

# Кейс «Повышение качества обслуживания»

Quality Monitoring (QM- Мониторинг качества)

## Опыт использования



ТРАНСПОРТ

x2

снижение количества обоснованных претензий на качество обслуживания



ТАКСИ

+12,5%

повышение качества обслуживания клиентов



ЭНЕРГЕТИКА

x2,5

снижение количества ошибок с необоснованными рекомендациями



АКЦ

+50%

повышение соблюдения скрипта разговоров

x3

снижение количества критичных нарушений, влекущее штрафные санкции

-27%

снижение количества слов-паразитов



### Целевая аудитория

Корпоративные и аутсорсинговые контактные центры.



### Назначение

Повышение и постоянный мониторинг качества обслуживания клиентов при помощи систем автоматического управления качеством и проведения анализа обращений с использованием инструментов речевой аналитики.





### Основные задачи




- С целью повышения качества обслуживания выявить проблемные зоны в процессах, методиках и приемах работы с помощью инструментов аналитики комплекса Smart Logger II
- Автоматизировать контроль «проблемных» параметров диалога, выявленных путем анализа обращений
- Разработать и применить рекомендации на уровне сотрудников, регламентов и бизнес-процессов

## 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 основных зон развития по соблюдению скрипта 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 за различные промежутки времени по запросу аналитиков ЦРТ
- Информация о бизнес-процессах, процедурах обслуживания, скрипты и сценарии диалогов исследуемого направления

## Инструменты и методы

### Речевая аналитика

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

- Основных тематик обращений
- Нарушений рекомендованных сценариев диалогов по сотрудникам/направлению
- Претензий, возникших по вине или спровоцированных сотрудниками
- Зон развития на уровне сотрудников, процедур, процессов

### Автоматическая оценка

**Основные факторы применения – это оценка и контроль (в 100% диалогов) в зависимости от выявленных зон развития:**

- Количественно-временных параметров:
  - Длительности пауз и инициативности сотрудника в диалоге
  - Параметры, опосредованно влияющие на качество: длительность, повторяемость, скорость обработки и приема вызова и др.
- Лексических параметров:
  - Соблюдения значимых этапов сценария диалога
  - Использование неделовой лексики, нежелательных выражений, фраз конфликтогенов

### 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

