

VERINT®

The Customer
Engagement Company™



Модули Verint



halykbank.kz



facebook.com/halykbank



Модули Verint, используемые в Банке

Построение графика

1

Планирование трудовых ресурсов с учетом законодательства РК, соблюдения уровня Service Level и потребностями сотрудников

Настройка, планирование, выход сотрудников в смену



Прогноз звонков
План Service Level



Потребности сотрудников (отпуска, выходные и т.п.)



Настройка навыков (скилл), часов работы и рабочих смен



КПЭ обслуживание звонков

Запись разговора

2

Процесс, позволяющий сохранить все телефонные разговоры клиента с сотрудниками Банка

Сохранение записей звонков



Хранение записей



Прослушка звонков

Речевая аналитика

3

Сервис, с помощью которого распознается речь клиента, с возможностью категоризации обращения и преобразования в текст

Анализ записей (речевая аналитика)



Обработка данных



Категоризация обращений



Отслеживание динамики обращений



Обнаружение трендов и проблем

Голосовая биометрия

4

Технология, используемая для проверки личности человека по его уникальным голосовым характеристикам

Создание голосового слежка и идентификация клиента



Запись и сохранение голосового слежка



Идентификация с помощью голосового слежка

Преимущества

1. Генерация графика

Планирование графика после проведения необходимых настроек (описаны выше) в системе Verint

2. Проверка соблюдения графика

Возможность отслеживания соответствия графика в онлайн режиме и за хронологический период

1. Объективность

Сохранение точного воспроизведения всех деталей и тонов общения между оператором и клиентом, что обеспечивает объективные данные для анализа

2. Хранение

Возможность в случае необходимости вернуться к определенному обращению или ситуации (аудио - до 3-х лет, видео (запись экрана) - до 3-х мес.)

3. Безопасность

Выявление случаев мошенничества или недобросовестного поведения как сотрудников, так и клиентов, что повышает безопасность операций банка

1. Повышение качества сервиса

Выявление сильных и слабых сторон операторов, что позволяет улучшить качество обслуживания (через выставленные метрики – тональность, жалобы, слова-табу, слова-паразиты и пр.)

2. Обнаружение трендов и проблем

Позволяет выявлять динамику по повторяющимся темам обращений с целью снижения кол-ва поступающих звонков

3. Быстрый поиск информации

Классификация разговоров (по темам, категориям, телефону, ИИН, и пр.), что позволяет быстро находить нужные записи, сокращая время на поиск и анализ информации

1. Сокращение среднего времени разговора

Идентификация клиента по голосу позволяет не запрашивать данные клиента (ФИО, дату рождения, кодовое слово и пр.)

2. Сохранение банковской тайны

Голос каждого клиента уникальный, что делает подделку голоса крайне сложной, так как используется множество параметров (частота, тембр, скорость речи и т.д.)

3. Повышение клиентской удовлетворенности

Позволяет клиентам быстро и легко пройти верификацию, просто произнеся несколько слов или фразу. Также нет необходимости запоминать кодовое слово

Модель речевой аналитики используемая в Банке

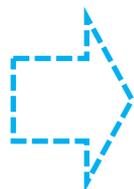
Клиент



Механизм аналитической работы построенный в КЦ

- Система предоставляет информацию по популярным вопросам клиентов;
- Выявляет проблемные кейсы;
- Информировывает о повторных, эмоциональных и звонках с жалобами;
- Указывает причинно-следственную связь между темами;
- Отслеживает изменения временных метрик звонков;
- Показывает объем поступающих звонков по выбранной теме в динамике.

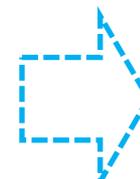
Категоризация обращений



Анализ тенденций



Отслеживание динамики



Выявление проблем



Выявление основных тем обращений клиентов

Анализ процессов и действий операторов

Разработка скриптов и оптимизация процессов

Выгрузка проблемных звонков

Точечное прослушивание мониторинг

Профилактика жалоб и претензионных обращений

Инструменты речевой аналитики используемые в ДКЦ



Транскрибирование - превращение аудиозаписи в текст

ТРАНСКРИПЦИЯ

Услов... | Искомый тер... | Разряд | Термин с тега... | Совпад... 0/0

00:01 👤 жұмыстың сапасын бақылау мақсатында өңірменіз жазылады в целях контроля качества уведомляем о записи разговора | алло

00:23 🗣️ алло здравствуйте

00:27 👤 здравствуйте

00:27 🗣️ у вас приветствует | говорить

[РЕДАКТИРОВАТЬ КАТЕГОРИЮ: Банкоматы - Выдача средств](#)

СТВИЯ

время 01.03.2021 15:53:13

- Модуль распознает казахскую и русскую речь, переводит аудиозапись в текст.

Казахско-русская
модель речи



Категоризация – сегментация взаимодействий

Матрица: 208195 | Матрица: 171348

КАТЕГОРИИ

1,000 звонков по релевантности

Сотрудник	Местное время на...	Время начала	Продол...	Категории	Найденные ключевые слова
	05.01.2024 13:34:09	05.01.2024 12:34:09	21:47	Качество - Слова паразиты, Розн...	А:аха:4, А:уу:да:1, А:уу:19, А:а...
	21.05.2024 11:30:38	21.05.2024 11:30:38	50:41	Качество - Слова паразиты, Кред...	А:аха:28
	25.01.2024 06:15:14	25.01.2024 06:15:14	22:00	Качество - Слова паразиты, Кред...	А:аха:5, А:уу:18
	10.04.2024 06:59:40	10.04.2024 09:59:40	01:09:03	Качество - Слова паразиты, Розн...	А:аха:3, А:алло:2, А:уу:15, А:аха:3
	30.01.2024 12:32:53	30.01.2024 11:32:53	14:35	Качество - Слова паразиты, Кред...	А:аха:3, А:уу:12, А:аха:4
	18.12.2023 18:29:25	18.12.2023 17:29:25	26:56	Качество - Слова паразиты, Розн...	А:аха:8, А:алло:2, А:уу:2, А:аха:8
	09.01.2024 16:10:03	09.01.2024 15:10:03	26:21	Качество - Слова паразиты, Каче...	А:аха:1, А:уу:15, А:аха:2
	19.01.2024 15:04:46	19.01.2024 14:04:46	20:01	Качество - Слова паразиты, Кред...	А:аха:1, А:уу:18

- В категории вносятся «ключевые слова», по которым система распределяет звонки в ту или иную тему;
- Отслеживает изменения по темам обращения и ключевым словам;
- Предлагает темы для новых категорий;
- Показывает облако слов с часто употребляемыми словами и словосочетаниями.

**Благодарим
за внимание!**



halykbank.kz



facebook.com/halykbank

