

КОМПАНИЯ «ТАКСИ-21» ОБЕСПЕЧИЛА РОСТ УРОВНЯ СЕРВИСА С ПОМОЩЬЮ ИНСТРУМЕНТОВ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ SMART LOGGER II



О ЗАКАЗЧИКЕ

ООО «Такси-21» - это современная динамично развивающаяся компания такси г. Сыктывкара и его пригородов. К концу 2011 года единая диспетчерская служба компании объединяет 17 служб такси. Одна из приоритетных задач компании - совершенствование качества предоставляемых услуг.

ПРЕДПОСЫЛКИ

В сентябре 2013 года специалисты ЦРТ завершили пилотный проект, в ходе которого для диспетчерской службы «Такси-21» были представлены возможности системы Smart Logger II. На примере показателей процента и длительности тишины в диалогах были продемонстрированы возможности сортировки и контроля с помощью параметров речевой активности дикторов, а на примерах уточнения состояния и стоимости заказа такси - технология распознавания речи. Для этого системе потребовалось меньше чем за месяц проанализировать более 40 000 фонограмм с записанными диалогами диспетчеров и клиентов.

После успешной демонстрации руководство «Такси-21» приняло решение о развертывании полноценной системы Smart Logger II на 20 рабочих мест. Для этого проектной группой была проведена подготовительная работа:

- обозначены основные сценарии использования системы
- определены необходимые программные модули системы
- составлена номенклатура оборудования

Заказчик:

ООО «Такси-21»

Отрасль:

Транспорт

Некоторые факты:

- Коммуникационная платформа - Avaya

Цель:

- Повышение качества обслуживания клиентов «Такси-21»

Задача:

- Разработать инструмент измерения и управления качеством обслуживания в диспетчерской службе
- Построить систему мотивации работы для диспетчеров
- Разработать стандарты обслуживания клиентов

Решение:

Система контроля качества работы операторов и мониторинга удовлетворенности клиентов Smart Logger II и входящие в состав модули:

- оценочных карт Advanced Score Cards
- автоматической оценки QM Analyzer

Период внедрения:

Январь 2014 г. – Ноябрь 2014 г.

Результаты:

- Запись и обработка 100% переговоров диспетчеров
- Разработаны регламенты для всего контактного центра: регламент правил общения диспетчеров с клиентами, регламент по управлению качеством обслуживания, а также регламент по мотивации диспетчеров
- Разработана структура шаблонов автоматической оценки и карт ручной оценки, ориентированных на соблюдение принятых регламентов
- Рост качества обслуживания клиентов на 12,5% за 4 месяца
- Сокращение количества критичных нарушений, влекущих штрафные санкции, в три раза

РЕШЕНИЕ

Проект включал в себя несколько этапов. Во-первых, была установлена система автоматической записи речи Smart Logger II на площадке контактного центра в г. Сыктывкар, рассчитанной на 24 места. Позже число мест было увеличено за счет диспетчеров, работающих удаленно, и в итоге составляло порядка 30. После наращивания штата число диспетчеров достигло 50, а супервизоров – 6.

Чтобы приступить к следующему этапу – установке и настройке подмодулей системы Advanced Score Cards (ручная оценка фонограмм) и QM Analyzer (автоматическая оценка фонограмм) – была проделана работа по установке сервера хранения и интеграции системы с СТИ-сервером. Это дало возможность осуществлять поиск и воспроизведение фонограмм по заданным параметрам: имя диспетчера, имя группы, дата, время, продолжительность вызова, телефонные номера абонентов, разговор с клиентом или с водителем, параметрам речевой активности (проценту одновременной речи, молчанию, количеству перебиваний и пр.), результатам автоматической оценки и пр.

Диспетчерская служба «Такси-21» осуществляет прием заказов от клиентов, обработку и передачу этих заказов перевоз-

чикам, расчет стоимости поездки, а также информирование клиентов о выполнении заказа, что требует проведения оценки переговоров диспетчеров не только с клиентами (входящие и исходящие вызовы), но и с водителями. Для диспетчеров, отвечающих за прием заявок и навигацию, были разработаны специальные критерии оценки контроля качества, шаблоны автоматической и ручной оценки.

После этапа внедрения системы автоматического и ручного контроля качества обслуживания эксперты ЦРТ приступили к разработке регламентов оценки для всего контактного центра. В рамках консалтинговых услуг специалисты ЦРТ создали регламент правил общения с клиентами, регламент по управлению качеством обслуживания, а также регламент по мотивации операторов. При работе над данными нормативными документами учитывались существующие бизнес-процессы Заказчика и общепринятые стандарты обслуживания индустрии Контактных центров.

Благодаря обновленной мотивационной схеме, с учетом данных ручной и автоматической оценки качества обслуживания и удовлетворенности клиентов, предоставляемый компанией сервис удалось поднять на качественно новый уровень.

РЕЗУЛЬТАТ

Обозначенные руководством приоритеты развития контактного центра и компании в целом оказали большое влияние на выбор сценариев использования системы Smart Logger II. Ключевыми инструментами контроля качества работы диспетчеров и мониторинга удовлетворенности клиентов стали оценка эмоционального состояния клиентов и карты ручной оценки Advanced Score Cards для оценки качества обслуживания группы диспетчеров, отвечающих за прием заявок от клиентов и навигацию перевозчиков.

Последний этап: обучение бизнес-пользователей со стороны Заказчика – позволил быстро ввести систему в промышленную эксплуатацию и продемонстрировать положительные результаты. Всего за 4 месяца качество обслуживания клиентов выросло на 12,5%, при этом наибольший рост (24%) был зафиксирован для таких параметров, как вежливость и доброжелательность операторов во время диалогов. Использование новой системы мотивации и штрафов позволило сократить количество критичных нарушений, влекущих штрафные санкции, в три раза.



Узнать больше о возможностях системы контроля качества работы операторов и мониторинга удовлетворенности клиентов Smart Logger II Вы можете здесь: <http://spch.pro/weu8u>

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