

## Крупный федеральный банк

Кредит  ЕвропаБанк

В Кредит Европа банке установлена **речевая аналитика**, при этом активно используется ключевой функционал системы.



- Система помогает отслеживать важные метрики, влияющие на качество обслуживания: количество «завешиваний» клиентов, длительность и процент тишины в звонках, потенциальные жалобы и нежелательные фразы. Это позволяет быстрее находить проблемные зоны и усиливать лучшие практики.
- Для повышения продаж анализируются отказы, нерезультативные звонки, работу новых сотрудников и кросс-сейлы.
- В чатах система помогает оценивать эффективность чат-бота, переводы на операторов и негатив со стороны клиентов.
- Вся аналитика используется в удобных форматах: регулярные и событийные отчёты, облака слов и маркеров, санкей-диаграммы.

## Результаты

### Голосовой канал

**200 часов**

количество голосовых диалогов в день для речевой аналитики

### Текстовый бот

**25 000 текстовых диалогов**

количество обрабатываемых текстовых диалогов в месяц

### Речевая аналитика и контроль качества

**Около 400 000 обращений**

в месяц анализируется в голосовых каналах

**Более 50 пользователей**

речевой аналитики

**1050 аналитических условий**

[маркеров] (с учётом разрезов тематики-подтематики)

**5 основных потоков обращений**

входящие, исходящие звонки, звонки с продажами, collection, чаты (web и app)

**1 095 дней**

глубина хранения данных



Доступность Речевой аналитики 24 часа в день, 7 дней в неделю

Решение развёрнуто на серверах заказчика.