
СИСТЕМА МОНИТОРИНГА И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОПЕРАТОРОВ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

Smart Logger II – средство автоматизированного контроля качества работы персонала контакт центра и уровня лояльности клиентов.

Система осуществляет регистрацию телефонных обращений клиентов, их переговоров с операторами и запись экранов ПК операторов контакт-центра. Благодаря своим уникальным технологиям речевой и статистической аналитики, Smart Logger II направляет внимание супервизора на проблемные разговоры, позволяя достичь систематического улучшения качества и эффективности работы операторов и контакт-центра в целом. Широкий набор регистрируемых параметров также позволяет использовать данные системы в ходе проведения оценок показателей эффективности и производительности контакт-центра (KPI), таких как First Contact Resolution, Service Level и пр.

Система разработана в рамках участия «Центра речевых технологий» в международных технологических программах производителей оборудования для контакт-центров и неоднократно отмечена наградами ведущих ассоциаций телекоммуникационной индустрии.

О СИСТЕМЕ

Smart Logger II предоставляет сотрудникам контакт-центров все необходимые средства для построения системы контроля качества телефонных переговоров и мониторинга удовлетворенности клиентов.

В состав системы входят:

- Многоканальная система регистрации телефонных вызовов и речевых сообщений;
- QMAalyzer – модуль автоматического анализа телефонных разговоров по 4 группам объективно-контролируемых параметров:
 - анализ количественных и временных параметров телефонных соединений;
 - анализ речевой активности дикторов;
 - лексико-семантический анализ разговора;
 - оценка эмоционального состояния дикторов;
- Карты оценок – инструменты для оценки фонограмм супервизором по критериям, определяемым менеджером по качеству;
- Средства формирования отчетов;
- Модуль определения тематик – автоматическое определение тематик разговоров.

Внедрение Smart Logger II не только позволяет вывести общение с клиентами на новый качественный уровень, но и предоставляет бизнесу дополнительные инструменты по исследованию рынка и оптимизации внутренних бизнес-процессов.

ОСНОВНЫЕ ОБЛАСТИ ПРИМЕНЕНИЯ

- Аутсорсинговые и корпоративные контакт-центры
- Фронт-офисы:
 - техническая поддержка
 - служба маркетинга
 - отдел продаж
 - отдел клиентского сопровождения

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

- Автоматическая звукозапись
- Регистрация информации о телефонном соединении
- Отражение текущего статуса ресурсов контакт-центра
- Автоматическая оценка фонограмм
- Инструменты для «ручной» оценки
- Регистрация экранов ПК операторов
- Построение отчетов, экспорт информации в MS Excel
- Поиск, фильтрация и сортировка фонограмм по любым признакам, включая речевую активность
- Воспроизведение записанных фонограмм с применением средств улучшения разборчивости речи и комфортности прослушивания
- Аудиоконтроль в реальном времени
- Экспорт фонограмм с возможностью воспроизведения стандартным медиа-плеером
- Архивация фонограмм на CD/DVD и внешние системы хранения
- Разграничение прав доступа и протоколирование действий пользователей
- Мониторинг состояния системы

КЛЮЧЕВЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА

Широкий набор функций Smart Logger II позволяет пользователям решать самые разнообразные практические задачи.

Автоматическая оценка фонограмм: анализ 100% фонограмм по временным, лексическим и речевым характеристикам. Возможность оценки одного набора фонограмм по разной совокупности параметров, задаваемых пользователем.

Уникальные речевые технологии:

- поиск ключевых слов и фрагментов русскоязычной речи
- технология оценки эмоционального состояния дикторов
- лучшие в мире фильтры шумоочистки
- полнотекстовое распознавание слитной речи
- автоматическое определение тематик обращений (Модуль определения тематик)

Функциональность и легкость управления: Smart Logger II не только оснащен востребованным функционалом, но и находится в постоянном развитии. ЦРТ активно поддерживает наращивание функционала системы по запросам пользователей, реализуя специфические требования Заказчика.

