

ПРЕДЛОЖЕНИЕ

ПО РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКЕ ТЕЛЕФОННЫХ ЗВОНКОВ



РЕШЕНИЕ ПО АВТОМАТИЧЕСКОМУ КОНТРОЛЮ СОТРУДНИКОВ ЧЕРЕЗ РАСПОЗНАВАНИЕ И АНАЛИЗ РЕЧИ

Как это работает:

- ☎ Все диалоги записываются на стороне телефонии
- ☎ Настройка подключения производится через API
- ☎ Передача данных осуществляется автоматически

Возможности:

ОБЩИЕ

- 🕒 Автоматическое определение тематики разговоров
- 🕒 Возможность моментального подключения руководителя
- 🕒 Общий рейтинг сотрудников
- 🕒 Хранение и быстрый поиск данных

ПО СОТРУДНИКУ

- 🕒 Перебивание клиента
- 🕒 Наличие слов паразитов
- 🕒 Соответствие скрипту
- 🕒 Разговоры на отвлеченные темы
- 🕒 Длительность ожидания вызовов

ПО КЛИЕНТУ

- 🕒 Определение уровня лояльности
- 🕒 Определение темы запроса клиента с передачей данных в CRM
- 🕒 Повышаются нужные количественные показатели

Результаты:

- 💰 Автоматическое определение тематики диалогов
- 💰 Предугадывание возникающих проблем
- 💰 Снижение затрат на з/п группы контроля качества
- 💰 Оценка до 100% звонков

Стоимость услуги составляет **всего 3 рубля* за минуту** распознанного разговора.

** Минута разговора сотрудника с клиентом, в среднем по России, обходится компании в 22-35 рублей.*

Для ознакомления с платформой, напишите запрос на support@scriptdesigner.ru

ВЫГОДЫ ОТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ ТЕЛЕФОННЫХ ЗВОНКОВ

1. УВЕЛИЧЕНИЕ КРОСС-ПРОДАЖ НА 15%

Как правило, ваши самые эффективные сотрудники делают дополнительные продажи в 6% случаев.

Нам было бы интересно проверить это, получив цифры от вас.

Попробуйте посчитать общее количество кросс-сейла в диалогах сотрудников и выручку по продажам в этом сегменте.

Мы готовы поднять этот показатель, гарантировано, на 15%. Для отделов, никогда не продававших доп. услуги или товары, этот показатель может быть увеличен в разы.

2. СОКРАЩЕНИЕ ЗАТРАТ НА ПЕРСОНАЛ

Группа контроля качества в любом колл-центре может быть сокращена до одного человека, который работает с нашей аналитикой. В случае с розницей экономия происходит за счет высвобождения времени наставников.

3. MUTE (только для КЦ)

В любом КЦ есть показатель молчания сотрудников. В некоторых он находится на уровне 15%, в других превышает 50%. Наша платформа позволяет снизить этот показатель минимум на 10%.

Посчитайте экономию через трудозатраты и время, оплачиваемое сотруднику.

Для розницы наиболее близким параметром является общее молчание сотрудников. У вас мало клиентов? – многие компании давно выводят сотрудников в двери и требуют активно приглашать проходящих, завлекая их акциями или новинками. Понятно, что из большего количества вошедших, больше купят.

4. CRM

Этот показатель стоит рядом с предыдущим. Обычно сотрудник КЦ молчит, когда ищет какую-либо информацию.

Доработки в CRM всегда не дешевы, но рано или поздно вы начнете это делать. Наша система может подсказать какие именно направления нужно прорабатывать в первую очередь. Это происходит благодаря отчету по молчанию с указанием того, в какой теме он возникает чаще.

5. ОБУЧЕНИЕ И ИНТЕГРАЦИЯ СОТРУДНИКОВ

Предположим вы нанимаете сотрудников, из которых после испытательного срока (три месяца) остаётся треть.

Итого из 15 человек остаются 5. Каждому из них вы платите 20 тыс. рублей в процессе обучения.

Мы точно можем сократить время обучения и разработать модель, которая покажет кого из сотрудников можно отсеивать на раннем этапе.

Таким образом можно достичь прямой экономии, даже если из 15 человек останутся те же 5, а 10 других мы уволим быстрее на 1,5 месяца.

Итого:

10 человек * 1,5 месяца * 20 тыс. рублей = 200 т.р. или 300 т.р. в месяц прямой экономии, при указанных параметрах.

6. РАБОТА С КЛИЕНТАМИ (только для КЦ)

Распознавание в диалоге работает как для агента, так и для клиента.

Вы легко можете это использовать. Например:

а) узнать о потребностях клиента и сроках предоставления услуги. Мы отдадим вам текстовый файл с таким запросом, а вы включите его в CRM и пусть последняя сделает автоматическое напоминание менеджеру, когда придёт время.

б) каждый клиент лоялен или нет к компании. У каждого клиента есть своя стоимость. Определяя нелояльных клиентов по ключевым словам, вы можете им перезвонить и решить проблему, тем самым снижая отток клиентов.

7. ON-liNE определение конфликтов (только для КЦ)

Представьте что в каком-то звонке вашего контактного центра начинается конфликт, а вы узнаете об этом через 5-7 секунд, а не тогда когда менеджер или оператор счёл нужным об этом доложить. Мы почти мгновенно определяем эмоции и можем на них указать.