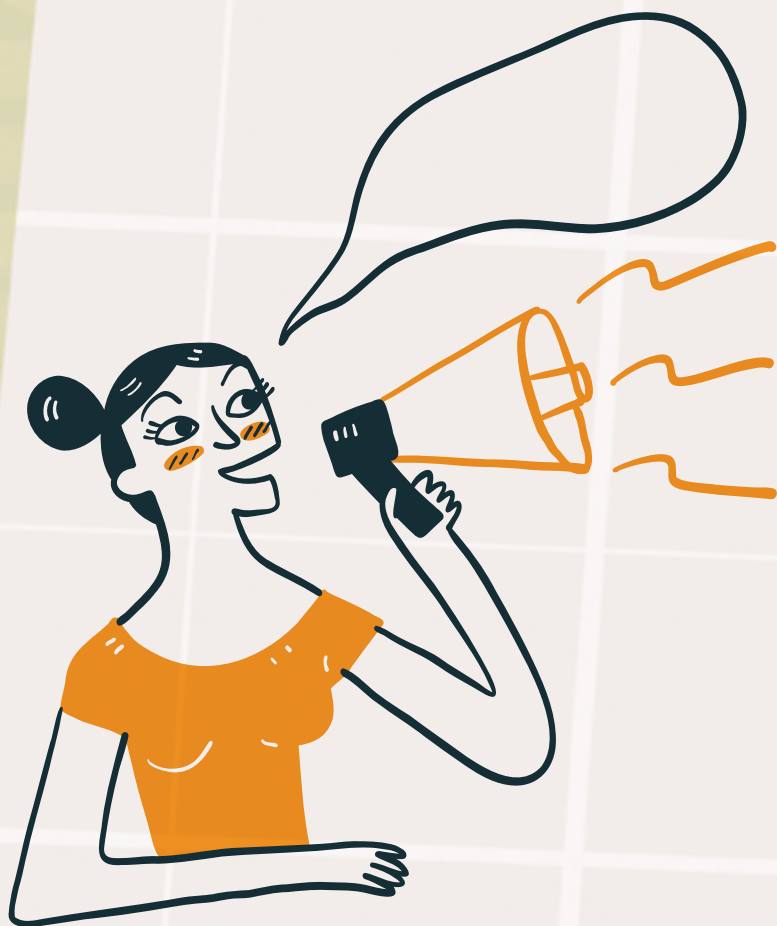


В клиентском опыте важен каждый «голос»

Финансовые продукты и сервисы, нацеленные на массовую аудиторию, схожи. Поэтому продуктовая конкуренция по эффективности сейчас проигрывает персонализированному клиентскому обслуживанию



Улучшение клиентского опыта и обеспечение бесшовного клиентского пути вкупе с оптимизацией эффективности бизнес-процессов банков становятся ключевыми факторами, помогающими удержать аудиторию, повысить уровень ее лояльности, а также

удешевить привлечение новых клиентов.

Одной из популярных технологий, все более активно применяемой участниками рынка для подобной работы с клиентами, является речевая аналитика. Она позволяет банкам анализировать и интерпретировать разговоры с клиентами, контролировать качество обслуживания и выявлять потенциальные факты мошенничества.

Рынок немаленький, и он растет

Объем мирового рынка речевой аналитики в 2023 году составил около 1,36 млрд долларов. Ожидается, что благодаря внедрению речевой аналитики в управление ретейловыми процессами рынок вырастет в среднем на 10,2% в прогнозируемый период 2024–2032 годов и достигнет 3,24 млрд долларов к 2032 году. Эти данные приведены в свежем аналитическом отчете американской компании EMR «Global Speech Analytics Market Report and Forecast 2024–2032».

Авторы документа отмечают, что в настоящее время основными приложениями речевой аналитики являются анализ настроений (sentiment analysis), выявление рисков

Текст
ВАДИМ ФЕРЕНЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ «Б.О.»

и мошенничества (risk and fraud detection), мониторинг звонков (call monitoring), а также инструменты продаж и маркетинга (sales and marketing tools).

Инструменты речевой аналитики сокращают среднее время обработки звонков примерно на 40%. Более того, подобные решения повышают эффективность самообслуживания примерно на 20%. В целом, рынок движется в сторону охвата элементов маркетинговых коммуникаций.

Сегодня же информация и данные, собранные в контакт-центрах, помогают выявить болевые точки в бизнес-процессах и сформулировать тактику и элементы стратегии по их расширке. Эти же данные помогают бизнесу в той или иной степени детализации с опорой на потребности собственных клиентов разрабатывать технические задания на услуги внешнего консалтинга и вендорам для доработки существующих и разработки перспективных решений.

