



Генеральному директору
ООО «ЦРТ»
Д.В. Дырмовскому

Публичное акционерное общество междугородной
и международной электрической связи «Ростелеком»

МАКРОРЕГИОНАЛЬНЫЙ ФИЛИАЛ «СЕВЕРО-ЗАПАД»

ул. Гороховая, д. 14/26
г. Санкт-Петербург, Россия, 191186,
тел.: +7 (812) 595-45-56, факс: +7 (812) 710-62-77
e-mail: office@nw.rt.ru, web: www.rt.ru

№ _____

На № _____ от _____ **ОТЗЫВ**

О реализации консалтингового проекта по речевой аналитике в макрорегиональном филиале «Северо-Запад» ПАО «Ростелеком»

В 1 квартале 2016 года завершился консалтинговый проект по речевой аналитике в макрорегиональном филиале «Северо-Запад» ПАО «Ростелеком», целью которого являлось повышение операционной и финансовой эффективности Единого Контакт-центра (ЕКЦ) за счет использования инновационных технологий, а также разработка и обновление методологического описания процессов контроля качества и управления зонами развития ЕКЦ.

В ходе проекта с помощью инновационных инструментов и методик речевой аналитики специалисты ЦРТ провели комплексный анализ более 1,4 млн. обращений по 12 направлениям обслуживания ЕКЦ, выявили причины длительных и повторных обращений, провели анализ эффективности сценария продаж и работы с возражениями, оценили соблюдение скриптов и процедур обслуживания операторами, работу специалистов с негативно настроенными клиентами, а также клиентами, склонными к оттоку.

В соответствии с данными нам рекомендациями была проведена масштабная работа, включающая в себя корректирующие мероприятия со специалистами, изменение скриптов и процедур, продвижение сервисов самообслуживания и оптимизацию IVR. Значимые улучшения показателей эффективности были достигнуты по всем основным направлениям работы ЕКЦ:

- Повышение продаж на линии входящего телемаркетинга более чем на 20%, снижение непрофильной нагрузки на 14%;
- Снижение повторных обращений на линию техподдержки на 5% за месяц;
- Снижение среднего времени обслуживания на информационно-справочном направлении на 11,73%;
- Рост качества сервиса в отделе координации инсталляции за счет снижения нарушений стандартов обслуживания в 2 раза.

Хотелось бы отметить клиентоориентированный подход к выполнению поставленных задач и профессионализм команды специалистов ЦРТ, который она уверенно продемонстрировала не только на этапе пилотных проектов, но и в ходе полномасштабного консалтинга. Считаю применение речевой аналитики Speech Analytics Lab очень перспективным направлением для улучшения качества работы ЕКЦ. Мы рассчитываем на практике применять разработанные методики управления зонами развития, управлять KPI силами специалистов МРФ Северо-Запад ПАО «Ростелеком». Полученные результаты и опыт считаем успешными, планируем дальнейшее сотрудничество с ЦРТ для решения бизнес задач КЦ с помощью речевых технологий.

Директор департамента клиентского опыта и
обслуживания массового сегмента
макрорегионального филиала «Северо-
Запад» ПАО «Ростелеком»



В.М. Кутасова