

Генеральному директору
ООО «ЦРТ»
Д.В. Дырмовскому

ОТЗЫВ

Об эксплуатации системы Smart Logger II

на площадке контактного центра ЗАО «КРОК инкорпорейтед»

В августе 2016 года на площадке контактного центра (КЦ) ЗАО «КРОК инкорпорейтед» компания ЦРТ развернула систему Smart Logger II. На протяжении нескольких месяцев велась запись 100% обращений, проводился анализ тематик обращений, а также осуществлялась автоматическая оценка ряда параметров диалога с целью повышения качества обслуживания.

Для повышения эффективности работы КЦ мы использовали входящие в состав Smart Logger II модули речевой аналитики, автоматической оценки качества и карт ручной оценки. С помощью речевой аналитики проводили анализ лексики операторов для выявления случаев использования не рекомендованных для КЦ фраз и последующего проведения корректирующих мероприятий. С помощью модуля автоматической оценки контролировали количественно-временные параметры диалога и анализировали эмоциональное состояние клиентов, а эффективность работы контролеров качества удалось повысить за счет применения модуля карт ручной оценки.

Использование речевой аналитики позволило нам улучшить ключевые показатели эффективности сотрудников КЦ и оптимизировать бизнес-процессы. В частности, было выявлено несколько основных тем-генераторов повторных обращений. По итогам анализа были проведены корректирующие мероприятия с операторами и смежными подразделениями, что позволило снизить процент повторных обращений по выбранным тематикам на 10% за 2 месяца. Также был систематизирован процесс оценки качества работы операторов за счет возможностей системы Smart Logger II, который включал:

- формирование автоматической объективной выборки на оценку;
- настройку различных шаблонов оценки;
- формирование отчетности по результатам оценки и направление карт оценки для ознакомления операторам и т.д.

Хотим поблагодарить проектную группу ЦРТ, которая успешно справилась с поставленной задачей: показала возможности системы не только с точки зрения записи большого объема входящих и исходящих обращений, но и с точки зрения последующей обработки записей для контроля качества работы операторов и поиска зон развития КЦ. Также сотрудники нашего КЦ высоко оценили компетенции аналитиков ЦРТ, которые в короткие сроки обучили работе с системой, продемонстрировали удобство и эффективность использования Smart Logger II на примере реальных кейсов.



С наилучшими пожеланиями,

Вероника Гименез,

Заместитель генерального директора КРОК