СТІ-интеграция: обеспечивает регистрацию всей информации о телефонных соединениях и ресурсах контакт-центра (состав рабочих групп, имена операторов, текущие статусы операторов).

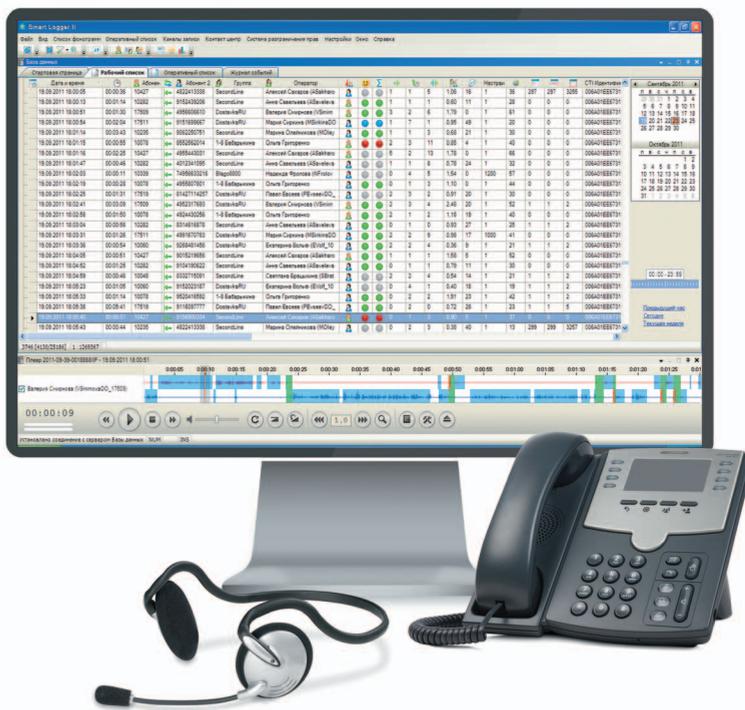
Высококачественная запись: система имеет заключение экспертно-криминалистического центра МВД о пригодности фонограмм для идентификации личности по голосу и речи.

Наличие Web-клиента обеспечивает доступ к фонограммам без установки и сопровождения ПО клиентских рабочих мест.

Высокая надежность: встроенный watchdog на платах ввода-вывода сигнала, опциональный сервер «горячего» резервирования данных обеспечивают работу системы в режиме 24/7/365.

Возможности масштабирования: система применяется как для небольших фронт-офисов, так и для сложных распределенных контакт-центров с тысячами операторских мест.

Оперативная поддержка пользователей на русском языке: сервис-центры в Москве, Санкт-Петербурге, Минске, Казани, Красноярске и Владивостоке.



АВТОМАТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ

Использование классического метода оценки работы операторов, когда супервизор вручную обрабатывает случайную выборку фонограмм, неизбежно связано с рядом существенных недостатков:

