

# Экспертная поддержка бизнес-пользователей

Эффективное решение задач контактного центра



**Экспертная поддержка** – консалтинговые услуги специалистов СРТ по выбору инструментов и методик для решения бизнес-задач с помощью речевых систем.

## Пакеты экспертной поддержки

 «Сопровождение»	 «Поддержка»	 «Экспертиза»	 «Премиум»
Услуги экспертов: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Консультация</li> </ul>	Услуги экспертов: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Консультация</li> </ul>	Услуги экспертов: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Консультация</li> <li>• Настройка</li> <li>• <i>Решение кейса*</i></li> <li>• <i>Дополнительное обучение*</i></li> </ul>	Услуги экспертов: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Консультация</li> <li>• Настройка</li> <li>• Решение кейса</li> <li>• <i>Дополнительное обучение*</i></li> </ul>
С 1-го года эксплуатации речевых систем	Со 2-го года эксплуатации речевых систем	С 1-го года эксплуатации речевых систем	С 1-го года эксплуатации речевых систем
148 часов работы эксперта в год	96 часов работы эксперта в год	240 часов работы эксперта в год	488 часов работы эксперта в год

\* Возможно при наличии неиспользованных часов экспертной поддержки

# Услуги, входящие в пакеты



## Консультация

### Консультации по вопросам

- Выбор инструмента и/или методики для решения бизнес-задачи
- Включение результатов работы речевых систем в новый или измененный бизнес-процесс
- Включение результатов работы речевых систем в процессы мотивации и контроля качества сотрудников
- Словарь и способы настройки тематик речевой аналитики
- Словарь и способы настройки лексических шаблонов автоматической оценки
- Карты ручной оценки качества работы Advanced Score Cards
- Способ решения задачи с использованием стандартного функционала систем Smart Logger II

### Условия предоставления

- Консультации эксперта ЦРТ по практическому применению инструментов речевых систем, методам и приемам, используемым для решения бизнес-задач
- Ответ эксперта ЦРТ на запрос предоставляется в течение 3-х рабочих дней
- Настройка шаблонов и тематик не входит в услугу



## kaspi bank

«В рамках экспертной поддержки оказывается эффективная помощь в решении наших бизнес-задач. Мы оперативно решаем все вопросы, возникающие при использовании речевых систем. Рекомендуем команду ЦРТ как надежных и отзывчивых профессионалов».

*Александр Котляр, Начальник  
Управления Анализа Kaspi Bank*



## Настройка

### Настройка тематики/шаблона/карты

- Донастройка тематик в модуле речевой аналитики
- Донастройка шаблонов по количественно-временным и лексическим параметрам в модуле автоматической оценки качества
- Донастройка шаблонов в модуле карт ручной оценки

### Условия предоставления

- Донастройка экспертом ЦРТ предоставляется в тех случаях, когда задачу не получается решить силами специалистов Заказчика
- Сроки решения задачи по донстройке определяет эксперт ЦРТ и согласовывает с Заказчиком в течение 3-х рабочих дней с момента поступления запроса



## Решение кейса

### Возможные кейсы

- Снижение среднего времени обслуживания
- Снижение повторных обращений
- Повышение эффективности продаж на входящих/исходящих
- Повышение эффективности взыскания
- Повышение качества обслуживания
- Анализ зон развития
- Контроль правильности переводов

### Условия предоставления

- Решение одного кейса в год по выбору пользователя
- Кейс согласовывается с ответственными сотрудниками контактного центра. Определяются сроки работ, цели и критерии результата



## Дополнительное обучение

### Условия предоставления

- Обучение по выбранному курсу из представленных ЦРТ
- Разработка кастомизированного курса в соответствии с требованиями Заказчика и потребности в обучении. Продолжительность курса не более 8 часов



## Ростелеком

СЕВЕРО-ЗАПАД

«В ходе проекта были решены не только наиболее актуальные задачи Единого Контакт-центра, но и сверхзадачи, которые не лежали на поверхности, и выявление которых стало возможным благодаря речевой аналитике обращений различных skill групп. Рекомендации, которые мы получили, были практическими и реализуемыми».

*Виктория Кутасова, Директор департамента клиентского опыта  
и обслуживания массового сегмента «Ростелеком Северо-Запад»*

### Санкт-Петербург

196084, ул. Красуцкая, 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

