

информационные технологии

Рука звонящего

Звонок в контактном центре часто уже принимает не оператор, а интеллектуальная система, распознающая речь, анализирующая интонации, даже идентифицирующая по голосу. В call-центрах сегодня наиболее востребованы технологии CRM (Customer Relationship Management), системы анализа речи, планирования работы сотрудников и технологии защиты от мошенников.

— инновации —

Взгляд в небо

Согласно данным агентства CNews Analytics, российский рынок call-центров в 2011 году вырос на 9,7%, а в 2012 году — на 7,5%. РБК оптимистично прогнозирует увеличение сегмента в этом году на 20%. Call-центры сегодня меняют формат. Это больше не комната, набитая операторами с телефонами. Снимают грубку часто сложные автоматизированные системы, которые обрабатывают обращения также из других каналов: с сайтов, через мобильные приложения, по SMS, в чате, по электронной почте и даже из социальных сетей.

На конференции Call Center World Forum 2013 весной представители индустрии контактных центров обозначили ключевые тенденции развития рынка до 2020 года: SaaS, «облака», виртуализация, голосовая биометрия, персонализация. Но это прогноз на перспективу. Пока запросы владельцев контактных центров ближе к традиционным. Опрошенные организаторами конференции участники сообщили, что наиболее востребованными технологиями на сегодняшний день являются CRM (35%), системы анализа речи (30%), средства планирования работы сотрудников (20%) и способы защиты от мошенничества (5%). Тем не менее интерес к инновациям весьма велик.

Алексей Бессарабский, руководитель отдела маркетинга «Манго Телеком», говорит, что в последние пару лет call-центры стали стремительно меняться. «Все тенденции развития можно отнести к двум масштабным направлениям: переходу бизнеса в „облака“ и росту клиентоориентированности компаний — как средних и малых, так и крупных. — Говорит господин Бессарабский. — Массовый переход бизнеса в „облака“ иллюстрирует тот факт, что за последние пять лет доля „облачных“ решений на рынке call-центров выросла с 2,2% до 18%. Также ожидается, что в ближайшие два года количество операторов облачных call-центров удвоится». Небольшим компаниям «обла-



Колл-центры учатся распознавать клиентов по голосу

ка» дают возможность использовать серьезные бизнес-приложения и новые технологии, оставаясь в рамках ограниченных бюджетов. Крупные компании также оценили гибкость и скорость внедрения облачных call-центров и виртуальных АТС.

Также такие решения поддерживают тренд перехода на дистанционный режим работы. В США, к примеру, по данным Frost & Sullivan, сегодня более 80% компаний из списка Fortune 1000 пользуются услугами операторов, работающих у себя дома. По прогнозам некоторых американских аналитиков, в будущем доля операторов call-центров, работающих из дома, и вовсе достигнет 40% от их общего числа. Показатели по России пока ниже, но тенденции в нашей стране ровно те же, но проявляются с некоторым опозданием. По словам господина Бессарабского, фактически первое предложение полнофункционального облачного call-центра (ЦОВ) появилось только в этом году.

На своем опыте

Вторым трендом представитель «Манго Телеком» отмечает стремление контактных центров к клиентоориентированности, повышенное внимание к тому, какие впечатления получают при взаимодействии с компанией. Отсюда и проистекает интерес к инновациям. По мнению господина Бессарабского, наиболее интересные тенденции и технические новинки в области customer experience — это расширение каналов взаимодействия с клиентом и применение технологий сбора статистики и анализа.

Так, в частности, передовые call-центры сегодня позволяют вести вебчат с посетителями сайта, управлять браузером клиента во время демонстрации интернет-ресурса, а чат в любой момент может перейти в телефонный разговор. Продвинутое решение позволяет записать всю историю взаимодействия с клиентами, могут во время звонка клиента автоматически показывать историю коммуникаций с тем или иным заказчиком, обладая инструментами статистического и предиктивного анализа.

Что же касается технологий распознавания речи, по мнению господина Бессарабского, они пока мало востребованы и чаще используются в усеченном варианте: для голосовых IVR-систем (Interactive Voice Respons, автоматическая система ответов на звонки с заранее записанными голосовыми сообщениями), заменяющих тональные меню.

Руководитель отдела маркетинга «Манго Телеком» считает интересной возможность распознавания эмоций по тону, тембру и темпу речи. «Эту технологию можно использовать для подключения раздраженного клиента к оператору вне очереди, автоматического извещения супервизора, что у одного из операторов разговор с клиентом протекает тяжело, автоматического включения записи разговора с заказчиком или для пометки разговора как требующего постановки», — объясняет он.

