

银行和金融行业语音分析解决方案



金融服务客户的忠诚度越来越低，而监管机构的要求越来越高。机构可以通过更加主动和高效地与客户互动来缓解这些压力。语音分析解决方案可以提高联络中心效率和座席绩效，让客户和监管机构满意，同时增加收入。

对于银行、贷方、抵押贷款服务机构、收款机构、经纪公司和其他金融机构而言，客户不满意的风险从未如此之高。客户流失很常见，而且代价高昂。与此同时，消费者金融保护局 (CFPB) 和联邦通信委员会 (FCC) 发布的调查和处罚令监管环境十分严格。《公平债务催收实务法》(FDCPA) 和《电话消费者保护法》(TCPA) 等法律要求强制要求合规。

提高客户满意度并确保遵守客户互动是公司可以采取的提高忠诚度和主动应对监管风险的最佳行动。语音分析是实现这些目标的最强大和最成熟的解决方案之一。

提高联络中心效率和座席绩效

通过语音分析实现自动化质量保证，可以提高座席和主管的工作效率，从而实现可持续的成本节约。它可以识别通话中的过度沉默，并帮助培训座席通过深入了解根本原因来防止这种情况发生。这减少了平均处理时间，从而提高了生产力和客户满意度。指导和实时提示可帮助座席遵循最佳实践，从而提高首次呼叫解决率。

债务追回公司报告：



800 小时
生产率

通过减少沉默每月提高 800 小时的工作效率



28%
挂断率

挂机率降低 28%

“我们已经看到座席生产力的提升，
这正转化为现金。”

- 首席运营官，顶级收款和保险解决
方案公司

↓ **10%**
呼叫静音

减少 10%，相当于在不增加劳动力的情况下呼
叫量减少 1%，呼叫处理效率提高 1%

↓ **40%**
辅导时间

通过使用来自其语音分析解决方案的上下文数
据来查明每个座席需要帮助的地方，将教练准
备时间减少了 40%

通过改进座席指导和培训，减少座席入职时间并减少客
户流失。

提高客户满意度

Alvaria Engagement Analytics 使组织能够衡量每个
联系人的客户满意度和情绪，而不仅仅是依赖调查响应
样本。通过跟踪客户的好恶，可以将满意度与特定代
理、产品、政策或促销相关联。分析是什么驱使客户
离开，反过来又可以用来评分和预测未来的客户流失风
险。

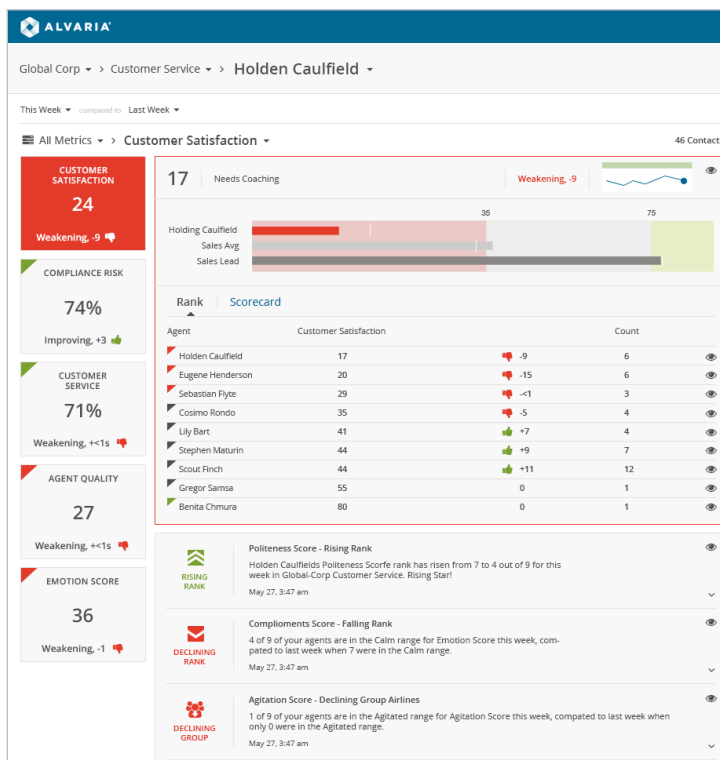
通过使用 Alvaria Engagement Analytics 自动化座席
绩效监控，可以衡量座席处理愤怒呼叫者的效率，以及
他们是否在第一次联系时解决客户需求，这是客户满意
度的主要驱动因素之一。