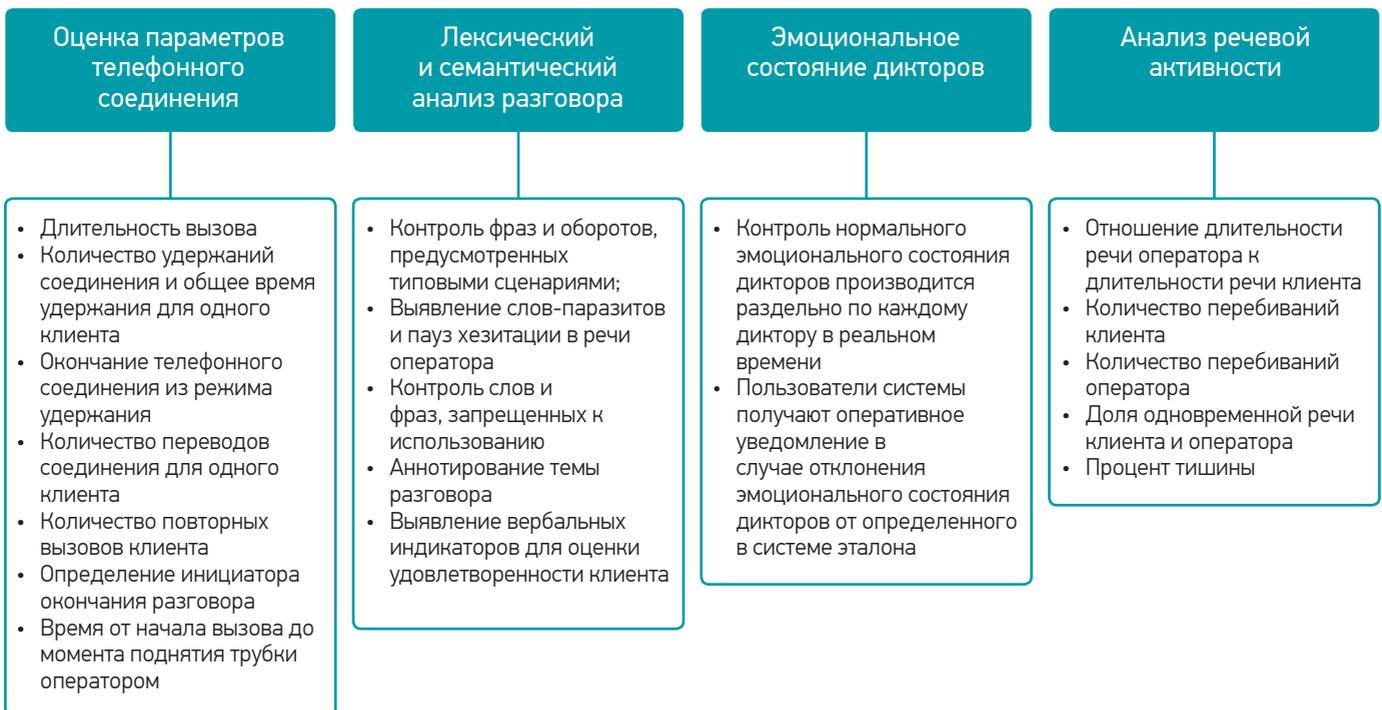
- требуются значительные ресурсные затраты на оценку
- доля прослушиваемых фонограмм 3-5% от общего количества
- соотношение числа супервизоров к операторам 1:12
- система оценки работы операторов не формализована, часть параметров субъективна

Переходом на новый уровень в комплексном управлении качеством работы контакт-центра стало появление автоматизированной системы контроля на основе речевых технологий.

Smart Logger II осуществляет

- Автоматический анализ фонограмм
- Контроль работы операторов контакт-центра
- Мониторинг поведения клиентов

Телефонные переговоры оцениваются по четырем группам параметров



Результат

В результате комплексного анализа фонограмм формируются статистические отчеты по заданным параметрам для клиентов, операторов и рабочих групп контакт-центра.

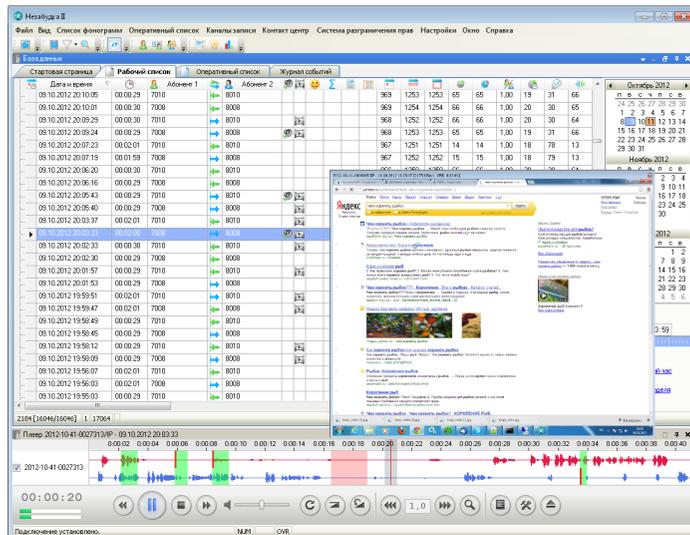
- Контролируется уровень удовлетворённости для 100% клиентов
- Оценивается 100% фонограмм
- Определяются «скрытые» претензии и рекламации
- Выявляются нелояльные клиенты

