

Увеличение средней скорости ответа

Показатель ASA (Average Speed of Answer) отчетливо демонстрирует, сколько времени в среднем впустую тратит клиент при обращении в контакт-центр.

Центр речевых технологий предлагает комплексный подход к увеличению средней скорости ответа на основе своих достижений в области голосового самообслуживания, регистрации телефонных переговоров, анализа эмоционального состояния и речевой аналитики.

Зачем измерять ASA?

Показатель ASA (Средняя скорость ответа) дает общее представление об уровне производительности контакт-центра, а также его способности справиться с существующим и прогнозируемым уровнем нагрузки. Показатель измеряется как отношение совокупного времени ожидания клиентами обслуживания в очереди к общему числу обслуженных клиентов.

Поток телефонных обращений формируются спросом на информацию или услуги, которые находятся в компетенции контакт-центра. Проведение рекламных кампаний, запуск новых продуктов, различные сбытовые акции и другие мероприятия являются фактором роста нагрузки на контакт-центр. В интересах компании (владельца или клиента КЦ) сделать так, чтобы каждый, кто обратился за информацией или предоставляемой услугой, не отказался от этой затеи лишь по причине слишком длительного ожидания в очереди.

По этой причине механизмы управления производительностью контакт-центра должны включать показатель ASA в качестве одно из KPI контакт-центра в целом или руководителей, отвечающих за его производительность.

Что влияет на длительность ожидания в очереди?

Длительность ожидания ответа зависит от ряда факторов. Сюда можно отнести и соотношение текущего уровня нагрузки к «мощности» КЦ, состоящей из технических и людских возможностей. Грубо говоря, если количество одновременных входящих запросов превышает количество фактически имеющихся операторских мест, то очередь имеет тенденцию к увеличению. Аналогично, если в этой же ситуации среди имеющихся оборудованных мест имеются незадействованные – очередь также стремится к росту.

Следующим фактором, более управляемым, чем абсолютная «производственная мощь» КЦ, описанная выше, является способность КЦ к автоматической обработке обращений. То есть наличие в компетенции контакт-центра операций, способных обслуживаться автоматически с помощью IVR. Чем больше таких операций, тем меньше клиентов будет стремиться к переключению на оператора, а, следовательно, и ждать в очереди. Очевидно, что эргономика механизмов самообслуживания также имеет критическое значение, поскольку неудобный IVR объективно создает спрос на «живое общение».

Если же поток обращений все же направляется к агентам, то в этом аспекте решающим является скорость решения клиентских задач операторами. Чем быстрее клиент получит ответ на свой вопрос, тем быстрее освободится оператор и приступит к следующему.

Скорость обработки обращений сама по себе сложносоставная проблема, которая целиком и полностью ложится на механизмы управления компетенциями операторов. Чем лучше они справляются с программным обеспечением, чем лучше они справляются с конфликтными запросами, чем лучше они ориентируются в базах знаний – тем быстрее обрабатываются запросы.

Можно резюмировать, что повышение скорости ответа является нетривиальной и комплексной задачей, которую необходимо решать в рамках всех составляющих триады «персонал – процессы – технологии».

Как улучшить показатель «средняя скорость ответа»?

Показатель «Средняя скорость ответа» требует комплексного технологического решения, ориентированного на постоянное повышение компетенции персонала и продуктивности процессов обслуживания клиентов.

Опыт «Центра речевых технологий» в области создания систем голосового самообслуживания на базе технологий синтеза и распознавания речи, а также записи телефонных переговоров и их комплексного речевого анализа позволяют решить эти задачи.

1. Автоматизируйте наиболее формализуемые операции с помощью системы голосового самообслуживания
2. Внедрите процесс мониторинга эргономики голосовых приложений с помощью речевой аналитики и анализа эмоционального состояния
3. Внедрите систему мониторинга компетенций операторов

