогает другим»

Продукт

Онлайн-помощник для сотрудника контактного центра

Цель продукта

Всесторонняя помощь оператору во всех аспектах работы

Что умеет продукт

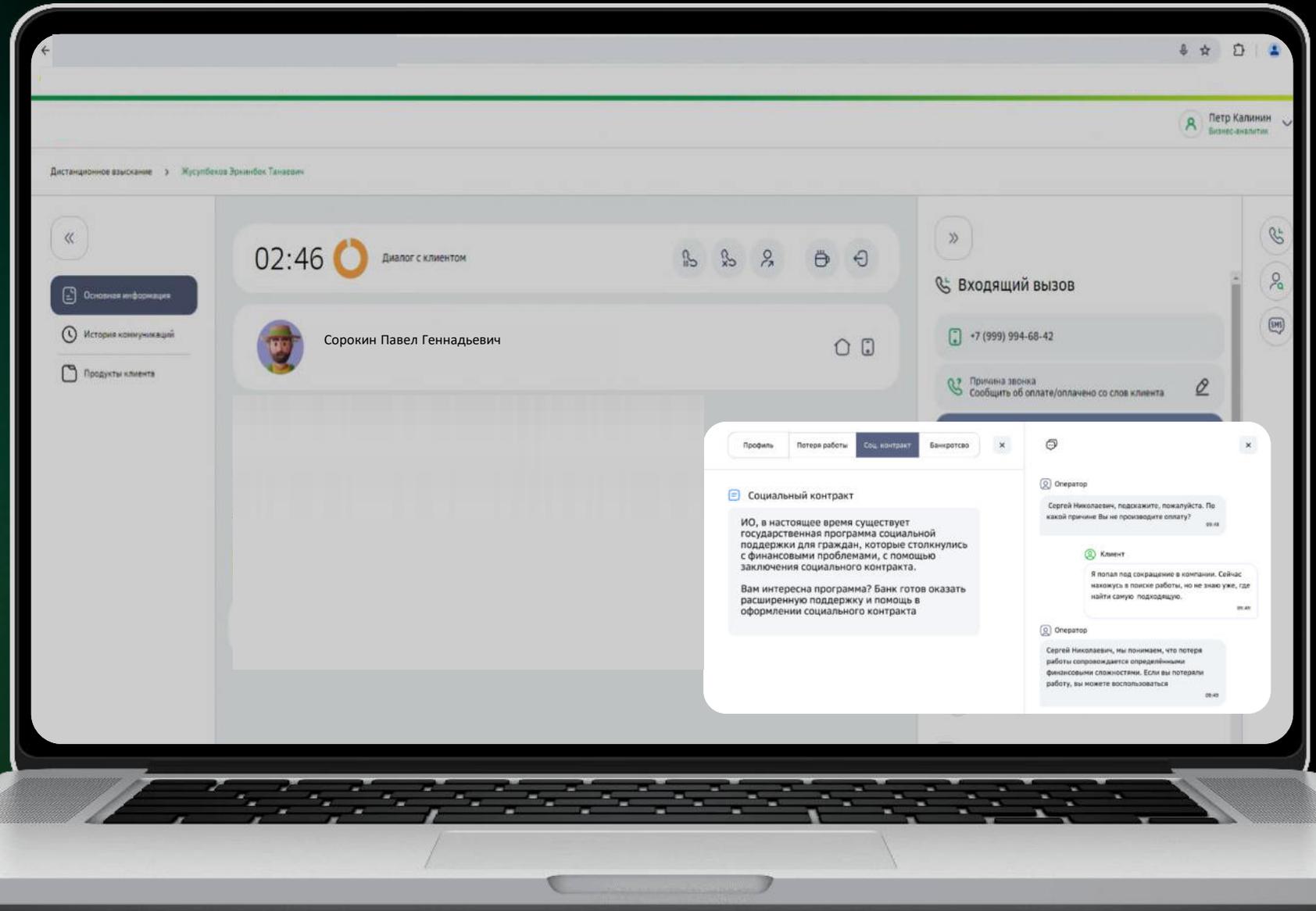
Идентифицирует клиента

Формирует многомерный портрет клиента

Формулирует примеры реплик для оператора

Распознает эмоции клиента и оператора

Где живет помощник?



Продукт для людей

Внешние & внутренние клиенты

Помощь online

Качество
коммуникации

Развитие
экспертизы

Персонализация

Внутренние клиенты

Предотвращение
выгорания

Снижение
стресса

Как работает помощник?



Анализ речи
клиента

Портрет
клиента

Применение
Giga-Chat

Эмоции

Анализ транскрипции речи клиента

Анализ транскрипции речи клиента позволяет:

1. Понимать основную мысль, сказанную клиентом
2. Предлагать наиболее подходящие ответы

Профиль Потеря работы Соц. контракт Банкротство x

Социальный контракт

ИО, в настоящее время существует государственная программа социальной поддержки для граждан, которые столкнулись с финансовыми проблемами, с помощью заключения социального контракта.

Вам интересна программа? Банк готов оказать расширенную поддержку и помощь в оформлении социального контракта

Оператор

Сергей Николаевич, подскажите, пожалуйста. По какой причине Вы не производите оплату? 09:49

Клиент

Я попал под сокращение в компании. Сейчас нахожусь в поиске работы, но не знаю уже, где найти самую подходящую. 09:49

Оператор

Сергей Николаевич, мы понимаем, что потеря работы сопровождается определёнными финансовыми сложностями. Если вы потеряли работу, вы можете воспользоваться 09:49



Соц. контракт

При социальном контракте человек, доход которого ниже прожиточного минимума, заключает соглашение с региональными органами социальной защиты. Нуждающийся получает от соцзащиты деньги, чтобы улучшить свое финансовое положение: например, переобучиться или открыть свое дело.