Спецификой банковского сектора является то, что аналитические инструменты активно используются для выявления и предотвращения мошенничества. Автоматический анализ речи позволяет финансовым организациям снижать такие виды рисков, как неправомерное произношение вслух персональных данных клиента, разглашение элементов банковской тайны, например суммы остатков по счетам, а также употребление подозрительных фраз.

Один из важных трендов, описанных аналитиками компании EMR, заключается в том, что технологии речевой аналитики все чаще интегрируются с другими решениями, такими как социальные сети или CRM-системы. Если интеграция проведена успешно, то практически сразу бизнес отмечает прирост конверсии и увеличение объема продаж. Этот факт является одной из причин интереса топ-менеджмента к инвестициям в этот сегмент технологий.

По данным исследования информационно-аналитического агентства Telecom Daily, в 2024-2025 годах (по публикации «Ведомостей») российский рынок речевой аналитики в среднем вырастет на 15%, в том числе за счет внедрения новых технологий.

Где истоки речевой аналитики?

Немаловажно и то, что речевая аналитика развивается рука об руку со своим «старшим братом» — речевыми технологиями, базирующимися на нейросетевых технологиях и машинном обучении. Согласно исследованию компании Grand View Research, на которое ссылается издание «Ведомости», в 2023 году этот сегмент IT-рынка оценивается в 8,2 млрд долларов, а к 2028 году он достигнет

32,5 млрд. Объем российского рынка этими аналитиками оценивается в десятки миллионов долларов, и отмечается его бурный рост.

Одним из ведущих сегментов рынка речевых технологий является «голосовой ассистент», практические реализации которого стали неотъемлемой частью повседневной жизни людей. Они предоставляют пользователю возможность управлять устройствами, задавать вопросы, заказывать товары и выполнять другие задачи с помощью голосовых команд. Это стало возможно с развитием естественного языка обработки (Natural Language Processing, NLP) и машинного обучения. Эти технологии позволяют алгоритмам распознавать и понимать естественный язык, что значительно повышает качество и точность приложений, а также речевой аналитики.

Кто и как в нашей стране занимается R&D в указанных сферах? ИИ — крайне затратная технология, которой требуются небольшие объемы информации для обучения моделей. Если есть размеченные данные, значит, есть и доступные по цене решения. И вот тут на помощь небольшим разработчикам стали приходить государство и крупный бизнес.

Конкретный пример — Сбер открыл полный доступ к своей платформе синтеза и распознавания речи SaluteSpeech всем желающим. Есть и другие примеры вклада в open-source отечественных компаний в этой сфере.

В итоге стал заметен интерес профессиональных инвесторов, и для этого есть повод. По мнению генерального директора «Наносемантики» **Станислава Ашманова**, которое он высказал в октябре 2023 года на финале IT-олимпиады MTC True Tech Camp: «Сложно конкурировать с известными технологичными проектами с большой наукоемкой частью. В них годами вкладывались большие деньги и знания, в них участвовали профессора, доктора наук. Однако высокий барьер входа в высокотехнологичные ниши служит дополнительной гарантией устойчивости бизнеса».

Сейчас то самое время, когда порог входа в определенных нишах в этой сфере еще не запределный, а рынок, как отмечалось выше, бурно растет. Это — причина активного интереса к речевой аналитике со стороны инвесторов, в том числе венчурных фондов. Затем поезд уйдет.

Другое дело, что существуют некоторые технологические ограничения, связанные с западными санкциями. Но и здесь налицо достижения отечественных лидеров — рынку представлено совместное решение CATEL и BSS, объединяющее в себе омниканального виртуального помощника, автоматизированное рабочее место оператора (APM), систему управления взаимодействия с клиентами (CRM), базу знаний, а также систему речевой аналитики и управления качеством обслуживания клиентов.

«Особенность данного программного продукта — в том, что он включает в себя современные речевые решения на базе единого технологического стека, который покрывает все потребности бизнеса и предоставляет новый уровень диалогового взаимодействия с клиентами в режиме реального времени», — отметила **Елена Гужновская**, директор по развитию партнерских продаж компании BSS.

Тем не менее речевая аналитика продолжает оставаться недешевым удовольствием, требующим для своей работы серьезного «железа». Финансовая отрасль пристально следит за прохождением законопроекта № 404786-8 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ "О совершенствовании правовых основ для аутсорсинга IT и использования облачных услуг финансовыми организациями"». Без сомнения, принятие этого закона дало бы толчок к ускорению проникновения «голоса» в банки. Требуется внимания и проблематика аутстаффинга. Но все это решаемо! **БО**