

SPEECH ANALYTICS LAB

Решение для интеллектуального анализа обращений клиентов

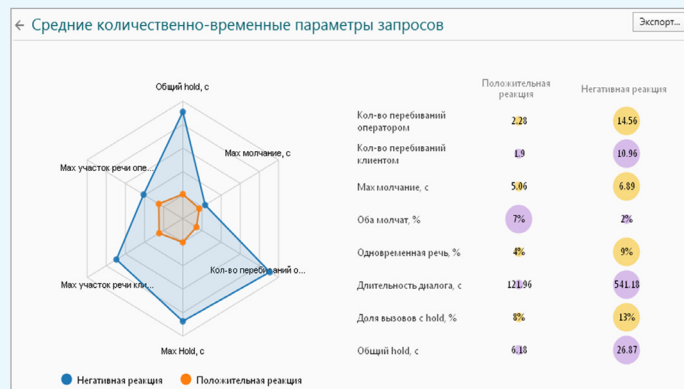
Speech Analytics Lab – это программный комплекс, который позволит проанализировать сотни тысяч голосовых обращений клиентов в контактный центр, определить причины и тренды клиентских обращений, оценить качество работы операторов во всех возможных тонкостях и нюансах, выявить точки роста бизнеса организации, которые не попадали в зону вашего внимания ранее.

В основе решения – технология распознавания речи, преобразующая неструктурированную речевую информацию в массиве фонограмм контактного центра, в коллекцию индексируемых текстовых документов.



Speech Analytics Lab позволяет решать аналитические кейсы различной сложности и направленности:

- определение топовых тем и трендов обращений клиентов;
- выявление непрофильных обращений;
- определение причин повторных обращений;
- анализ причин неудовлетворенности клиентов;
- выявление лучших практик продаж и взыскания задолженности;
- контроль корпоративных стандартов обслуживания;
- мониторинг компетенций и KPI операторов;
- анализ потребностей клиентов, их отношения к продуктам и услугам компании;
- мониторинг упоминаний конкурентов;
- анализ эффективности маркетинговых акций;
- анализ причин длительных обращений;
- анализ работы операторов с возражениями клиентов;
- и многое другое.

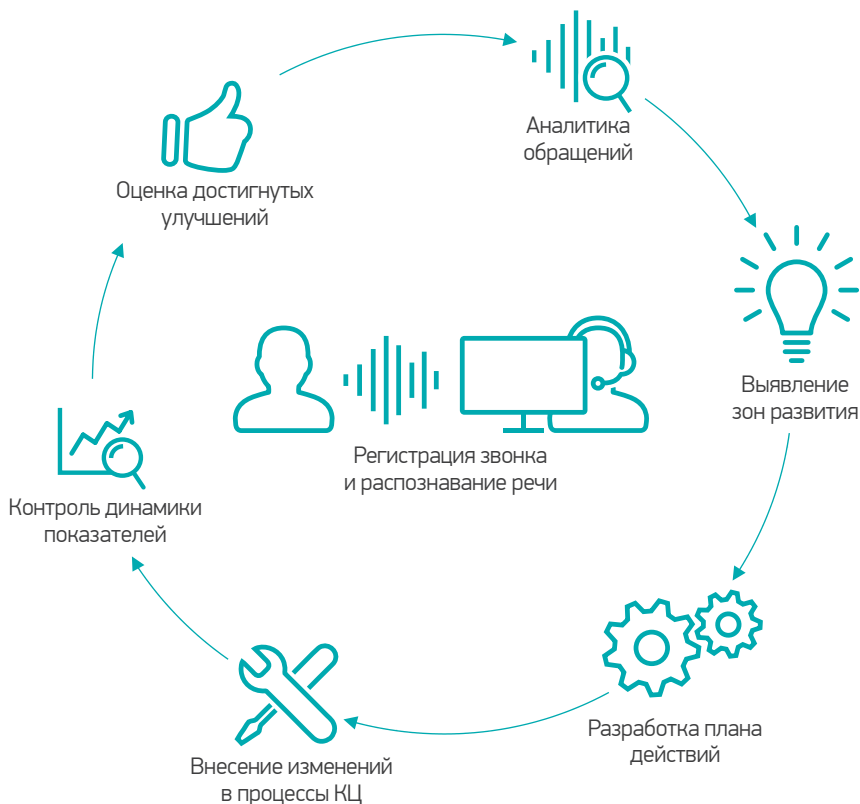


Решение легко интегрируется с внешними информационными системами для получения дополнительной аналитической информации, например, с CRM для получения отметки о продаже или оценки обслуживания клиентом. Аналитические выборки фонограмм формируются на основе разнообразных критериев отбора, включающих не только СТИ данные, но и параметры речевой активности дикторов, результаты автоматической и ручной оценки. Для выявления лучших практик реализована возможность интеллектуального сравнения выборок фонограмм, позволяющая определить общие, так и уникальные слова и выражения для сравниваемых выборок.

Реализована гибкая система отчетности с использованием диаграмм различного типа, используются современные методы визуализации для наглядного представления результатов аналитики.

Speech Analytics Lab позволяет выстроить непрерывный цикл аналитики обращений клиентов с целью организации процесса улучшений и оптимизации контактного центра.

Решение является необходимым и эффективнейшим инструментом реализации корпоративных программ по управлению клиентским опытом, поддержанию лояльности клиентов, развитию и обучению персонала контактного центра.



Примеры эффективности использования

Результаты использования в МРФ «Северо-Запад» ПАО «Ростелеком»

-5%

Снижение повторных обращений

+22%

Рост продаж во входящем телемаркетинге

-11%

Снижение средней длительности диалога

Результаты использования в контактном центре ВТБ24

+29%

Эффективность кросс-продаж

+5%

Эффективность исходящих продаж

+2%

Эффективность дистанционного взыскания

Чтобы узнать больше о возможностях Speech Analytics Lab, ознакомьтесь с описанием кейсов речевой аналитики в контактных центрах, представленных в дополнительных материалах, и свяжитесь со специалистами ЦРТ.

Специалисты ЦРТ проведут для Вас персональную презентацию комплекса.

ЦРТ предлагает широкий спектр консалтинговых и проектных услуг в области речевых систем для контактных центров.

Специалисты ЦРТ предложат оптимальное решение для Вашего контактного центра с учетом специфики бизнеса и приоритетности задач.

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

