

Кейс «Повышение эффективности ВЗЫСКАНИЯ»

Full Promise To Pay Kept (FPTPK - % полностью выполненных обещаний оплаты по отношению к общему количеству диалогов)

Promise to Pay (PTP - % обещаний к оплате)

Опыт использования

Пилотный проект



Повышение эффективности
взыскания за месяц
в крупном российском банке,
входящем в топ 5



Целевая аудитория

Отделы дистанционного взыскания в банках,
коллекторских агентствах и микрофинансовых организациях.



Назначение

Повышение эффективности взыскания с помощью систем автоматического управления качеством и речевой аналитики.









Основные задачи





- Выявить проблемные зоны с точки зрения эффективности процесса дистанционного взыскания, используя инструменты комплекса Smart Logger II
- Разработать и внедрить рекомендации по оптимизации программ работы с персоналом, процедур, бизнес-процессов
- Выявить лучшие практики, автоматизировать контроль соблюдения сценария взыскания и работы с возражениями

Описание услуги

Состав работ с использованием средств аналитики комплекса Smart Logger II:

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

Состав работ использованием инструментов автоматической оценки качества Smart Logger II:

-  Контроль основных зон развития по соблюдению сценария взыскания
-  Контроль навыков ведения и управления диалогом
-  Анализ результатов и рекомендации по работе с персоналом
-  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

Для повышения эффективности анализа организуется интеграция или импорт в систему записи данных:

- Промежуточный результат звонка (обещание оплаты, контакт состоялся и т.д.);
- Этап взыскания (lite, soft, hard);
- Итоговый результат звонка (оплата полностью, частично, нет оплаты и др.)

Заказчиком предоставляется:

- Информация о бизнес-процессах, процедурах, скрипты и сценарии диалогов исследуемой группы сотрудников
- Данные по целевым и динамическим показателям эффективности за различные промежутки времени, данные по лучшим и отстающим сотрудникам и другие необходимые показатели

Инструменты

и методы

Речевая аналитика

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

- Этапов скрипта взыскания, с отдельным анализом следующих зон:
 - Использования аргументации в соответствии с этапом и рекомендации
 - Использование аргументации там, где это необходимо
 - Работа с возражениями
 - Подведение итогов беседы от клиента
- Нарушений рекомендованного сценария взыскания по сотрудникам/направлению
- Влияния нарушений сценария взыскания на итоговый результат диалога
- Наиболее эффективных приемов путем сравнения текстов успешных и неуспешных звонков, диалогов успешных и неуспешных операторов для определения лучших практик
- Анализ зон развития, влияющих на эффективность

Автоматическая оценка

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

- Соблюдения значимых этапов сценария диалога
- Длительности пауз и инициативности сотрудника в диалоге
- Использования лучших приемов и практик

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

