

Современные
контакт-центры 2024

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА ИЛИ РУЧНОЙ КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА В ОМНИКАНАЛЬНОМ КЦ?

Спикер: Шершнева Людмила



Почему клиентам интереснее омниканальность

Ключевое различие между омниканальностью и многоканальностью заключается в фокусе стратегии бизнеса. Омниканальность ориентирована на клиента, в то время как многоканальность сосредоточена на продукте или услуге

В омниканальном КЦ основное внимание уделяется потребностям клиентов, чтобы предоставлять персонализированные сообщения и обеспечивать бесшовный, унифицированный опыт. Это позволяет клиенту легко получить доступ к информации из любого канала, ведь они все связаны друг с другом.

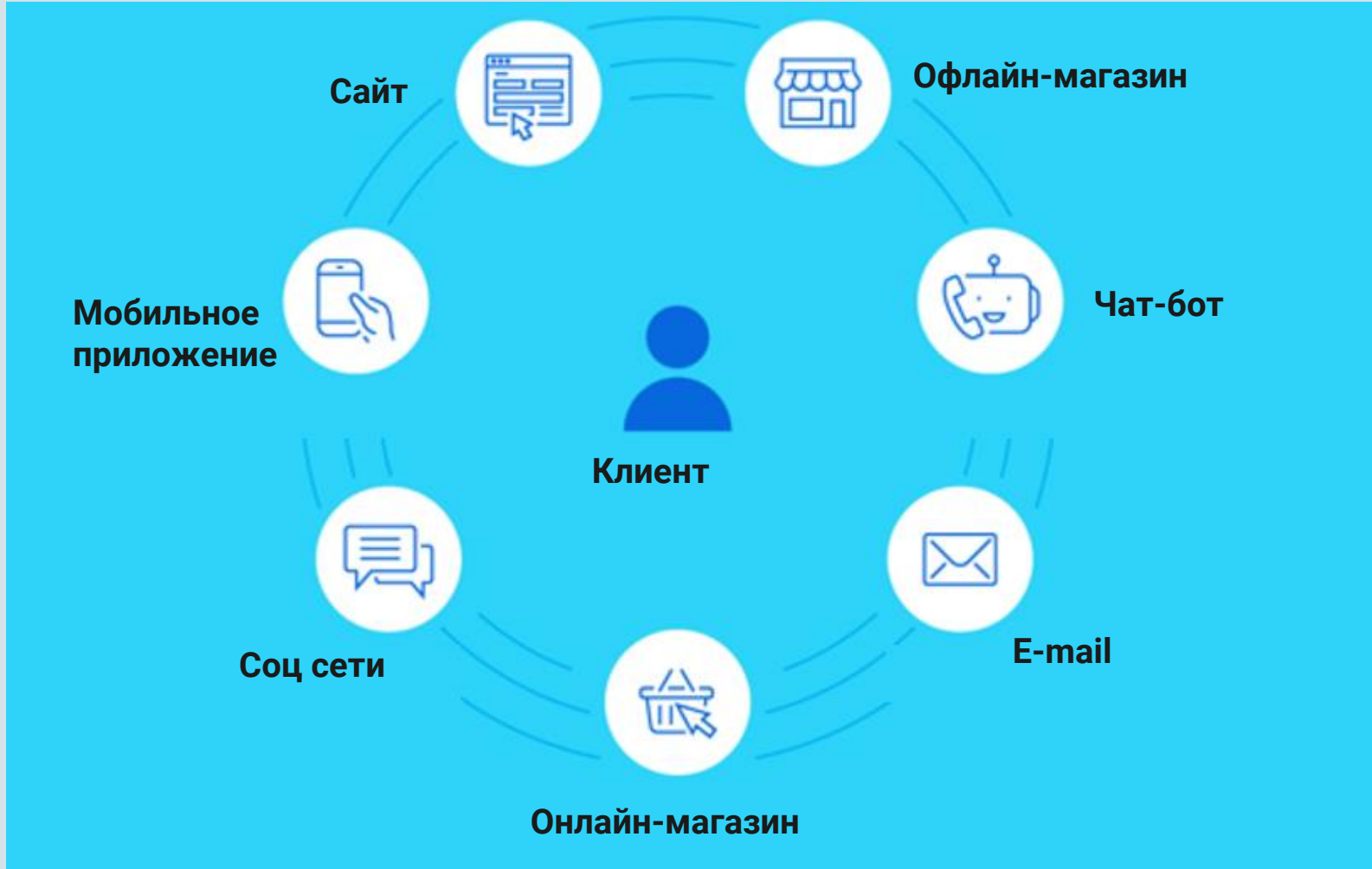


Базовая транзакция электронной коммерции включает в среднем 5,5 точек соприкосновения, но может набрать до 20, когда клиент сравнивает, рассматривает и исследует факторы, влияющие на решение о покупке. **66% клиентов** предпочитают общаться с брендом по различным каналам но **39%** также хотят иметь возможность работать полностью онлайн.