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

Регистрация экранов ПК операторов

Запись экранов ПК операторов является эффективным средством контроля трудовой дисциплины и установленных регламентов работы с корпоративными информационными системами.

В системе каждому каналу звукозаписи можно ассоциировать IP-адрес рабочего компьютера сотрудника. Запись видеоролика с действиями сотрудника производится синхронно вместе с записью аудио.



Карты оценки операторов

В системе Smart Logger II реализованы все необходимые функции по обеспечению регламента оценки фонограмм супервизорами.

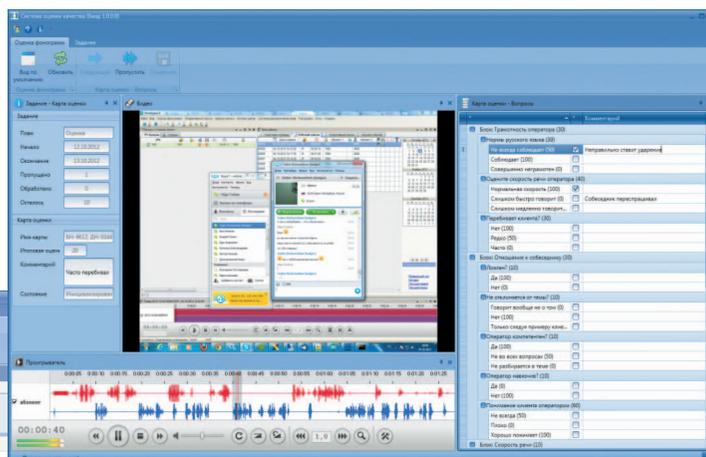
Менеджерам по качеству предоставляются средства для формирования и управления заданиями, мониторинга хода их выполнения. В задании указываются ресурсы КЦ, требующие оценки (операторы, группы, площадки), доступны гибкие фильтры для определения выборки фонограмм на оценку.

Шаблоны оценочных карт позволяют определять тематические блоки и параметры оценки, назначать размерность шкалы и вес для каждого из параметров.

Клиентское приложение позволяет супервизорам оценивать как качество телефонного разговора, так и последовательность действий оператора на экране монитора при фиксации видео.

Длительное хранение аудиозаписей и экономия дискового пространства

Модуль отложенной обработки фонограмм Post Processor обеспечит перекодировку аудиофайлов фонограмм в более «легкие» форматы, например, MP3. Перекодированные фонограммы по-прежнему остаются доступными для воспроизведения, но занимают существенно меньше места на сервере, обеспечивая 5-6-ти кратную экономию дискового пространства.



Отчет по средним оценкам операторов за заданный период по выбранной карте оценки

Наименование отчета: Средние оценки операторов по критерию: Соблюдение этикета: Тест Деятельности 2.1
 Период формирования отчета: с 04.10.2012 по 04.10.2012
 Дата и время формирования отчета: 04.10.2012 14:00:55
 ИТО: сформировано отчетов: 1 шт