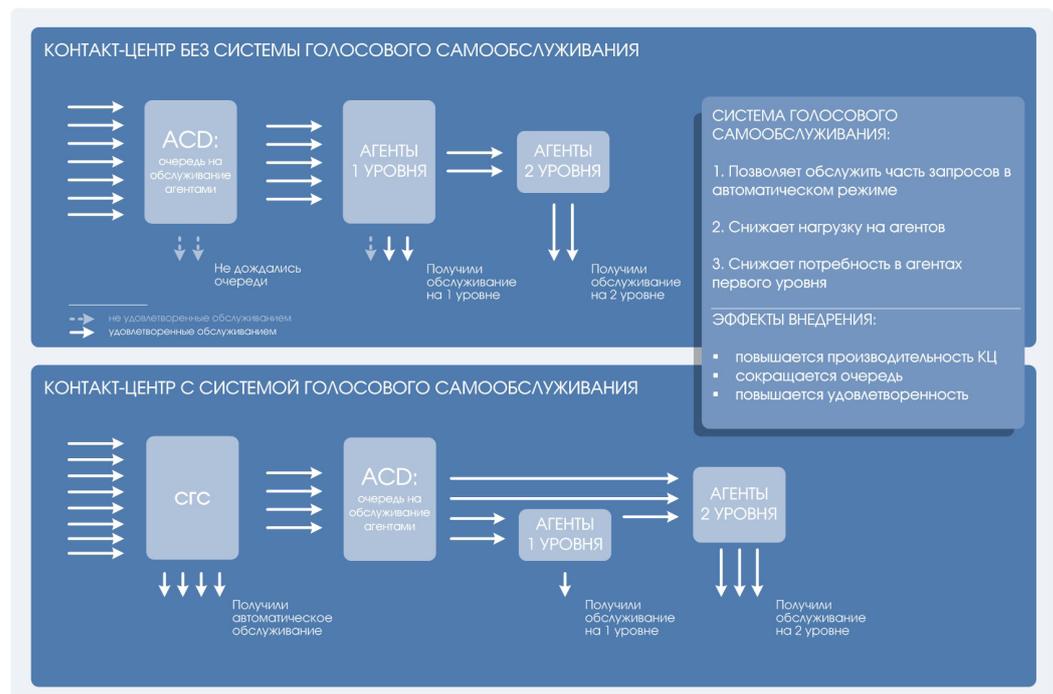
Инструмент 1: Автоматизируйте наиболее формализуемые операции с помощью системы голосового самообслуживания

Голосовое самообслуживание является универсальным инструментом для значительного сокращения потока запросов на обслуживание агентами. Особенно это касается тех контакт-центров, в которых львиную долю времени занимают простые справочные вопросы или однотипные рутинные процедуры. В такой ситуации **внедрение голосового самообслуживания способно значительно сократить нагрузку на агентов первого уровня**, оставив им только обслуживание вызовов тех клиентов, которые в принципе не готовы к самообслуживанию (по техническим, психологическим или иным причинам).



Технологии синтеза и распознавания речи, а также голосовой биометрической аутентификации **позволяют сделать процесс разработки и запуска** голосовых приложений для конкретных операций **гибким и экономически эффективным**. Затраты на разработку голосовых меню и их

Внедрение СГС улучшает показатель «Средняя скорость ответа»



настройку окупаются за счет сокращения затрат на агентов первого уровня. Контакт-центр получает возможность при той же численности штата повысить общий уровень компетенции контакт-центра благодаря переквалификации высвобождающегося от рутинных задач персонала. **В результате появляется еще одна возможность отказаться от расширения общего количества агентских мест при больших результатах, что также позитивно сказывается на общей стоимости владения и скорости окупаемости инвестиций в контакт-центр.**



Применение голосовой биометрической аутентификации усиливает описанные эффекты благодаря возможности предоставлять персонализированные услуги в автоматическом режиме. Это позволит также сократить объем обращений к операторам за справочной информацией или простыми персональными услугами.



Внедрение системы голосового самообслуживания позволяет улучшить показатель ASA, при этом сократив нагрузку на агентов первого уровня, повысив общую компетенцию контакт-центра и его экономическую эффективность.

Инструмент 2: Внедрите процесс мониторинга эргономики голосовых приложений с помощью речевой аналитики и анализа эмоционального состояния



Для закрепления успеха на направлении автоматизации обслуживания в контакт-центре необходимо проводить регулярный и непрерывный мониторинг соответствия уровня эргономики существующих голосовых меню потребностям и запросам клиентов. Это связано с тем, что неудобные речевые приложения, не учитывающие логику пользователей, вызывают лишь раздражение и сводят на нет все положительные эффекты, которые могут быть достигнуты благодаря СГС.



