

# Кейс «Повышение качества обслуживания»

Quality Monitoring (QM- Мониторинг качества)

#### Опыт использования





снижение количества обоснованных претензий на качество обслуживания





повышение качества обслуживания клиентов



снижение количества критичных нарушений, влекущее штрафные санкции





снижение количества ошибок с необоснованными рекомендациями



АКЦ



повышение соблюдение скрипта разговоров



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 IIPT
- Информация о бизнес-процессах, процедурах обслуживания, скрипты и сценарии диалогов исследуемого направления

# Инструменты и методы



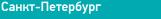
Основные методы исследования – это речевой анализ текста фонограмм и выявление:

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



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



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





