

22-23 ноября 2017 года в Москве состоялся V Форум Contact Center in Finance, посвященный вопросам построения и эффективной организации контактных центров в банках, страховых компаниях, МФО, фондах и других финансово-кредитных организациях.

В течение двух дней Форума эксперты обсудили широкий круг вопросов, актуальных для представителей индустрии, и поделились своими кейсами: повышение качества клиентского сервиса, внедрение и эффективное использование биометрических технологий, улучшение обслуживания клиентов в цифровых каналах коммуникации, удаленные продажи финансовых продуктов, запуск и продажа нового продукта и другие.

Анна Василёнок, Менеджер контакт-центра Приорбанка, рассказала участникам мероприятия о новых возможностях продаж после внедрения голосовой биометрии в контакт-центре. В ходе своего доклада Анна отметила: «Речевые технологии – это мировой тренд. По данным MarketsandMarkets, объем рынка речевых технологий в 2017 году составил 6,19 млрд долларов, а к 2023 году увеличится по прогнозам в три раза и составит 18,3 млрд долларов. С точки зрения коммерческого использования интересны три технологии: голосовая биометрия (подтверждение личности клиента по голосу), распознавание речи (перевод речи в текст, тематический анализ, извлечение смысла и с помощью синтеза речи перевод текста в речь) и речевая аналитика (оценка качества разговоров и фиксация эмоционального настроя клиентов)».

Не осталась без внимания тема роботизации. Андрей Зайцев, Директор департамента автоматизации контактных центров компании NAUMEN представил аудитории кейс о голосовых роботах.

Андрей отметил: «Мы не первый год выступаем в роли спонсора Форума. Во-первых, потому что финансовый сектор является для нас одним из ключевых целевых сегментов – у нас здесь много крупных проектов, мы ежегодно проводим исследования доступности и качества обслуживания в контактных центрах банков и страховых компаний – проводим специальные мероприятия с презентациями данных исследований. Во-вторых, потому что доклады Форума как правило сфокусированы на главных технологических трендах рынка. Мы в этом году рассказывали о роботизации, в т.ч. о нашем опыте создания роботизированных сервисов в ПАО «Мосэнергосбыт», ФГУП «Почта России» и т.п.. И мы видим, что рынку интересны темы Форума, интересны наши решения.»

Арсен Дарчиев, Директор по продажам компании New Contact рассказал, что «Компания New Contact является постоянным участником Форума Contact Center in Finance. Для нас – это возможность получить актуальную информацию по развитию рынка, встретиться с потенциальными клиентами, быть в курсе последних тенденций. С экспертным мнением на тему создания «Системы экспертизы качества клиентского обслуживания» выступила Руководитель направления QM компании New Contact Елена Губанова. Выступление получило живой отклик: коллеги активно интересовались внедрением и функционалом системы контроля качества собственной разработки.»

Владимир Махинко, Руководитель компании Creditcall также поделился своим впечатлением о мероприятии: "Интересные доклады "без воды", тесный обмен опытом с коллегами из различных банков и КЦ — все это Contact Center in Finance 2017"

В рамках программы Форума Олег Зельдин, Президент Национальной Ассоциации Контактных Центров, представил результаты V Независимого Исследования «ТОР-20. Качество дистанционного обслуживания в финансовом секторе», в котором в 2017 году приняли участие 70 крупнейших банков, страховых компаний и МФО. В Исследовании было изучено качество и скорость обслуживания клиентов по телефону, email, в онлайн чатах, формах обратной связи на официальных сайтах компаний и социальных сетях по методике по технологии mystery shopping.

По итогам Исследования был определен лучший контакт-центр по качеству обслуживания клиентов среди всех участников – Хоум Кредит Банк.

Также в программе Форума приняли участие представители компаний: Русфинанс Банк, СК Альянс Жизнь, New Contact, NAUMEN, Приорбанк, Key Solutions, Европлан, Страховая группа Хоска, НПФ Благосостояние, Ингосстрах, Банк Уралсиб, New Contact, DM Global, Академия телемаркетинга, ВЕЕPER, Creditcall, Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг, Киви Банк, Промсвязьбанк, Сбербанк Страхование, Национальная ассоциация профессионалов продаж, Яндекс. Деньги, PUZZLE-trainig.

Участниками Форума стали вице-президенты, директора, руководители и начальники управлений, департаментов и служб финансовых организаций для того, чтобы в профессиональном кругу обсудить важнейшие вопросы индустрии в сфере управления коммуникации с клиентами, оптимизации процессов в КЦ, улучшения качества обслуживания и другие темы.

Источник: Википедия страхования, 08.12.2017