Рейтинг, %	Паша	ФНО	История	Друзьям	Отзывы на соблюдение	Приветствие	Итоговое
Оценка индивидуального сотрудника	Высильте Сергей		75,00		80,00		81,25
	Видюхина Татьяна		75,00		75,00		82,50
	Максимова Елена		75,00		75,00		75,00
	Мельниченко Мария		75,00		75,00		87,50
	Работкин Иван		75,00		80,00		82,50
Оценка группы операторов	Группа Таланов		95,00		80,00	75,00	91,25
Оценка инициатора	Видюхин Сергей		75,00		75,00		75,00
	Зарюченко Алексей		75,00		75,00		75,00
	Киселева Елена		80,00		80,00		80,00
	Лыскова Елена		80,00		80,00		80,00
	Максимова Елена		80,00		80,00		80,00
	Работкин Иван		80,00		80,00		80,00
	Скобелев Александр		75,00		75,00		75,00
	Степанович Елена		82,00		82,00		82,00
Всего операторов	Видюхин Сергей		75,00		75,00		75,00
	Зарюченко Алексей		80,00		80,00		80,00



Благодаря примененным технологиям и реализованным функциям система Smart Logger II в 2011 году была удостоена приза «Хрустальная гарнитура» Call Center Guru Awards в номинации «Лучший продукт» и признана в качестве «Продукта года в области телекоммуникаций» международной ассоциацией TNCNet.

ЭКРАННАЯ АНАЛИТИКА

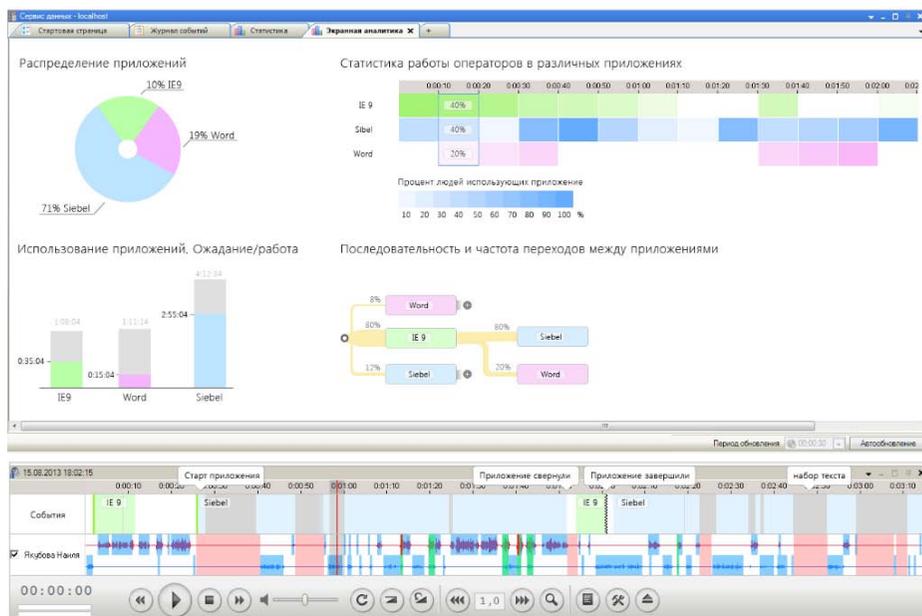
Регистрация и анализ действий операторов на рабочих ПК в значительной мере расширяет спектр задач, решаемых службой качества, позволяют выявить резервы производительности КЦ, оценить эргономику прикладного ПО и насыщенность информационных систем, комплексно оценить существующие регламенты обслуживания.

Инструменты экранной аналитики Smart Logger II предоставляют средства как для оценки и разбора индивидуальных действий оператора в ходе взаимодействия с клиентом, так и интегрального анализа работы операторов КЦ с программными приложениями.