Оmnиканальный подход. Какие данные анализируем?



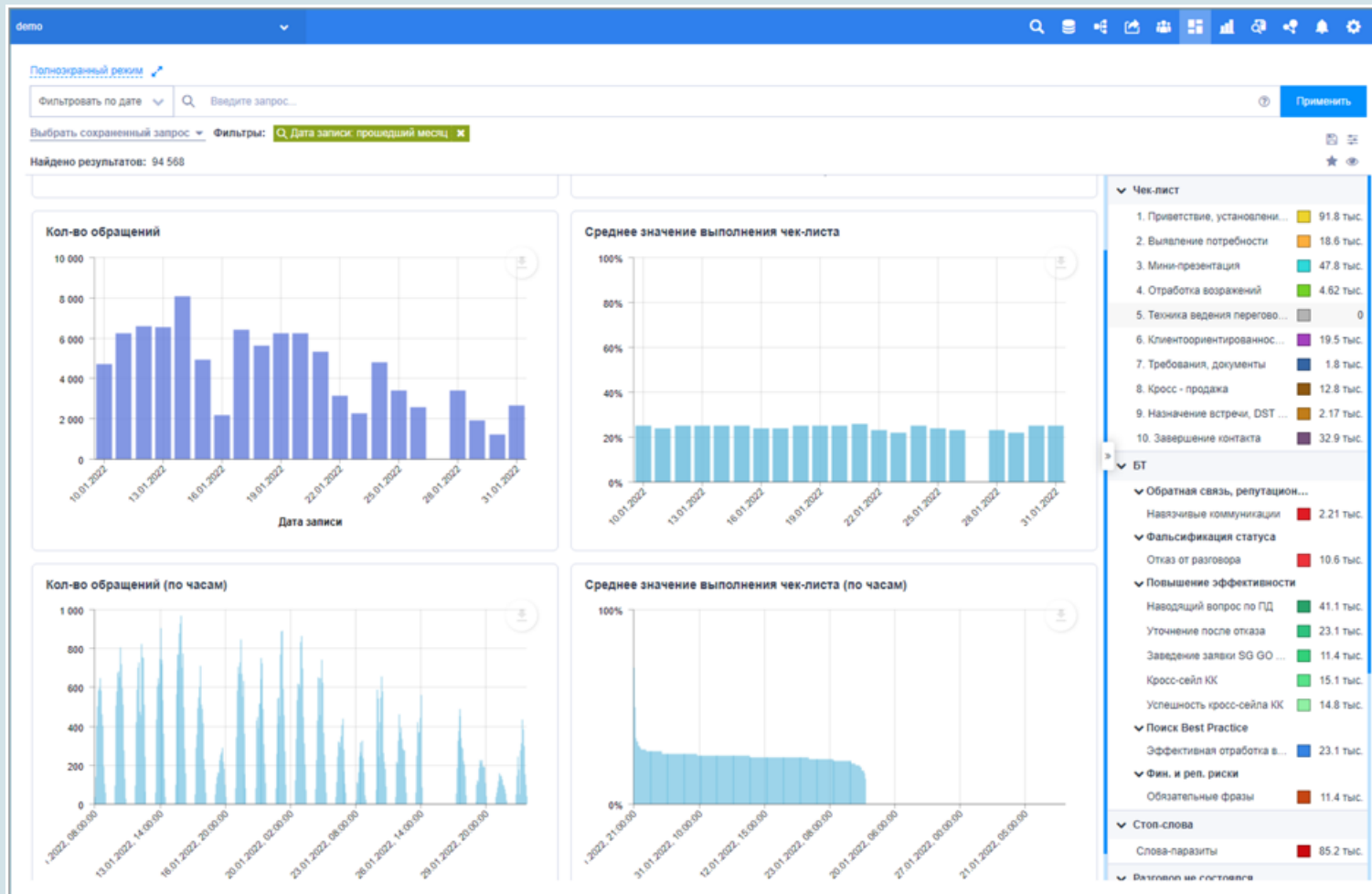
Почему необходимо анализировать 100% коммуникаций с клиентом?



Отследить весь путь клиента во много или омниканальном центре возможно только через анализ всех коммуникаций с клиентом из всех каналов и точек соприкосновения с клиентом.

Современные системы РА и что они умеют?