Как работает помощник?



Анализ речи
клиента

Портрет
клиента

Применение
Giga-Chat

Эмоции

Анализ данных о характеристике клиента

Построение многомерного портрета клиента позволяет строить с клиентом персонифицированную коммуникацию, предлагать максимально подходящие продукты

Профиль Потеря работы Соц. контракт Банкротство X

 **Иванов Иван Максимович**
21 января 1986, 34 года

легко идет на контакт

Семейное положение: жена и ребенок
Сфера деятельности: госслужащий
Финансовая нагрузка: есть кредит в другом банке
Наличие имущества: автомобиль

Как работает помощник?

Анализ речи
клиента

Портрет
клиента

Применение
Giga-Chat

Эмоции

Суммаризация последних диалогов с клиентом через Giga-Chat

Анализ речи клиента и её сведение в краткую
выжимку для оператора
Сокращение скорости анализа портрета
клиента до 1 секунды

The screenshot shows a user profile summary interface. At the top, there are four tabs: 'Профиль' (Profile), 'Потеря работы' (Job loss), 'Соц. контракт' (Social contract), and 'Банкротство' (Bankruptcy). Below the tabs, there is a section titled 'Суммаризация' (Summary) with a list of four items:

- Статус трудоустройства** Работает в ресторане
- Когда планирует оплатить?** Сможет погасить долг в следующем месяце 15 числа, когда придет зарплата
- Какие сложности возникли?** Руководство не выдало зарплату в этом месяце
- Сколько планирует оплатить?** Планирует оплатить сумму в размере 1000 руб.



Как работает помощник?

Анализ речи
клиента

Портрет
клиента

Применение
Giga-Chat

Эмоции

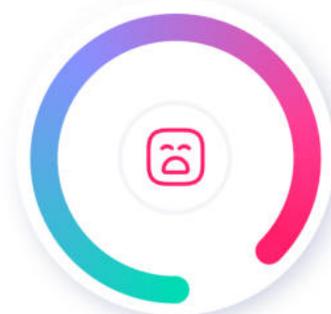
Анализ эмоционального состояния клиента

Распознавание эмоций клиента и выстраивание эмпатичной коммуникации с клиентом

Эмоциональное состояние клиента

Высокий уровень эмоции!

Я понимаю, что вы огорчены из-за сложившейся ситуации. Однако я уверен, что мы сможем всё обсудить и найти решение



Эффективность

+1,5% эффективность взыскания

+6% доля обещаний об оплате

-9% длительность диалога

Уровень удовлетворенности клиентов, %



Опыт сотрудников

>50

человек участвуют в создании и развитии функционала

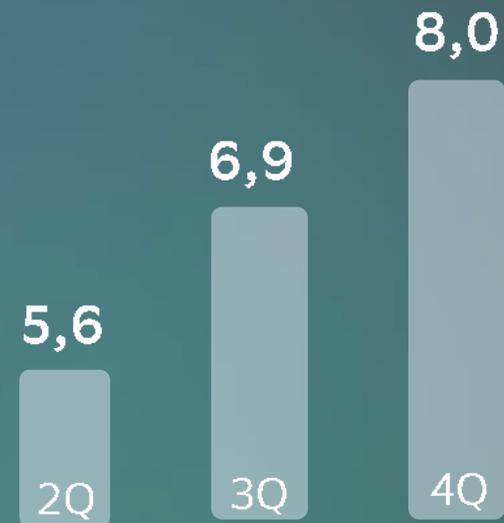
350

сценариев было создано совместно с рабочей группой

90%

сотрудников принимают участие в регулярных исследовательских опросах

Уровень удовлетворенности сотрудников (eCSI), п.п*



* из 10

Опыт сотрудников



Дина Токарева,
начальник отдела, г.
Екатеринбург

– Наша миссия – помогать клиентам в решении финансовых вопросов – вместе с помощником эта фраза приобрела новое значение



– Работать над продуктом невероятно интересно. Вся команда понимала важность миссии помощника, которая стоит перед нами.

Кристина Тихонова,
ведущий специалист г. Нижний
Новгород



Кристина Тихонова,
ведущий специалист г.
Нижний Новгород



– Теперь мне комфортнее общаться с клиентом, так как знаю, что в трудной ситуации мне помогут подсказки

Любовь Исламова,
главный специалист, г.
Екатеринбург

– Помогать клиентам для меня – это радость. Особенно в случаях, когда ты можешь моментально определить, какая у клиента проблема и как ее решить с помощью помощника –

Знает всё



Эмоции оператора и клиента

- Предотвращение выгорания
- Снижение обращений
- Повышение удовлетворенности



Giga-Chat

- Быстрое погружение в проблематику клиента
- Оперативное нахождение решения проблемы
- Сокращение длительности диалога



Портрет клиента

- Повышение лояльности и удовлетворенности
- Предоставление индивидуальной помощи
- Сокращение времени диалога



База знаний

- Снижение уровня стресса
- Повышение качества переговоров
- Предоставление актуальной информации клиенту



Контакты

Чистякова Мария

Почта: MAChistyakova@sberbank.ru

Телефон: 8 (917) 577-50-52



Ваш СБЕР БАНК 