Преимущества экранной аналитики Smart Logger II

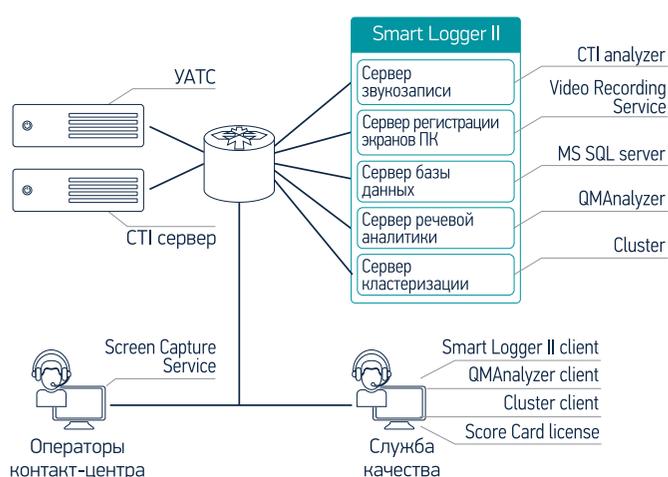
Благодаря совместному использованию средств речевой аналитики, пользователи Smart Logger II имеют возможность реализации сценариев мониторинга и оценки работы операторов. Вот некоторые из возможных сценариев такого использования:

- анализ действий операторов на ПК на длительных участках речевых пауз;
- анализ работы операторов с информационными системами КЦ в процессе анализа причин повторных обращений клиентов;
- контроль за переключением оператора в заданное приложение при произнесении клиентом ключевых слов и выражений.

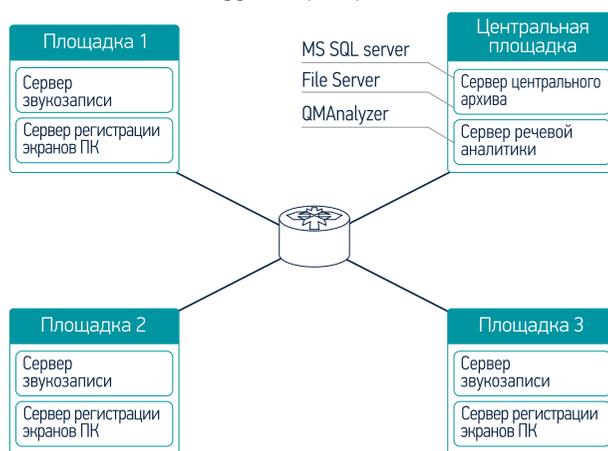


ИНТЕГРАЦИЯ С КОНТАКТ-ЦЕНТРОМ

Размещение Smart Logger II на площадке контакт-центра



Размещение Smart Logger II в распределенном контакт-центре



Организация единой базы фонограмм для распределенного контакт-центра обеспечивается системным элементом File Server, выполняющего также функцию резервного хранения.

Система может быть легко расширена и наращивается с помощью типовых станций, отличающихся только объемом дискового массива и оперативной памяти.



О КОМПАНИИ

ООО «Центр речевых технологий» (ЦРТ) – российская компания с более чем 20-летней историей. За это время компания накопила богатейший научный потенциал и стала абсолютным лидером российского и значимым игроком международного рынка речевых технологий и мультимодальной биометрии.

Сегодня ЦРТ является ведущим мировым разработчиком инновационных систем в сфере высококачественной записи, обработки и анализа аудио-видео информации, синтеза и распознавания речи. Создаваемые в ЦРТ биометрические

решения обеспечивают высокую точность распознавания личности по голосу и изображению лица в реальном времени. Эти решения находят успешное применение в государственном и коммерческом секторе, от небольших экспертных лабораторий до сложных систем безопасности национального масштаба.

Качество работы компании подтверждается сертификатом международного стандарта ISO-9001:2008, а также сертификатом соответствия требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и ГОСТ РВ 15.002-2003.



Центр
Речевых
Технологий

WWW.SPEECHPRO.RU

Санкт-Петербург

196084, ул. Красуцкого, 4
Т: +7 812 325 8848
Ф: +7 812 327 9297
stc-spb@speechpro.com

Москва

109147, ул. Марксистская, 3, стр. 2,
Бизнес-Центр «Таганский»,
Т: +7 495 669 7440
Ф: +7 495 669 7444
stc-msk@speechpro.com

Республика Беларусь

220037, Минск, пер. Уральский, 15, оф. 403
Т: +375 17 226 9312
Ф: +375 17 266 9312
info@speetech.by
www.speetech.by

