

**Речевая аналитика:  
эффект после внедрения или о чем говорят  
данные**

**Зачем  
нужна речевая  
аналитика?**

**> 90%**

компаний планировали в 2022 году конкурировать в области клиентского сервиса и впечатлений

**> 65%**

компаний уже рассматривают клиентские впечатления, формируемые на первой линии, как конкурентное преимущество

**> 82%**

компаний расценивают речевую аналитику, как один из ключевых и технологических инструментов контактных центров



# Что изменить в первую очередь?

Снижение % повторных обращений в разрезе ТОП тематик (RC)

Увеличение % обращений, решенных с первого раза (FCR)

Контроль среднего времени обслуживания (АНТ)

- Регулярный анализ зон развития на уровне операторов, групп, бизнес-процессов
- Анализ звонков, требующих перевода на другую линию
- Соблюдение скриптов и процедур
- Минимум усилий для решения клиентского запроса
- Анализ новых возможностей для автоматизации

Снижение RC на  
2.7%

Рост  
эффективности  
IVR в 3.8 раза

## Повышение уровня удовлетворенности абонентов (CSI)

Увеличение % использования friendly фраз в диалоге с абонентом

Снижение доли недовольных абонентов (EUDsat)

- Выявление потребностей клиента
- Проактивный анализ негативного состояния клиентов
- Вовлечение операторов через ценности клиента
- Сопереживание и проявление эмпатии
- Поздравления с персональными праздниками
- Амортизация негатива
- Контроль и отработка фраз-конфликтогенов

Использование  
friendly фраз  
+ 16.7%

Оператор 3:40: и любви Пусть сбудутся все ваши мечты

Оператор 4:18: одевайтесь теплее не болейте

Оператор 0:31: да поздравляю с покупкой нового телефона  
Клиент 0:34: отца

Оператор 0:36: Все взял телефон перезагрузите будет работать

Оператор 2:20: доброго вам вечера и крепкого вам здоровья до свидания

Оператор 2:34: : пользуйтесь с удовольствием всего доброго до свидания

Оператор 1:39: Не переживайте мы сделаем все возможное чтобы сократить время вашего ожидание

Исследования реакций абонентов на продукты, услуги и акции Компании

Анализ отклика на маркетинговые активности

Сокращение претензионной обращаемости

Проактивная работа с абонентской базой, склонной к оттоку

- Рекомендации по изменению логики подключения дополнительных услуг
- Применение дополнительных нотификация при удержании абонентской платы
- Рекомендации по обновлению приложений до актуальных версий
- Введение двойной степени подтверждения начисления по услугам, посредством push-уведомления

Тариф, созданный вместе с клиентом

- ☐ Тарифы (109 562 – 26,29%)
  - ☐ Переподключение (6 185 – 5,65%)
  - ☐ Архивные тарифы (1 986 – 1,81%)
  - ☐ Перенос остатков (809 – 0,74%)
  - ☐ Списание абонентской платы (2 508 – 2,29%)
  - ☐ Условия (19 667 – 17,95%)
  - ☐ Недовольство тарификацией (3 355 – 3,06%)
  - ☐ Смена (16 213 – 14,80%)
  - ☐ Стоимость (3 809 – 3,48%)

Клиент 1:11: өйткені мына базу үйде көп каналдар ашылмай қалады екен да спорт каналдары

Оператор 0:09: Здравствуйте

Клиент 0:09: я бы хотела узнать у меня недавно звонили Вот сказали что я выиграла два билета

Оператор 0:29: теле екінің ол жылдығы болып жатыр қазақстанда он жыл болып жатыр теле екі мың келгенде соны он жылдығына орай

Клиент 0:36: қай жақта болады екен

Оператор 0:38: сіз алматы қаласынан қоңырау шалып тұрсыз ба

Клиент 0:40: иә иә

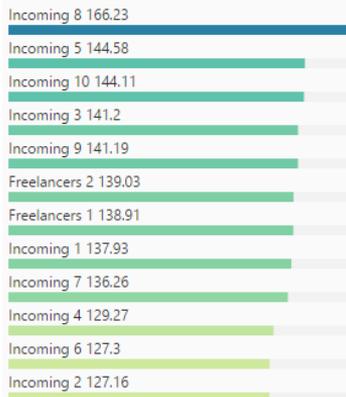
Оператор 0:41: медеуде концерт болайын деп жатыр жиырма жетісі күні