Звонок по расписанию

По данным компании КРОК, на прошлый год пришелся пик внедрений систем управления ресурсами контактных центров — Workforce Management (WFM). Это программные инструменты для составления рабочего расписания. Если на телефонах работают 50 операторов, можно распределить их время в таблице в Excel. Но если сотрудников call-центра уже сотни или тысячи, то даже группа супервизоров с этой задачей не справится. А по закону, как известно, рабочее расписание необходимо составить и предоставить сотрудникам заранее.

Системы данного класса позволяют задать ряд правил, учесть все отпуска, специфические детали и составить расписание автоматически. Кроме того, программа собирает статистические данные. «Недавно мы внедрили такую систему в одном крупном банке с несколькими тысячами операторов», — рассказывает Роман Франтов, руководитель направления call-центров компании КРОК. — Заказчик очень быстро окупил затраты уже за счет того, что индивидуальные рабочие листы с расписанием составлялись автоматически. Кроме того, система позволила контролировать соблюдение рабочего графика. Ведь иногда оператор может прийти на работу на полчаса позже, посчитав, что сможет компенсировать опоздание, если уйдет с работы позже. Но если таких сотрудников много, то в первые полчаса рабочего дня может потеряться большое количество звонков».

Подобные системы позволяют делать прогнозы, сколько операторов понадобится в том случае, если компания даст рекламу и увеличит поток обращений. Решения WFM применимы не только для операторов, обрабатывающих телефонные звонки, но и для тех, которые работают с любого рода обращениями клиентов: через сайт, электронную почту, мобильное приложение. И даже с теми, которые пришли в офис и подали бумажную кредитную заявку. По мнению господина Франтова, рынку ИТ-продуктов для call-центров не грозит экономический спад. «Интерес к решениям, помогающим экономить, а также к важным инновациям, повышающим конкурентоспособность, есть, и он, безусловно, будет только расти», — уверен он. — Если говорить о будущем, то системы, которые нацелены на оптимизацию бизнес-процессов call-центра, такие, как Workforce Management, будут внедряться, даже если случится очередной кризис». Если же экономическая ситуация останется стабильной, то, как говорят участники рынка, в ближайшее время мы увидим всплеск продаж аналитических систем по распознаванию речи.

Светлана Рагимова

«Сегодня мы отстаем от США в этой сфере на три-пять лет»

— экспертное мнение —

Во время глобального спада превращение тех, кто позвонил, в лояльных потребителей, — задача первой важности. РОМАН ФРАНТОВ, руководитель направления call-центров компании КРОК, рассказывает о распознавании речи, биометрической идентификации и других инновациях в этой области, помогающих зарабатывать больше или меньше терять.



— Можно ли сказать, что интерес к инновационным решениям для call-центров — сегодняшний тренд?

— В этом и прошлом годах было довольно много запросов от крупных компаний на инновации, связанные в первую очередь с голосом: голосовая биометрия, распознавание речи, синтез речи, комплексная аналитика того, что говорят операторы и клиенты. Но реальные проекты пока немного: рынок должен раскачаться, прощупать новинки, так сказать. Один из знаковых для нас проектов в этой области — внедрение системы аналитики речи Speech Analytics в колл-торской компании. Это довольно крупный бизнес, и call-центр является важным его элементом. Каждый день коллектор принимает порядка 60 тыс. звонков. Компания меняла название, и от агентов требовалось прекратить использовать старое. Привычку поменять довольно сложно, поэтому ввели штрафы. Система позволила распознавать слово и его вхождение в диалог. Это лишь один пример того, как используется заказчиком технология. Эффективность внедрения практически сразу стала видна. Уже в первые месяцы удалось сократить неэффективные процедуры на 9%.

— Что еще умеют такие системы распознавания речи?

— Технология позволяет отслеживать паузы, фиксировать момент перебивания, изменение интонаций беседы, точность следования стандартному скрипту, ловит употребление определенных слов. Применять эти функции можно очень по-разному. Например, распознавание ключевых слов или фраз помогает отследить, если внезапно большое количество клиентов начинает ссылаться на конкурента. Супервизор получает аналитику на эту тему, имеет возможность послушать соответствующие диалоги, понять, какое предложение конкурирующей компании привлекло столько внимания, и отреагировать.

— Есть ли другие примеры масштабных внедрений таких решений?

— Сейчас практически в любом крупном российском банке ведется пилотное тестирование подобных решений. Но внедрений пока немного. Сегодня мы отстаем от США в этой сфере на три-пять лет. Там решения по аналитике речи внедрены практически во всех крупных банках и во многих телекоммуникационных компаниях. Ведь супервизоры не могут прослушать все записи, а значит, сделанные ими выводы не могут быть абсолютно достоверными. К тому же их просто мало — не более 10% от общего числа операторов. Системы же помогают контролировать следование оператора стандартному скрипту ведения разговора или анализировать паузы в беседах. В каждом конкретном случае могут быть выявлены существующие для бизнеса нарушения. Не так давно мне встречалось одно аналитическое исследование, согласно которому даже такие базовые вещи, как тарифы на обслуживание, стоимость аренды банковской ячейки, ставят операторов в тупик и ответ на них иногда выдается лишь спустя несколько минут. Банки просто не успевают обучать новых сотрудников: на этих должностях текучесть кадров, как правило, очень высока. А это фронт-офис — критичное для бизнеса звено.

