



ЦРТ

ГРУППА
КОМПАНИЙ

WWW.SPEECHPRO.RU

Smart Logger

Автоматизированная система управления качеством обслуживания и анализа взаимодействий с клиентами.

Полный спектр технологических решений для операционного управления и стратегического планирования в контактном центре.



Преимущества от внедрения



Снижение расходов без потери качества обслуживания

- Снижение среднего времени обслуживания
- Снижение % повторных обращений. Рост FCR (First Call Resolution)
- Снижение времени на обработку неголосовых контактов
- Рост эффективности использования информационных систем



Повышение прибыли

- Рост эффективности продаж
- Повышение эффективности дистанционного взыскания задолженности



Рост лояльности и удовлетворенности клиентов

- Выявление скрытых рекламаций, снижение % обоснованных претензий клиентов
- Снижение оттока клиентов
- Рост лояльности клиентов
- Повышение качества обслуживания за счет 100% контроля скрипта



Анализ маркетинговой информации

- Анализ реакции на маркетинговые акции, продукты, услуги
- Анализ восприятия конкурентов
- Анализ потребностей клиентов

Возможности

100% обращений контактного центра

						
Информация о вызове	Речевая активность	Эмоциональное состояние	Лексический анализ	Запись и аналитика экранов	Личный кабинет оператора	Бизнес-данные из систем КЦ
Переводы	Говорят одновременно	Как говорят?	Распознавание речи	Периоды бездействия	Пакеты обучения	Факт продажи
Удержания	Молчание	Что говорят?	Поиск по ключевым словам	Используемые приложения	Пакеты мотивации	Оценка клиента

Анализ:

- причин обращений
- лучших практик
- претензий и предикторов оттока
- работы с информационными системами

Контроль:

- навыков диалога, длительности и пауз
- соблюдения сценария
- эмоционального состояния
- применения нецелевых приложений

Примеры эффективности использования



Области применения



Финансовые организации



Телеком



Пенсионные фонды



Торговля и услуги



Транспорт и логистика



Государственные структуры



Здравоохранение и социальные службы

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