В рамках мониторинга эргономики СГС, в первую очередь, необходимо уделить внимание вопросам точности распознавания. Величина этого параметра напрямую связана с настройками модулей СГС и ее наиболее заметным индикатором является совокупный объем переспросов по конкретной голосовой команде меню. Чем меньше переспросов, тем точнее распознавание и наоборот.

Мониторинг работы СГС



Релевантность логики меню типичному образу мыслей клиентов является не меньшим по значимости параметром. Поскольку возможности голосовых интерфейсов значительно превосходят DTMF-платформы в плане вариативности выбора на одном уровне меню, то и требования к использованию этих возможностей достаточно высоки. Хорошим индикатором степени удобства реализованной логики является доля переспросов в общем количестве используемых команд за одно обращение. Чем чаще система уточняет у клиента его ответ в течение одного диалога, тем выше разница между запрограммированными ожиданиями системы и представлением клиента о том, что от него требуется произнести.



С другой стороны, прямое сопоставление того, что произносит клиент и тем, что распознает СГС, также дает представление о качестве работы голосовых меню. Запись и анализ взаимодействия клиента с голосовой платформой в процессе самообслуживания позволяет достаточно быстро выявить наиболее проблемные участки в голосовом меню. Здесь востребованы возможности как речевой аналитики, так и анализа эмоционального состояния. В обоих случаях выявляется неудовлетворенность клиента качеством работы голосовых приложений.



Непрерывный мониторинг функционирования позволяет сократить возможные потери эффективности СГС, связанные с особенностями лексики и понятийного аппарата клиентов конкретно-го контакт-центра.

Инструмент 3: Внедрите процесс мониторинга компетенций операторов

С точки зрения влияния на среднюю скорость ответа компетенция операторов является одним из ключевых факторов. Их умение вести разговор, знание информации о продуктах и услугах, знание регламентов и процедур, умение эффективно использовать программное обеспечение на

своем рабочем месте – все это определяет, будет ли клиент доволен обслуживанием и получит ли решение своей проблемы после первого обращения.

Работа супервайзера связана с оценкой и анализом работы вверенных ему агентов. Причем всевозможных критериев качества работы оператора опытный супервайзер назовет более двух десятков. Чтобы оценить по этим параметрам работу одного оператора в рамках одной фонограммы, необходимо затратить время, кратно превышающее длительность самой фонограммы. По этой причине отсеивание фонограмм, не требующих вмешательства супервайзера, представляет собой весьма актуальную задачу.

Какие параметры работы оператора необходимо оценивать? Среди оцениваемых присутствуют:

- ✓ характеристики коммуникативных навыков (грамотность речи, адекватное интонирование, использование обращений и т.д.),
- ✓ владение информацией (знание продуктов и услуг, соблюдение инструкций, использование стандартных оборотов и т.д.),
- ✓ работа с программным обеспечением (длительность тишины, длительность ожидания в режиме удержания, количество повторных ожиданий и т.д.)
- ✓ понимание способов решения проблемы клиента (количество переводов в рамках одного обращения, время ожидания между переводами и т.д.).



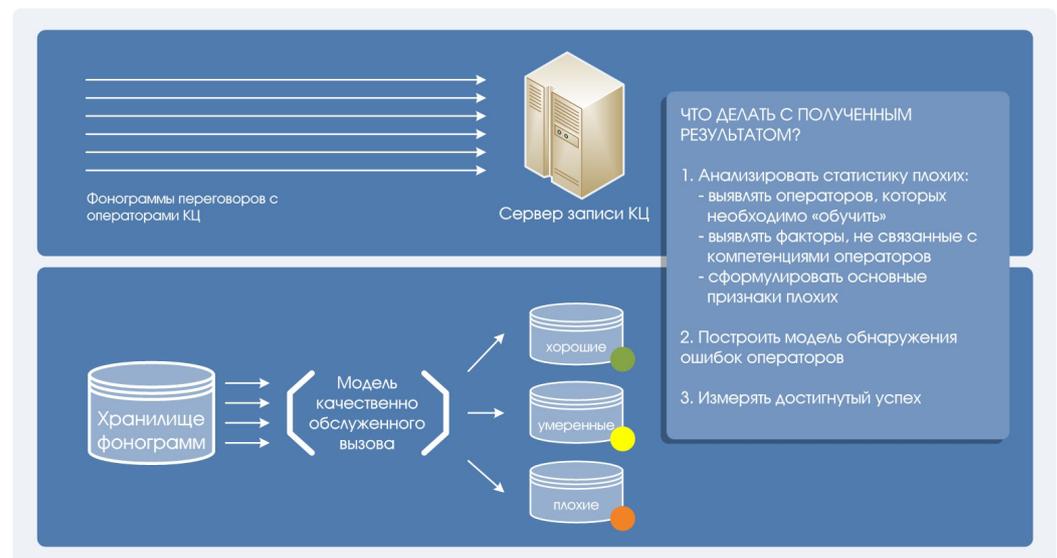
Эффективный отсев обеспечивается за счет возможности сквозного анализа информации об обращении, извлекаемой из самой фонограммы, и данных, поступающих от СТИ-сервера и CRM-системы контакт-центра. Извлечение данных осуществляется в рамках:

