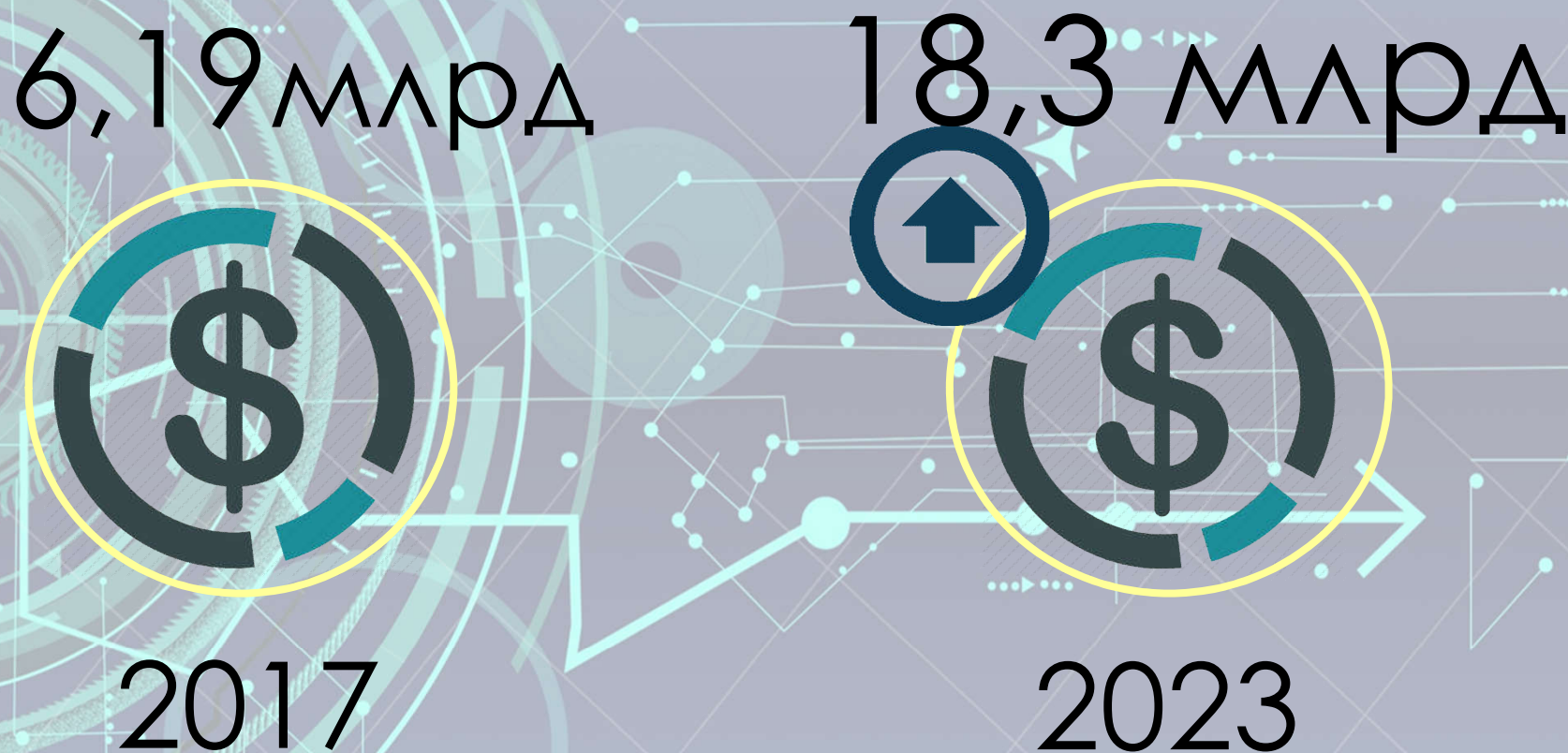


Новые возможности продаж после внедрения голосовой биометрии в контакт - центре.

V Международная конференция, Минск, 21.09.2017

Речевые технологии – мировой тренд

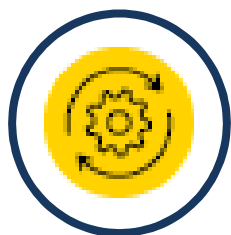


Отчет MarketsandMarkets

Что же такое речевые технологии?



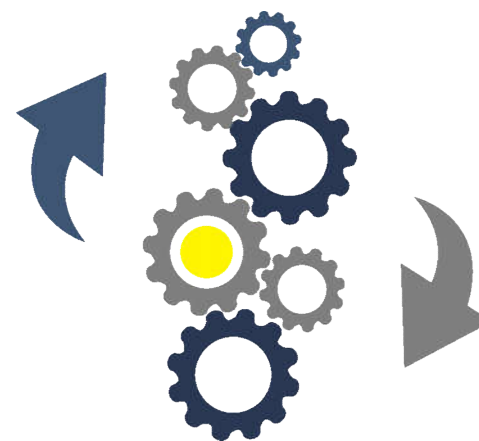
Голосовая биометрия



Распознавание речи



Речевая аналитика



Почему голосовая биометрия?