↓ **50%**
事故率

一家金融机构将其事故发生时间缩短 50%
归功于实时干预

↓ **66%**
升级电话

实现了 66% 的升级呼叫减少



降低合规风险

Alvaria Engagement Analytics 通过自动监控和客
观地对 100% 的电话、电子邮件和文本联系人进行合规
性监管机构要求或禁止的声明进行评分，从而提高合规
性。

Alvaria Engagement Analytics 会跟踪每一次使
用 Mini Miranda 语言、Right Party Contact 语
言、FDCPA 违规行为、任何一方的辱骂性语言以及其他
风险活动的呼叫。自动跟踪可识别需要指导的座席或
需要立即做出反应的特定情况。

“我对电话上说了什么和没说什么更
有信心，而不用整天听电话。”

- 一家知名的债务追讨公司

通过记录、分析和索引所有联系人，组织可以获得解决
争议和满足审计员要求的文档，而无需花时间收听和转
录通话录音。Alvaria Engagement Analytics 甚至可
以通过识别回收的电话号码来帮助支持 TCPA 合规性。



54%

代理活动不符合 FDCPA

一家催收公司在第一个月内将不符合 FDCPA 要求的座席活动减少了 54%



\$2,000

每个座席的平均月收入

另一家在使用分析评估其销售实践后，每个座席每月的平均收入提高了 2,000 美元。

增加收入

为了优化债务追回或销售座席需要尽可能密切和一致地遵循脚本和最佳实践。Alvaria Engagement Analytics 将帮助您识别最有效的单词、短语、序列和其他变量。Alvaria 帮助您利用这种洞察力改进流程和培训，缩小低绩效和高绩效员工之间的差距，并提高整体收入。



7.8%

转化率

第三家这样的公司将其转化率提高了 7.8%，从而增加了 140 万美元的收入



9.6%

催收收入

一家催收公司报告称，在使用语音分析对每次互动进行评分并指导座席如何提高效率后，催收收入增加了 9.6%

Alvaria Engagement Analytics 是金融服务公司在客户互动中建立一致性并降低风险所需的工具。

The screenshot displays the Alvaria software interface. At the top, there's a navigation bar with options like DASHBOARD, SEARCH, TAGGING, AGENT EXPLORER, SCORECARDS, CATEGORY BUILDER, SCORE BUILDER, and ADMIN. Below this, a summary bar shows agent information (Ada Lovelace), duration (01m 26s), agitation measure (3863.61), and word count (0084.00). The main area features a timeline with various colored markers and a transcript view. The transcript is organized into sections for Whole Contact Categories, Agent, and Customer, with timestamps and associated tags like Emotional Content, Call Recording Disclosure, Right Party Contact, and Government Monitoring. On the right side, there's an 'Events' panel with a table listing specific events and their locations.

Details	Location
... Silence (1s)	0s
Thanks Compliments RG Move	27s
Thank you QUALITY LRG	30s
Thank you for calling	44s
Right Party Contact	51s
Call Recording Disclosure	5s
Monitor and Record	01m 23s
... Silence (1s)	01m 23s
Politeness	01m 23s
Government Monitoring Questions	01m 23s
Agent Ownership	0s
Thanks Compliments RG Move	27s
Thank you QUALITY LRG	30s
Thank you for calling	44s
... Silence (2s)	51s
Government Monitoring Questions	01m 1s
Government Monitoring Questions	01m 23s
Government Monitoring Questions	01m 23s
Politeness	01m 23s
Government Monitoring Questions	01m 23s
Government Monitoring Questions	01m 1s
Government Monitoring Questions	01m 23s

关于 Alvaria™

Alvaria 帮助组织有效地管理和吸引现代劳动力，并与客户和潜在客户建立合规联系。我们开放、创新的多平台专为两个核心能力而构建；一个功能丰富、直观且智能的劳动力参与管理平台，以及一个多渠道主动合规外展平台。Alvaria 是世界领导者 - Aspect Software 和 Noble Systems 合并的产物 - 自豪地庆祝 50 周年重塑客户和员工体验的业务。阿尔瓦利亚。重塑客户体验™。欲了解更多信息，请访问 www.alvaria.com。

通过@Alvaria_Inc 在 Twitter 上关注 Alvaria。#重塑CX

