

Цели и задачи

- ✓ Повысить конверсию продаж
- ✓ Вывести обслуживание в отделениях банка на качественно новый уровень
- ✓ Выявлять и тиражировать лучшие практики обслуживания и продаж
- ✓ Повысить эффективность работы сотрудников
- ✓ Точно знать причины обращений и закрытия продуктов клиентами

«Мы получили решение, которое позволяет нам вести ежедневный мониторинг качества продаж, работы с конфликтными ситуациями.

Мы четко понимаем причины закрытия продуктов и можем оперативно вносить изменения в скрипты, условия и наполнение продуктов, чтобы сохранять лояльность и финансовую активность клиентов в банке»



Денис Баловнев

Управляющий директор центра развития аналитических систем, Газпромбанк

Решение

Речевая аналитика в отделениях

- Запись диалогов сотрудников с клиентами (с помощью комплекта микрофонов и устройства обработки записей)
- Транскрибация аудиозаписей
- Анализ диалогов (как в лексико-семантическом, так и в количественно-временном разрезах)



Решение позволяет

- Контролировать соблюдение сотрудниками стандартов качества обслуживания
- Выявлять повторные обращения и их причины
- Контролировать соблюдение трудовой дисциплины
- Осуществлять комплексный анализ поведения сотрудников при консультировании
- Выявлять «западающие зоны» KPI (как всего отделения, так и отдельного сотрудника)
- Выявлять и тиражировать успешные практики



Бизнес-результаты

Сохранение клиентов за счёт отработки возражений в зависимости от причины закрытия продукта

↑14

рост конверсии продаж

снижение средней продолжительности разговора

↓50%

↑0.1 пп

рост уровня удовлетворённости

Получить подробности