Сценарий работы №1

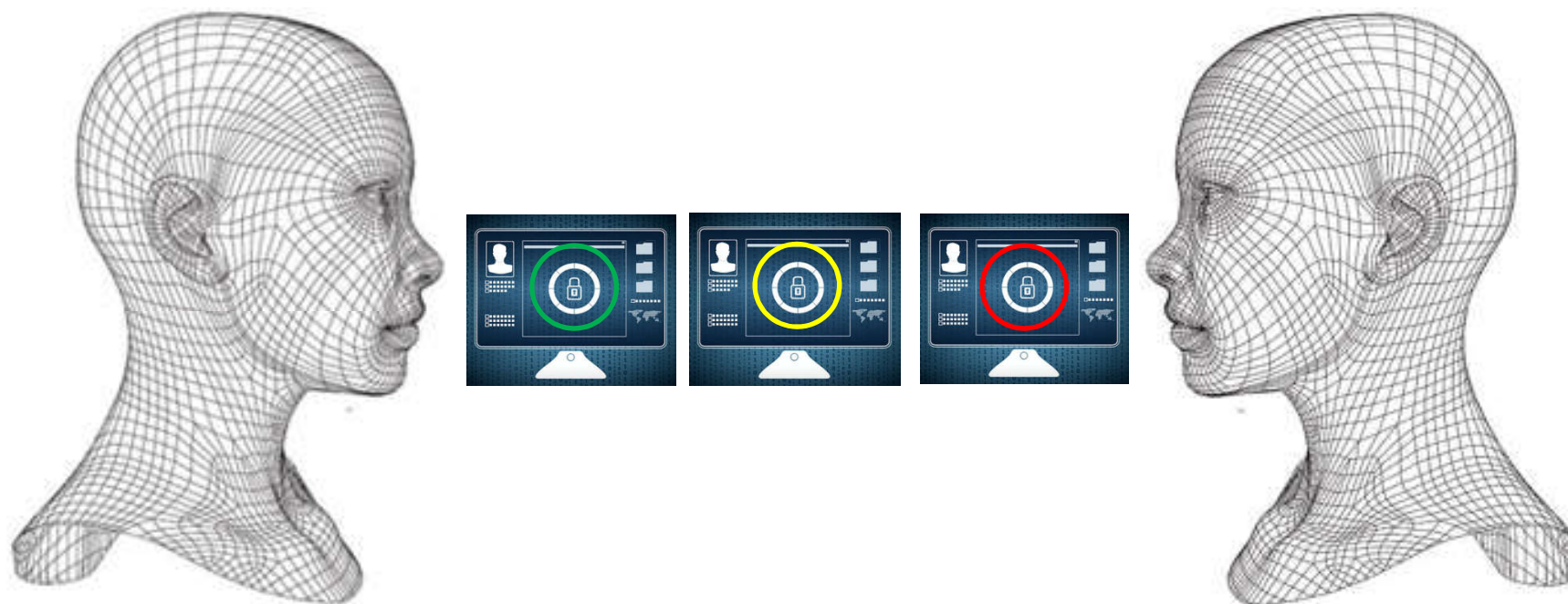


Процесс регистрации голосового эталона



Процесс голосовой аутентификации

После внедрения – первые результаты



Запуск проекта - ноябрь 2015

2016 - регистрируем 14 % голосовых эталонов

Что мешает регистрации эталонов?

- короткие звонки
- человеческий фактор
- отсутствие согласий
- посторонний шум в разговоре
- негативные эмоции клиента



После внедрения – первые решения



Приорбанк



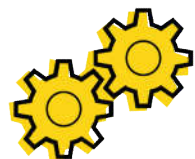
Сокращаем технологическое
время на создание моделей



Перезапускаем регистрацию
эталона при наличии шума



Запускаем материальную и не
материальную мотивацию
операторов



Задаем дополнительные вопросы
- накапливаем больше речи

Проект персонализации контактов с клиентами

для достижения 3 целей:



рост удовлетворенности клиентов



пополнения базы голосовых эталонов



увеличения продаж физическим лицам

Реализованные решения



Приорбанк

XRBI
Group



Превращаем запросы на общедоступную информацию – в контакты с конкретными клиентами



