

Кейс «Контроль правильности переводов»

Quality Monitoring (QM- Мониторинг качества)

Опыт использования

Внедрение
в крупном аутсорсинговом контактном центре

x2

Повышение процента корректных переводов за месяц после внедрения шаблона автоматической оценки

+50%

Повышение процента соблюдения скрипта после внедрения шаблона для контроля корректности переводов на IVR



Целевая аудитория

Корпоративные и аутсорсинговые контактные центры.



Назначение

Повышение и мониторинг качества обслуживания, сокращение повторных и непрофильных обращений за счет анализа обращений и организации автоматического контроля правильности переводов вызова на другого сотрудника, группу, подразделение, IVR.



Основные задачи

- С целью организации контроля правильности перевода выявить основные нарушения с помощью инструментов аналитики комплекса Smart Logger II
- Разработать и применить рекомендации на уровне сотрудников, регламентов и бизнес-процессов
- Автоматизировать контроль соблюдения скрипта при переводе вызова используя средства автоматической оценки

Описание услуги

Состав работ с использованием средств аналитики комплекса Smart Logger II:

-  Анализ бизнес-процессов контактного центра
-  Анализ обращений с использованием методик и инструментов ЦРТ
-  Определение основных зон развития
-  Разработка и предоставление рекомендаций
-  Анализ результатов
-  Подведение итогов

Состав работ с использованием инструментов автоматической оценки качества Smart Logger II (дополнительная опция к Речевой аналитике):

-  Контроль соблюдения основного скрипта при переводе вызова
-  Анализ результатов и рекомендации по работе с персоналом
-  Подведение итогов

Условия и форма оказания услуги

Услуга оказывается по согласованию сторон на площадке контактного центра или удаленно.

Определяется команда специалистов (руководителей, супервизоров), которые непосредственно будут применять рекомендации аналитиков ЦРТ, предоставлять данные о внедрении рекомендаций и результатах применения.

Заказчиком предоставляется:

- Данные по целевым и динамическим показателям за различные промежутки времени по запросу аналитиков ЦРТ
- Информация о бизнес-процессах, процедурах обслуживания, скрипты и сценарии диалогов исследуемого направления

Инструменты и методы

Речевая аналитика

Основные методы исследования – это речевой анализ текста фонограмм и выявление:

- Обращений с переводами вызова на другого сотрудника, группу, подразделение, IVR
- Основных нарушений при переводе вызова
- Непрофильных переводов и сотрудников, генерирующих ошибочные трансферы
- Зон развития на уровне сотрудников, процедур, процессов

Автоматическая оценка

Основные факторы применения – это оценка и контроль (в 100% диалогов) в зависимости от выявленных зон развития:

- Количественных параметров:
 - Количество и направление переводов вызова
 - Длительности пауз в переводных звонках
- Лексических параметров:
 - Соблюдения ключевых скриптов при переводе вызова
 - Нарушений, необоснованности переводов

Санкт-Петербург

196084, ул. Красуцкого, 4
Тел.: +7 812 325 8848
Факс: +7 812 327 9297
Отдел продаж: +7 812 325-88-48, доб.1
stc-spb@speechpro.com

Москва

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