- ✓ анализа количественных и временных параметров звонка;
- ✓ лексико-семантического анализа разговора;
- ✓ анализа эмоционального состояния оператора и клиента.



В результате супервайзер имеет возможность построить модель «качественно обслуженного вызова», вводя в карточку задания необходимые параметры автоматической оценки фонограмм и пороги чувствительности для них, в целях построения выборки явно «плохих» записей диалогов с клиентом.

Процесс мониторинга компетенций



Теперь супервайзеру достаточно прослушать только те фонограммы, которые однозначно требуют его внимания. Автоматизация процесса дальнейшей обработки достигается за счет формализации оценки фонограмм в формате оценочных карт. Текущие приоритеты или стратегия контакт-центра в области управления компетенциями персонала определяют, какие шаблоны оценочных карт для дальнейшей регулярной работы с отфильтрованными записями необходимо подготовить заранее. Результатом описанного процесса являются те выявленные слабые стороны в компетенциях агентов контакт-центра, на устранение которых следует направить основные усилия.



Для выявления тех компетенций, которые оказывают влияние на показатель ASA, необходимо включить в модель «качественно обслуженного вызова» порог длительности, соответствующей принятым ограничениям в конкретном контакт-центре. Сравнение полученных двух групп фонограмм по остальным показателям позволит выявить слабые места в компетенции «неуспевающих» операторов.



В результате, внедрение процесса мониторинга компетенций операторов позволит на регулярной основе и при 100% охвате фонограмм записи переговоров выявлять те компетенции, недостаток которых негативно сказывается на скорости обслуживания клиентов.

О КОМПАНИИ

Компания «Центр речевых технологий» (ЦРТ) была создана в 1990 году в Петербурге и за 21 год стала абсолютным лидером российского и значимым игроком международного рынков речевых технологий. Компания является ведущим мировым разработчиком систем в сфере высококачественной записи, обработки, анализа, синтеза и распознавания речи. ЦРТ поставляет свои инновационные решения в более чем 74 страны мира и ярко заявляет о себе в сфере инноваций.

В 2010 году ЦРТ завершил внедрение самого масштабного решения в области голосовой идентификации, выполненного для Министерства Внутренних Дел Мексики. В ходе проекта на всей территории Мексики была развернута система национального фоноучета и биометрического поиска, способная хранить образцы голосов, сравнивать и с высокой точностью идентифицировать личность диктора по фрагментам речи, полученным из различных источников.

На сегодняшний день в «Центре речевых технологий» работает около 350 человек. В состав команды ЦРТ входят 2 доктора наук, 26 кандидатов наук и 150 инженеров.

Качество работы компании подтверждается сертификатом международного стандарта качества ISO-9001:2008, а также сертификатом соответствия ГОСТ Р ИСО 9001-2001.



Центр
Речевых
Технологий

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

www.speechpro.ru

Санкт-Петербург

196084, ул. Красуцкого, 4
Тел.: +7 812 325 8848
Факс: +7 812 327 9297
Эл. почта: info@speechpro.com

Москва

109147, ул. Марксисткая, 3 стр. 5., офис 5.3.1
Тел.: +7 495 661-7550
Факс: +7 495 661-7517
Эл. почта: stc-msk@speechpro.com
