

РЕЧЕВАЯ И ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ АНАЛИТИКА В СЕРВИСЕ

Настоящий документ является внутренним документом ПАО «Аэрофлот» и содержит конфиденциальную информацию, касающуюся бизнеса и текущего состояния ПАО «Аэрофлот» и ее дочерних и зависимых компаний. Вся информация, содержащаяся в настоящем документе, является собственностью ПАО «Аэрофлот». Передача данного документа какому-либо стороннему лицу неправомерна. Любое дублирование данного документа частично или полностью без предварительного разрешения «Аэрофлот» строго запрещается.

Настоящий документ был использован для сопровождения устного доклада и не содержит полного изложения данной темы.

NPS`17

72,5%

Аэрофлот в 2017 году в шестой раз стал обладателем престижной международной премии Skytrax World Airline Awards в категории «Лучшая авиакомпания Восточной Европы». В этом же году Аэрофлот удостоен высшего рейтинга «пять звёзд» в самой престижной категории — «Глобальная авиакомпания» — от американской авиационной ассоциации APEX.

транзакционный

CSAT

- **96% Довольные респонденты**
- **1% Недовольные респонденты**

Аэрофлот признан любимой иностранной авиакомпанией в Китае, завоевав престижную премию «Flyer Award».

Аэрофлот вошёл в топ-5 авиакомпаний мира по цифровизации согласно данным рейтинга Bain&Company.

Речевая аналитика – нейронно-фонетический анализ голосовых взаимодействий с клиентами для автоматического определения отклонений от заданных требований, поиска зависимостей между процессом и результатом.

Эмоциональная аналитика – составная часть речевой аналитики, в результате которой автоматически присваивается категория эмоций клиента и оператора с указанием направления их изменений в процессе голосового взаимодействия.

10 млн голосовых транзакций

AS IS

0,5%

0,5 млн

TO BE

95%

9,5 млн

Применяется в:

- контакт-центрах (в т.ч. коллекторских)
- офисах собственных продаж
- представительствах компании

NPS

готовность рекомендовать
компанию

CSI/CSAT

уровень удовлетворённости
клиентов

Claims

жалобы клиентов

AHT

среднее время
обслуживания

FCR

решение запроса клиента
в первом обращении

SL/F

Уровень сервиса и
точность прогноза

Ключевая функциональность:

- Автоматическое присвоение тематик
- Оценка масштабов известных проблем, фиксация ранее не выявленных проблем в разговорах
- Установка эмоционального маркера клиенту и агенту (используемые слова, темп, тембр, джиттер, длительность монолога клиента)
- Определение разговоров с наложением речи, долгим абсентеизмом агента
- Определение реакции клиентов на маркетинговые акции, ввод новых продуктов/услуг, скриптов продаж, изменение стандартов обслуживания
- Определение частоты и типов запросов клиентов отсутствующих услуг у компании (дефектура)

Дополнительная функциональность:

- Автоматическое заполнение чек-листов в соответствии с тематиками разговоров
- Автоматизация процесса «lead-scoring»
- Обогащение уникальных профилей клиентов в BigData
- Выполнение триггеров в соответствии с контекстом разговора

Для клиентского сервиса

- детектирование претензий
- фиксация положительных ОТЗЫВОВ
- анализ выполнения стандартов обслуживания
- анализ причин повторных обращений (1 – по лексике «снова звоню»; 2 – по номеру; 3 – по биометрической метке)
- Анализ эмоционального выгорания операторов

Для роста доходов

- анализ выполнения презентации и работы возражениями в разговоре
- анализ эффективных практик (поиск закономерностей в результативных разговорах) и неэффективных практик (оценка эффективности скрипта)
- анализ выполнения up-sale и cross-sale

Для оптимизации расходов

- анализ причин длительных разговоров
- анализ возможностей для автоматизации (сайт, в т.ч. личный кабинет, IVR, мобильное приложение)

- **Высокая стоимость внедрения и поддержки работы**
- **Высокие требования к компетенциям пользователей**
- **Отложенный период выхода на бизнес-эффективность**
- **Отсутствие анализа реального времени**
- **Требования к качеству связи/аудиозаписи разговора**

Система Менеджмента Качеством

- ✓ Обучение и тренинги
- ✓ База знаний
- ✓ Система оценивания
- ✓ Система мотивации
- ✓ Нормы и прочие требования

Бизнес- процессы и продукты

- ✓ Инжиниринг / оптимизация БП
- ✓ Разработка новых продуктов, оптимизация свойств и характеристик существующих продуктов

ИТ-структура

- ✓ Устранение неисправностей в работе информационных систем и каналов связи
- ✓ Разработка новой функциональности

NPS

+ 1-10 п.

CSI/CSAT

+ 15%

Claims

- 5-20%

AHT

- 5-40%

FCR

ИНДИВИДУАЛЬНО

SL/F

+ 5-30

Спасибо за внимание!

Летайте
самолетами
АЭРОФЛОТА!