Используем номер мобильного телефона как первичный идентификатор клиента



Клиент найден - запускаем биометрический процесс



Регистрируем голосовой эталон сразу после получения уведомления системы



Озвучиваем клиенту предложения банка в обязательном порядке



Результаты проекта персонализации контактов

81% РОСТ

базы ГОЛОСОВЫХ ЭТАЛОНОВ

Зарегистрировано более

75 000

ГОЛОСОВЫХ ЭТАЛОНОВ

С 14,5% ↑ до 41%

доля персонализированных
контактов

Доля регистрируемых
эталонов выросла с 19%
до **34%** с начала проекта

Продажи выросли в 4 раза

Проект 2. Продажи на успешных голосовых аутентификациях



Приорбанк



ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛИ:



создание пилотной группы из 7 операторов



обязательное предложение дополнительного продукта на успешной аутентификации



работа с возражениями – повторный звонок



контроль за прохождением заявки или встречи

Что мешает успешным продажам?

- Операторы недостаточно убеждены в выгодах предлагаемых продуктов
- Они «не замечают» потребностей клиента
- Испытывают трудности при переходе от сервисного обслуживания к предложению продукта и продаже
- Теряются, услышав возражения клиентов
- Упускают возможность установления эмоционального контакта с клиентом



Реализованные решения



Приорбанк

XRBI
Group



Обязательное наличие корзины продуктов:
зарплатная карточка, Интернет-банк,
карточка с кэш-бэком, кредитная карточка



Создание Памятки выгод и карты выбора
дополнительного продукта для продажи



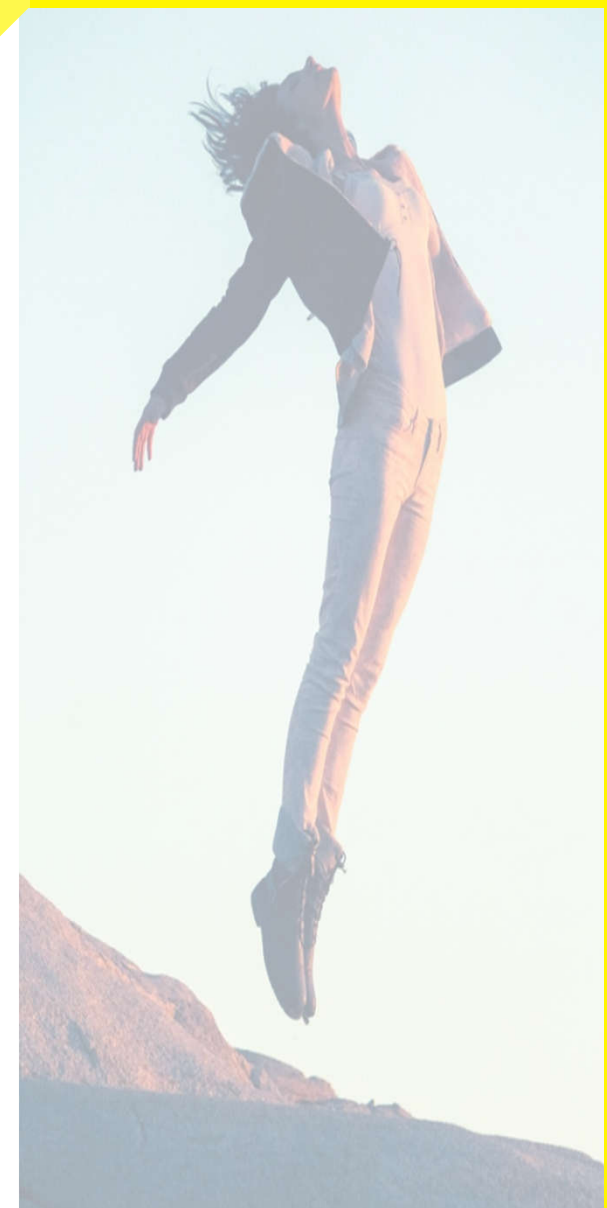
Проведение индивидуальных коучингов и
наработка навыков продаж



Контроль исполнения выработанных на
коучинге рекомендаций



Мотивирующие игры и мозговые штурмы
«Мостики» и «Я подумаю»



Результаты проекта «Продажи на успешных голосовых аутентификациях»



на **99,88%** рост
успешных голосовых
аутентификаций

продажи кредитов
↑ на 33%

CR на входящих =
2,7%

рост на **48%**
продаж СДБО

Эффективность продаж на входящих
звонках **↑ на 50%**

Спасибо за внимание!



Готова ответить на ваши вопросы.

Елена Малютина

elena.malyutina@priorbank.by

начальник контакт-центра
Приорбанк ОАО, член Raiffeisen group,
Республика Беларусь, г. Минск
+(375)17 289 90 87 (73-45)