- Автоматический анализ 100% разговоров
- Распознавание речи с точностью до 95%, в том числе с учетом местоположения и расстояния
- Автоматический контроль соблюдения стандартов
- Оценка степени удовлетворенности клиента
- Выявление и анализ причины обращений, а также, слабых мест продукта
- Обучаемые словари
- Определение пола абонента
- Определение эмоций оператора / клиента
- Выявление фрода по признакам
- Определение тематики звонка
- Создание отчетов с нужными срезами, колонками и фильтрами
- API и интеграция со сторонними системами
- Триггеры - автоматические действия при появлении звонков с заданными критериями



Речевая Аналитика. Какие есть риски для КЦ от использования только РА.

Стандартные

Пример: приветствие и прощание с клиентом; молчание; залипания; перебивания; количество перебиваний в минуту.

Автоматическая оценка по данному типу имеет точность от 90%

Составные

Пример: отработка возражений; запрос согласия на обработку персональных данных, выявление потребности, работа с негативом и т.п.;

Точность автоматической оценки сложных показателей - 80%

Субъективные


Оценка по этим параметрам требует определенной эмпатии со стороны оценивающего, поэтому данный тип показателей может оцениваться только человеком. Или же компания рискует упустить возможность получить большой пласт аналитики. Возможно даже, ключевой.

Ручной контроль качества. Возможности и недостатки

- Формирование задания на оценку по определенным признакам;
- Создание оценочных форм с различными типами вопросов
- Возможность операторов подать апелляцию и оспорить оценку, с последующей ее корректировкой в итоговом отчете (с сохранением предыдущих);
- Встроенная аналитика по проведенным экспертизам, разные варианты отчетов – от сравнения команд до отчета о работе самих auditors;
- Работа над ошибками и тиражирование лучших практик операторов.

Добавить отчет аудитора

Аудио 3:40:43 — 3:42:30 PM



Название

Агент	Александрова Светлана
Аудитор	Иванов Павел
Форма оценки	Служба техподдержки

Приветствие

Сказал ли агент "Спасибо за звонок?"	<input checked="" type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Нет	
Обращался ли агент к клиенту по имени?	<input checked="" type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Нет	
Упомянул ли агент название компании?	<input type="checkbox"/> Да	<input checked="" type="checkbox"/> Нет	<input type="checkbox"/> N / A
Поздоровался ли агент после перевода звонка?	<input checked="" type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Нет	<input type="checkbox"/> N / A

Детали звонка [Подробнее >](#)

Дата/Время	27 апреля 2023 · 09:55:12
Длительность	3:55
От	+7(383)330-39-80 Дом ученых
Кому	+7 (383) 344-92-92

Комментарии

Ручной контроль качества. Возможности и недостатки



Ручной контроль качества + автоматическая оценка диалогов. Синергия смешанного подхода

При смешанном подходе мы решаем ключевой вопрос сохранения всех преимуществ от использования ручного КК, ускоряя и удешевляя для компании ручной труд при помощи речевой аналитики.

Принцип довольно прост:

- Какие-то простые критерии мы оцениваем при помощи речевой аналитики;
- А для оценки сложных (составных) критериев, которые нельзя решить только при помощи РА, мы используем детальный анализ аудиторов



Ручная + автоматическая оценки качества.

Как это работает.

- Сначала мы организовываем запись всех разговоров и всех коммуникаций с клиентом, включая экран оператора;
- Далее мы отдаем все полученные нами данные в модуль речевого анализа для автоматической верхнеуровневой оценки всех коммуникаций;
- Далее система выявляет ключевые слова, критические ошибки, конфликтные ситуации и иные возможные проблемы;
- После этого проблемные разговоры с выявленными отклонений от правил или нормативов речевая аналитика отдает на детальный анализ в модуль ручного контроля, где и происходит детальный разбор полетов в соответствии с инструментами ручного контроля качества



Ручная + автоматическая оценки качества. Реальный кейс.

Recordings > All recordings in call

All recordings in call Recording [1] Recording [2]

Start date and time 10/18/2023 10:30 AM End date and time 10/18/2023 10:31 AM Total duration 00:00:54

00:11 00:54

125001 - 125007

125001 - 125002

0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50

1x << >> 20 L 20 R

125001 - isemenova	Aurus PhoneUP - Googl	Aurus PhoneUP - Google Chrome	A	Cisco IP Co	Aurus PhoneUP -
125001 - isemenova	Aurus PhoneUP - Google Chrome	Au	Cisco IP Commu	Aurus PhoneUP - Google Chrome	

Screen "ISEMENOVA:\\DISPLAY1"

Screen "ISEMENOVA:\\DISPLAY1"

Контакты

Людмила Шершнева
Аккаунт-менеджер
Aurus

Сайт: www.aurus5.ru

Телефон: 8 (383) 344-92-92

aurus5.ru

QR на группу в Telegram

Подписывайтесь!



@AURUS5