

Кейс «Общий анализ зон развития»

Опыт использования

Консалтинг в крупной компании
телекоммуникационной индустрии

x2

снижение процента нарушений
стандартов обслуживания по
нескольким значимым критериям
за 2 месяца



Целевая аудитория

Корпоративные и аутсорсинговые контактные центры.



Назначение

Выявление зон развития для оптимизации процессов обслуживания клиентов и управления ключевыми показателями контактного центра.









Основные задачи




- С целью выявления новых зон развития в процессах обслуживания клиентов провести анализ тематик и причин обращений, используя инструменты комплекса Smart Logger II
- Разработать и внедрить рекомендации по работе с персоналом, процедурам, бизнес-процессам
- Автоматизировать контроль работы специалистов по выявленным зонам развития

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:

-  Контроль наиболее значимых зон развития
-  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 контактного центра за различные промежутки времени по запросу аналитиков ЦРТ
- Информация о бизнес-процессах, процедурах обслуживания, скрипты и сценарии диалогов

Инструменты и методы

Речевая аналитика

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

- Наиболее значимых тематик и причин обращений
- Нарушений рекомендованных сценариев диалогов по сотрудникам/направлению
- Зон развития на уровне процессов, процедур, сотрудников

Автоматическая оценка

Основные факторы применения – это оценка и контроль (в 100% диалогов) количественно-временных параметров и навыков ведения диалога в зависимости от выявленных зон развития:

- Соблюдения значимых этапов сценария диалога
- Длительности пауз и инициативности сотрудника в диалоге
- Основных нарушений стандартов обслуживания сотрудниками

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

