

РАЗВИТИЕ КЦ В ОАО «СЕВЕРСТАЛЬ» ЗА СЧЕТ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ SMART LOGGER II



Заказчик

ОАО «Северсталь»

Отрасль

Чёрная металлургия, горнодобывающая промышленность

Задача проекта

Повышение качества обслуживания клиентов и оптимизации бизнес-процессов

Решение

Система контроля качества работы операторов и мониторинга удовлетворенности клиентов контактного центра Smart Logger II

Результаты

- Высокая степень надежности и сохранности большого объема информации
- Возможность поиска нужного разговора по заданным критериям
- Рост защиты от несанкционированного доступа к записям телефонных разговоров и их копирования
- Рост процента выполнения целей по ключевым показателям с 87% до 96%

О ЗАКАЗЧИКЕ

Единый Центр Обслуживания (далее ЕЦО) в ОАО «Северсталь» оказывает предприятиям горнодобывающего дивизиона, насчитывающего свыше 40 тысяч российских и зарубежных компаний, услуги по ведению бухгалтерского учета, налогового учета, транзакционного учета по МСФО, казначейских операций. Ключевой задачей ЕЦО, построенного на платформе SAP, является совершенствование операционных процессов в ОАО «Северсталь».

Для повышения качества обслуживания клиентов и оптимизации бизнес-процессов руководством компании было принято решение о внедрении системы звукозаписи входящих и исходящих вызовов, обслуживаемых 30 операторами ЕЦО. В качестве поставщика решения была выбрана компания ЦРТ, которая в 2012 году реализовала проект по внедрению системы многоканальной записи **Smart Logger II** в корпоративной инфраструктуре Cisco, а также модуля автоматической оценки качества телефонных переговоров QMAalyzer.

Smart Logger II обеспечивает высокую степень надежности и сохранности большого объема информации, поиск нужного разговора по заданным критериям, а также хорошую защиту от несанкционированного доступа к записям телефонных разговоров и их копирования.

Система интегрируется с БД ОАО «Северсталь», за счет чего отображается информация в 100% разговоров: записи с названиями предприятий, именами позвонивших в контакт центр сотрудников и их табельными номерами.

Специалистами ЦРТ были разработаны и адаптированы под запросы заказчика шаблоны в QMAalyzer по речевой активности для коучинга, к которой, например, относится количество перебиваний речи клиента оператором, и шаблоны по количественным параметрам звонка для рейтингов и мотивации операторов. Уже к концу 2013 года это позволило достичь высоких результатов: процент выполнения целей по ключевым показателям вырос с 87% до 96%.