

АУДИОМОНИТОРИНГ И АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ В ТОРГОВЫХ ЗАЛАХ



СУЩЕСТВУЮЩАЯ ПРОБЛЕМАТИКА

- Разработанные и принятые в компании стандарты обслуживания покупателей могут не исполняться сотрудниками в необходимом объеме
- Контролер компании в качестве «таинственного покупателя» вынужден лично посещать каждый филиал для проверки соответствия работы сотрудников в залах принятым нормам
- Не все компании проводят мониторинг соответствия качества обслуживания клиентов принятым стандартам на регулярной и систематической основе

ПРЕДЛАГАЕМОЕ РЕШЕНИЕ

В качестве решения ЦРТ предлагает внедрение системы аудиозаписи диалогов торгового персонала при обслуживании покупателей в течение всего рабочего дня, включающую последующую обработку фонограмм на базе решения **Smart Logger II**, системы мониторинга и речевой аналитики, а также на базе технологии **распознавания речи** ЦРТ.

В записях автоматически производится поиск и подсчёт ключевых слов и фраз, входящих в скрипт соответствующей услуги, оказываемой клиенту. Для каждой фонограммы вычисляется итоговый бал, характеризующий степень соответствия процедуры обслуживания требованиям стандартов сервиса и техники продаж.

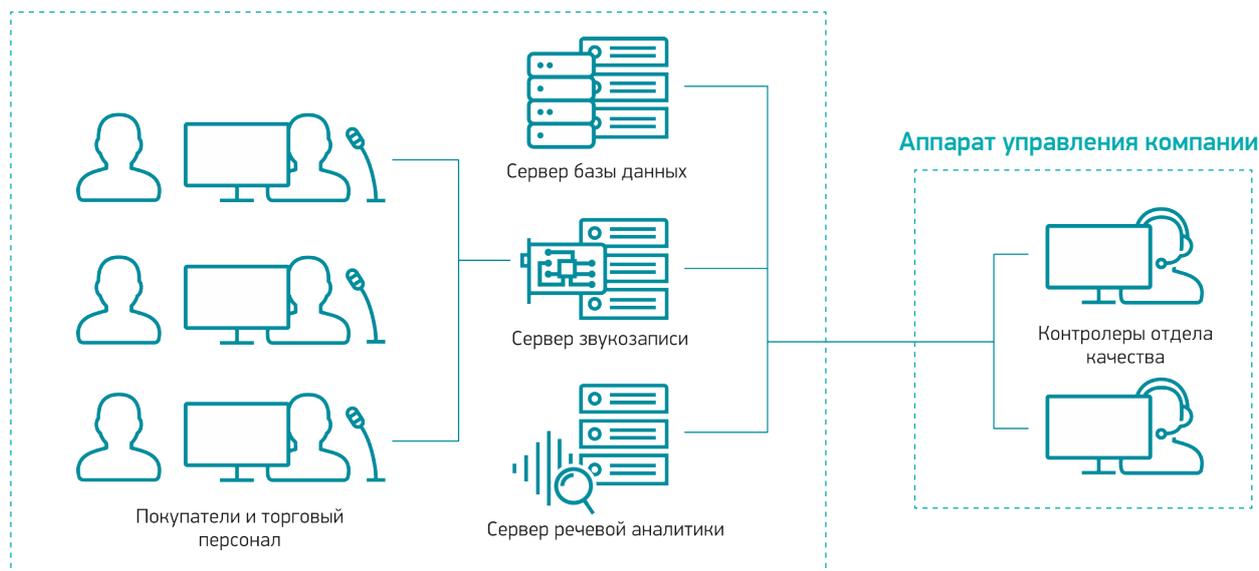


Установка микрофона на рабочем месте сотрудника



Использование сотрудником гарнитуры в торговом зале

Сеть магазина/подразделения/филиала



Архитектура решения

ПРЕИМУЩЕСТВА РЕШЕНИЯ НА БАЗЕ СИСТЕМЫ МОНИТОРИНГА И РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ SMART LOGGER II, А ТАКЖЕ ТЕХНОЛОГИИ РАСПОЗНАВАНИЯ РЕЧИ ЦРТ

- Тотальная звукозапись и оценка всех случаев клиентского обслуживания
- Интеграция решения с системой управления очередями (СУО) с возможностью записи фонограммы для каждого покупателя в отдельности и указанием ФИО обслуживающего сотрудника
- Интеграция решения с «кнопками обратной связи»
- Подключение контролера качества обслуживания с удаленного рабочего места к станции регистрации в магазине/подразделении/филиале для просмотра результатов оценки, детального анализа информации, снятия отчетности
- Прослушивание контролером диалога сотрудника и покупателя в режиме реального времени
- Ведение архива звукозаписей и использование звукозаписей с положительными примерами обслуживания для обучения торгового персонала
- Учет возможной шумовой обстановки в торговом зале: ЦРТ ведет работу по созданию системы распознавания в шумах и на удаленном микрофоне

ЭФФЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ

- Полный и комплексный мониторинг торгового персонала
- Рост эффективности контроля и сокращение трудозатрат на мониторинг (нет необходимости в личном посещении магазина/подразделения/филиала контролером)
- Рост качества обслуживания (мобилизация речевой манеры сотрудника, стимулирование к более точному и качественному исполнению требований стандарта обслуживания)
- Разработка системы мотивации (система способствует выявлению сотрудников, регулярно соблюдающих стандарты обслуживания)
- Предупреждение конфликтных ситуаций и рост оперативности принимаемых решений
- Повышение эффективности работы с жалобами и претензиями клиентов



Итоги пилотного проекта внедрения системы аудиомониторинга и автоматизированной оценки качества обслуживания клиентов в операционных залах банка.

Динамика качества через две недели использования системы:

- В 3 раза выросло количество случаев 100%-го соблюдения регламента
- Были выявлены сотрудники, регулярно соблюдающие регламент и обеспечивающие высокие стандарты обслуживания

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