

ВНЕДРЕНИЕ КОМПЛЕКСА МОНИТОРИНГА РАБОТЫ ОПЕРАТОРОВ В «ТЕЛЕКОМ-ЭКСПРЕСС» НА БАЗЕ РЕЧЕВОЙ И ЭКРАННОЙ АНАЛИТИКИ



О ЗАКАЗЧИКЕ

«Телеком-Экспресс» является лидером российского рынка среди аутсорсинговых контактных центров. Компания заняла ведущие позиции в отрасли во многом благодаря применению современных технологий для решения бизнес-задач и созданию технологической платформы, не имеющей аналогов на российском рынке.

ПРЕДПОСЫЛКИ

Сотрудничество компании «Телеком-Экспресс» и ЦРТ началось еще в 2009 году с проекта внедрения системы многоканальной записи, после чего в 2012 году был реализован масштабный проект внедрения автоматического голосового сервиса для крупнейшей российской корпорации. Оба решения интегрированы в платформу Genesys, используемую для организации работы контактного центра.

Однако с развитием контактного центра, расширением производственных площадок и штата сотрудников возникла необходимость в повышении эффективности автоматического мониторинга работы операторов для группы системы контроля качества.

Подсистема мониторинга впервые внедрялась на центральной московской площадке в 2010 году и вошла в состав Smart Logger II под названием QM Analyzer. Разработанный под бизнес-задачи «Телеком-Экспресс» модуль производил комплексный анализ телефонных вызовов по таким параметрам как голос и речь для определения эмоционального состояния клиента, а также по

Некоторые факты:

- Ежегодно «Телеком-Экспресс» оказывает помощь более 25 млн россиян
- Производственные площадки в Москве, Ростове-на-Дону, Челябинске, Нижнем Новгороде и Калуге
- Более 1700 рабочих мест операторов
- Обработка более 100 тыс. входящих вызовов в день
- Более 150 клиентов, среди которых крупнейшие российские и зарубежные предприятия и организации¹

Задача:

Повышение эффективности работы операторов за счет автоматического мониторинга, комплексного анализа речевой активности, эмоционального состояния и действий во время обработки вызова

Решение:

Внедрение системы мониторинга и контроля качества работы операторов Smart Logger II с модулями:

- Регистрация телефонных вызовов в корпоративных сетях IP-телефонии со 100% резервированием
- Запись экранов операторов
- QM Analyzer: подсистема автоматического мониторинга и оценки качества с технологией распознавания речи и оценкой эмоционального состояния дикторов
- Протоколирование действий пользователей и мониторинг технологического состояния системы по SNMP
- СТИ-интеграция с платформой Genesys
- Интеграция с CRM-системой Siebel

Завершение проекта:

2011 год. Обновление системы в 2013 году

Результаты:

- Обеспечивается тотальная запись телефонных переговоров
- Проводится автоматический анализ 100% фонограмм
- Осуществляется синхронная запись экранов операторов
- Проводится оценка работы операторов в автоматическом режиме
- Результаты автоматической оценки включены в KPI операторов контактного центра
- Система записи и контроля качества интегрирована с CRM Siebel

¹<http://te-ex.ru/company/>

используемой лексике за счет встроенной технологии поиска ключевых слов в большом архиве фонограмм. Таким образом, группа системы контроля качества решала задачу оценки удовлетворенности клиентов. Если говорить о решении задачи оценки работы операторов, то данная методика

предоставляла возможность проведения аудиоконтроля речи оператора и соответствия принятым скриптам, но не возможность визуальной оценки действий операторов за компьютером во время обслуживания вызова.

РЕШЕНИЕ

Руководство «Телеком-Экспресс» приняло решение продолжить эксплуатацию системы Smart Logger II на всех площадках контактного центра и расширить ее функционал за счет включения дополнительных модулей. Выбор в пользу ЦРТ был сделан на основании положительного опыта совместной работы, многолетней эксплуатации базовых модулей записи Smart Logger II и дополнительных преимуществ, получаемых за счет встраиваемой записи экранов ЦРТ:

- Сравнение параметров работы сотрудников и анализ эффективности их действий при помощи наглядной хронологической диаграммы видеозаписей с синхронизацией записи телефонных переговоров
- Расположение видео- и аудиозаписи на временной шкале
- Возможность назначения условий записи экранов на компьютерах операторов через Active Directory

В рамках проекта была проведена интеграция Smart Logger II с CRM-системой компании, неотъемлемой частью которой

является наличие звуковых файлов телефонных разговоров с клиентами и возможность одновременного доступа к ним любого необходимого количества сотрудников контактного центра.

За счет обеспечения эффективной интеграции двух систем в рамках единого информационного пространства, удалось повысить надежность хранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, повысить оперативность получения необходимой информации, автоматизировать действия оператора в рамках различных проектов, например, проведения телефонного анкетирования, и тем самым упростить их работу.

Слаженная совместная работа с «УСП КомпьюЛинк», зарекомендовавшего себя как надежный партнер во всех предыдущих проектах, а также с техническим и административным персоналом контактного центра «Телеком-Экспресс», позволила качественно и в срок выполнить каждый этап по внедрению и обновлению системы.

РЕЗУЛЬТАТ

Проектная команда ЦРТ провела серьезную и масштабную работу: система поддерживает до 1800 каналов одновременной записи телефонных линий и обеспечивает синхронную видеозапись экранов операторов. Благодаря видеозаписи экранов отслеживается использование операторами только тех инструментов, которые необходимы им для результативной работы, например, CRM-системы, а также скорость реакции операторов на предупреждение об ухудшении эмоционального состояния клиента во время

диалога, выводящееся на экран системой.

Ежемесячно контактный центр «Телеком-Экспресс» регистрирует около 3,7 млн фонограмм, которые автоматически анализируются за счет обновленной подсистемы QM Analyzer.

Таким образом, для супервизоров контактного центра был оптимизирован процесс контроля и оценки качества работы операторов за счет использования возможностей речевой и экранной аналитики в комплексе.



«Мы тесно работаем с коллегами из ЦРТ, и это взаимовыгодно, поскольку в ходе реальных проектов у нас возникает и опробуется множество идей, часть из которых они затем вносят в стандартный функционал или же могут как-то иначе предлагать другим своим заказчикам. В любом случае это ведет к постоянному развитию ПО».

Руководитель группы контроля качества «Телеком-Экспресс» Анна Бейгман, деловой ИТ-журнал Intelligent Enterprise, №8 (230), август 2011 года



Узнать больше о возможностях системы многоканальной записи и контроля качества для контактных центров Smart Logger II Вы можете здесь:

<http://www.speechpro.ru/product/sistemy-mnogokanalnoj-audiozapisi-i-rechevoj-analitiki/smart-logger-2>

Санкт-Петербург
196084, ул. Красуцкого, 4
Тел.: +7 812 325 8848
Факс: +7 812 327 9297
stc-spb@speechpro.com

Москва
109147, ул. Марксистская, 3, стр. 2
Тел.: +7 495 669 7440
Факс: +7 495 669 7444
stc-msk@speechpro.com

 Центр
Речевых
Технологий