

Кейс «Снижение количества повторных вызовов»

First Call Resolution (FCR - Процент обращений, решенных с первого раза)
Repeated Calls (RC – Процент повторных обращений)

Опыт использования

Консалтинг в крупной компании
телекоммуникационной индустрии



снижение повторных обращений



Целевая аудитория

Корпоративные и аутсорсинговые контактные центры.



Назначение

Повышение уровня удовлетворенности клиентов, операционной доступности и оптимизации операционных расходов контактного центра за счет повышения процента обращений, решенных с первого раза (FCR) / снижения процента повторных обращений (RC).









Основные задачи





- С целью улучшения показателей FCR/RC проанализировать и выявить причины повторных обращений с помощью инструментов комплекса Smart Logger II
- Разработать и применить рекомендации на уровне сотрудников, регламентов и бизнес-процессов

Описание услуги

Состав работ с использованием средств речевой аналитики комплекса Smart Logger II:

-  Анализ бизнес-процессов контактного центра
-  Анализ обращений с использованием методик и инструментов ЦРТ
-  Определение основных зон развития
-  Разработка и предоставление рекомендаций
-  Анализ результатов
-  Подведение итогов

Состав работ с использованием инструментов автоматической оценки качества Smart Logger II (дополнительная опция к Речевой аналитике):

-  Контроль наиболее значимых нарушений сценария диалогов, провоцирующих повторные обращения
-  Контроль сотрудников - «генераторов» повторных обращений
-  Анализ результатов
-  Подведение итогов

Условия и форма оказания услуги

Услуга оказывается по согласованию сторон на площадке контактного центра или удаленно.

Определяется команда специалистов (руководителей, супервизоров), которые непосредственно будут применять рекомендации аналитиков ЦРТ, предоставлять данные о внедрении рекомендаций и результатах применения.

Заказчиком предоставляется:

- Информация о бизнес-процессах, процедурах обслуживания, скрипты и сценарии диалогов исследуемого направления
- Данные по целевым и динамическим показателям за различные промежутки времени по запросу аналитиков ЦРТ

Инструменты и методы

Речевая аналитика

Основные методы исследования – это речевой анализ текста фонограмм и выявление:

- Тематик повторных обращений и вызовов, «генераторов» повторных контактов
- Причин повторных обращений
- Действий сотрудников «провокаторов» повторных обращений
- Обоснованности и корректности переводов вызова
- Полноты ответа и возможности снижения повторных обращений с помощью автоматизации (IVR, сайт и другое)

Автоматическая оценка

Основные факторы применения - это оценка и контроль (в 100% диалогов):

- Лексических параметров диалога:
 - Использования слов провокаторов повторных обращений: «перезвоните», «не получится, звоните» и т.п.
 - Основных нарушений со стороны сотрудников, провоцирующих повторные обращения
- Количественных параметров диалога:
 - Повторных вызовов
 - Переводов вызова

Санкт-Петербург

196084, ул. Красуцкого, 4
Тел.: +7 812 325 8848
Факс: +7 812 327 9297
Отдел продаж: +7 812 325-88-48, доб.1
stc-spb@speechpro.com

Москва

109147, ул. Марксистская, 3, стр. 2
Бизнес-центр "Таганский"
Тел.: +7 495 669 7440
Факс: +7 495 669 7444
stc-msk@speechpro.com

