

## Проект в крупной логистической компании (NDA)

### ✓ Цели и задачи

- **Повысить** эффективность коммуникаций (снизить АНТ)
- **Повысить** эффективность контроля соблюдения скриптов
- **Контроль** качества связи (тишина)
- **Эффективно** выявлять текущие частотные тематики и неэффективные процессы
- **Полная** автоматизация контроля качества (100% вместо 1—3%)

### ✓ Реализовано

- **Сформированы** маркеры, скрипты, отчёты
- **Разработаны** 6 процессов повышения эффективности и 5 видов аналитики для клиентского пути
- **Выявлены** неэффективные ветки IVR
- **Выработаны** рекомендации для контроля IVR, автоматизации тематик, систематизации контроля качества и изменения формата обслуживания клиентов

## Результаты



↘ 4 800 отток

клиентов в месяц

↗ 100% автоматизации

входящих обращений

↘ 8% АНТ

снижение АНТ по топовым тематикам

↘ 18 000

прекращение избыточной генерации исходящих звонков клиенту в месяц

₽ 500 000 ежемесячная экономия

– звонки с длинным молчанием операторов

23 человека

перераспределения ресурса операторов