

**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: **доброе 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

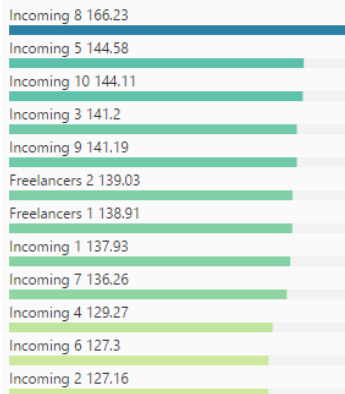
Оператор 0:41: медеуде концерт болайын деп жатыр жиырма жетісі күні

Клиент 0:44: қай жерде

Длительность вызова

138с

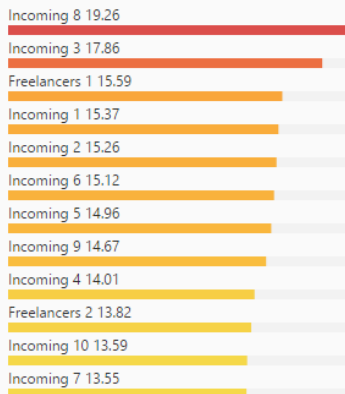
Длительность вызова



Количество вызовов

57480

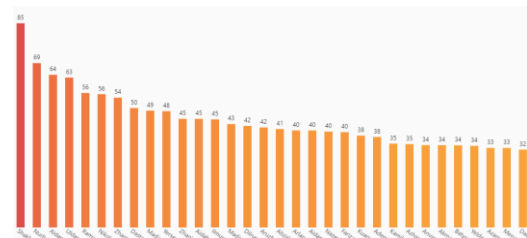
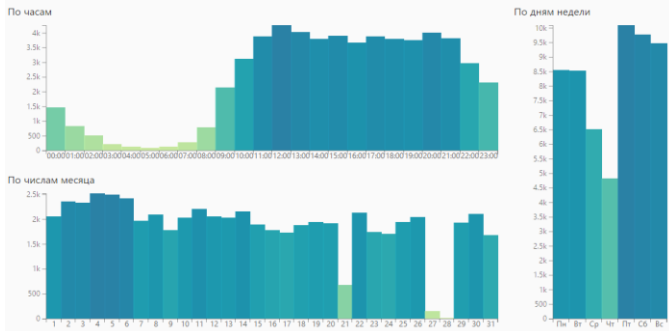
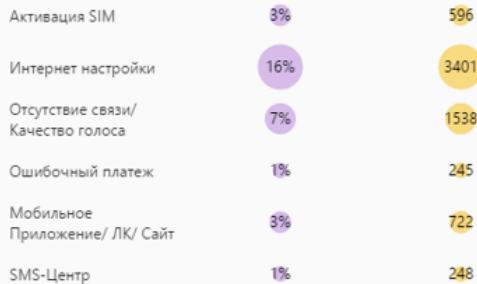
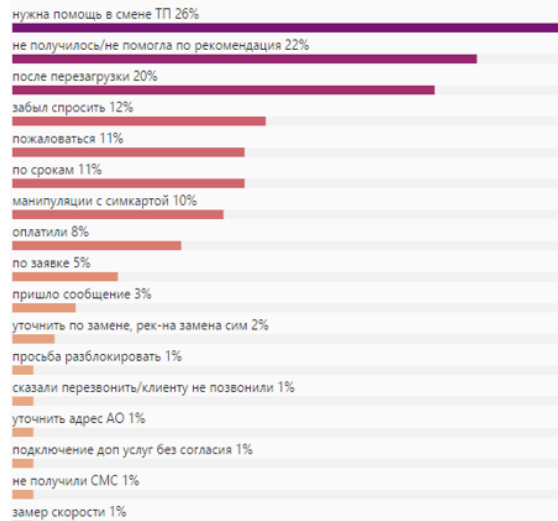
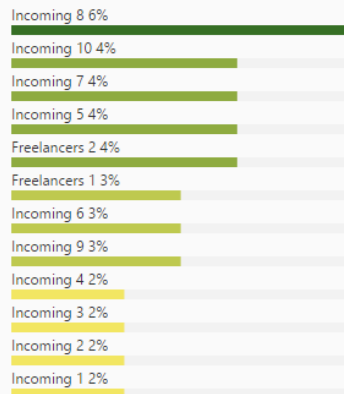
Длительность взаимного молчания



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