— Расскажите о системах, которые дают подсказки таким новичкам.

— Это целый класс систем, которые по-разному называются в зависимости от вендора, который их выпускает. Они позволяют посадить на телефон практически неподготовленного оператора. Программа сама подсказывает, какие вопросы нужно задать, что спросить, а также подтягивает информацию о клиенте для того, чтобы оператор мог сделать дополнительное предложение. Например, сигнализирует о том, что жена клиента также обслуживается в этом банке, поэтому нужно предложить специальный семейный тариф. С их помощью можно значительно сократить время обучения новых сотрудников, так что новичок, пришедший

вчера, уже сегодня работает наравне с коллегой, у которого стаж от года и более. Естественно, такие решения положительно влияют на продажи. Но при условии, что в компании уже функционирует аналитическая CRM и создана база знаний. Иначе просто не откуда брать информацию. В той или иной форме обычные CRM в российских компаниях уже есть, но базы знаний есть не везде.

— В каких отраслях кроме банковской и телекома могут применяться продвинутые системы для call-центров?

— Везде, где ведется работа с массовым потребителем. Это, например, банки, ритейл, страхование, медицинские услуги, госсектор.

Например, недавно мы внедрили систему автоматического исходящего обзвона для улучшения взаимодействия с должниками ОТП-банка. Число дозвонov до клиентов в течение дня увеличилось практически втрое. Это повлияло и на процент возврата просроченной задолженности по кредитам: он вырос на 15–20%, по оценкам банка.

В нашем портфолио также есть проекты для частных клиник с внедрением систем распознавание речи и IVR (Interactive Voice Response, система автоматического обслуживания). Технологии применяются там для самых простых вещей: запись на прием, получение консультации, запрос расписания нужных врачей и т. д. То есть как обычная IVR-система, только понимающая речь. Во многих кинотеатрах и аэропортах уже используются аналогичные решения для бронирования билетов.

— Реально ли распознавание речи работает? Про несовершенство этой технологии существует много шуток, роликов на YouTube, равно как и реальных историй.

— Сегодня такие технологии уже стали массовыми — всем известна Siri, встроенная в iPhone. Хотя, конечно, первые попытки могут быть не очень удачными. Но технологии продолжают совершенствоваться, накапливаются базы знаний, в том числе для русского языка. Многие веселые истории связаны также с тем, что люди стараются такую систему ввести в заблуждение намеренно. Но технологии прогрессируют, и для бизнес-задач они вполне применимы.

— Есть ли технологии, позволяющие распознать, правду говорит человек или врет?

— Для колл-торгов и сферы кредитования это было бы просто золотое дно. Мы рассматривали несколько разработок в этой области, но они, к сожалению, пока не очень хорошо работают. Точность «диагноза» зависит от размера региона, с которым работает call-центр. Дело в том, что люди из разных мест говорят по-разному. В одном регионе жители всегда разговаривают темпераментно, в другом такие же интонации, скорость разговора были бы восприняты как агрессия или излишнее возбуждение. На конкретное поведение человека или даже отдельный регион можно настроить такую систему, результат будет точнее. Но все же дать ответ, правда или ложь, система может лишь с некоторой вероятностью. Погрешность все еще весьма велика.

— Как насчет голосовой биометрии? Можно ли узнать человека по голосу?

— Этот метод применяется для борьбы с мошенничеством, например против так называемых телефонов-кукушек. Это фиктивный телефон, который используют для подтверждения места работы, должности и других деталей биографии человека, запрашивающего кредит. Люди, которые отвечают на такие звонки, — это профессионалы, и они не так часто меняются, обычно участвуют во многих обманных схемах.

Если банк потерял деньги в результате мошенничества, прослеживается вся история того, как это случилось. В частности, можно зафиксировать и в дальнейшем отслеживать голосовые отпечатки тех людей, которые участвовали в мошеннической схеме, чтобы избежать потерь в будущем. Западные банки этим уже активно пользуются.

УМНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ УМНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

- Корпоративные мобильные решения - Облачные технологии - Интеллектуальные системы анализа данных - Управление информационными потоками	- Электронное обучение - Онлайн-курсы - Экспертные сети - Решения для здравоохранения	- Электронные услуги «Умный город» - Защита информации - Системы самообслуживания
Группа компаний АйТи	+7 (495) 974-79-79	www.it.ru

МЫ ДЕЛАЕМ ВАШУ ЖИЗНЬ УДОБНОЙ, А УПРАВЛЕНИЕ – ЭФФЕКТИВНЫМ!

Реклама