

Кейс «Снижение среднего времени обслуживания»

Average Handling Time (АHT- Среднее время обработки контакта)

Average Talk Time (АТТ- Среднее время контакта)

Опыт использования



ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННАЯ СФЕРА

Пилотный проект



Снижение АТТ за счет применения:
экранный аналитики



речевой аналитики

Консалтинг



снижение АТТ для информационно-справочного направления



ТРАНСПОРТНАЯ СФЕРА

Внедрение



снижение продолжительности пауз



повышение скорости принятия вызовов



снижение АТТ



Целевая аудитория

Корпоративные и аутсорсинговые контактные центры.



Назначение

Повышение операционной доступности и оптимизации операционных расходов контактного центра за счет снижения среднего времени обработки контакта (АHT) / среднего времени контакта (АТТ).






Основные задачи




- С целью снижения среднего времени обслуживания выявить проблемные зоны в процессах обслуживания клиентов с помощью инструментов аналитики комплекса Smart Logger II
- Разработать и применить рекомендации на уровне сотрудников, регламентов и бизнес-процессов
- Автоматизировать контроль параметров диалога, влияющих на его длительность

Описание услуги

Состав работ с использованием средств 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 количественно-временных и речевых параметров диалога
-  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.

Заказчиком предоставляется:

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

* При решении кейса можно использовать весь комплекс инструментов и методов, либо отдельно Речевую или Экранную аналитику.

Инструменты и методы

Речевая аналитика

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

- Тематик длительных обращений
- Причин длительности диалогов
- Сотрудников, генерирующих длительные диалоги
- Зон развития на уровне сотрудников, процедур, процессов

Экранная аналитика

Применяемые методы исследования – это выявление и анализ действий оператора в корпоративных информационных системах контактного центра:

- Периодов бездействия во время обработки контакта
- Использования нецелевых приложений
- Используемых горячих клавиш
- Средних показателей работы с приложениями для сотрудников с разной эффективностью

Автоматическая оценка

Основные факторы применения – это оценка и контроль (в 100% диалогов) количественно-временных параметров:

- Длительность диалогов
- Время до снятия трубки
- Длительность максимального удержания вызова / участка молчания
- Количество удержаний / отключений звука
- % речи оператора / клиента и другие параметры

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