Клиент 0:44: қай жерде

### Длительность вызова

138с

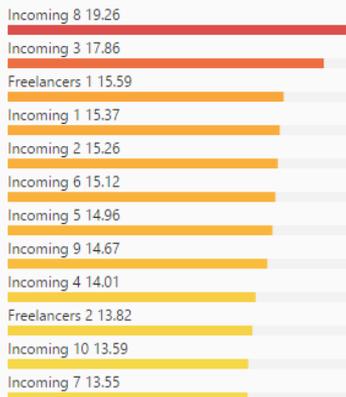
### Длительность вызова



### Количество вызовов

57480

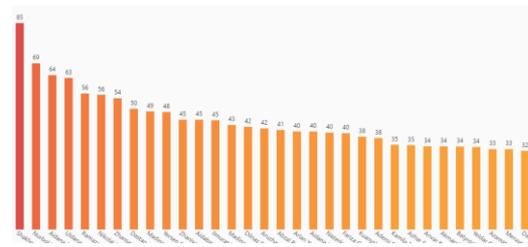
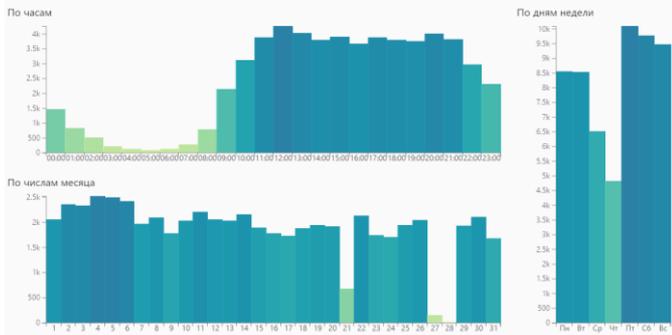
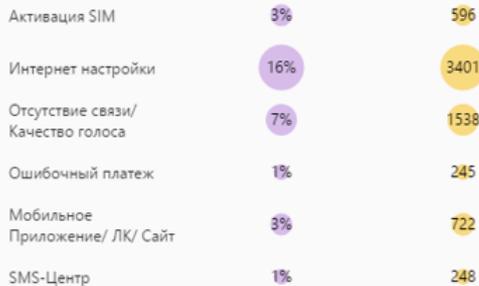
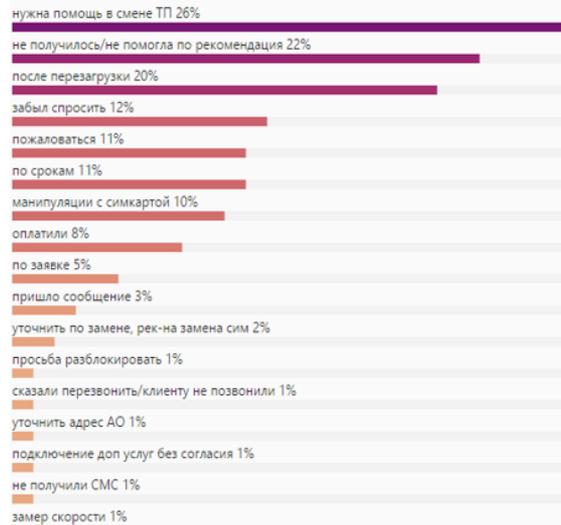
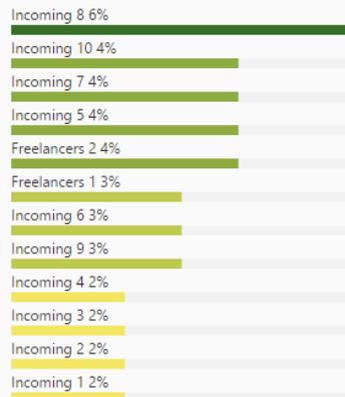
### Длительность взаимного молчания



### Доля вызовов с hold, %

3%

### Доля вызовов с hold, %



**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ  
КЛИЕНТОВ И КАЧЕСТВО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ  
СВЯЗАНЫ С  
БЛАГОПОЛУЧИЕМ  
СОТРУДНИКОВ**

**Дополнительные продажи**

**Хулиганские звонки , угрозы и фродовые обращения**

**Автоматическая оценка качества обслуживания**

**Расчет окупаемости бизнес-кейсов**

**User-experience исследования**

Благодарю за внимание.

ALTEL

TELE2 4G