

BSS

Речевая аналитика для контакт-центра «Телеперформанс» по обслуживанию клиентов компании-производителя электроники



Teleperformance — транснациональная аутсорсинговая компания, оказывающая услуги по обслуживанию клиентов: привлечение, техподдержка, взыскание задолженности и др. Компания располагает 450 контакт-центрами в 80 странах мира и ведёт обслуживание на 170 языках.

«BSS предложила надёжное и гибкое решение, которое учитывало нашу специфику и было настроено под конкретный проект.

По положительной динамике показателей видно, что непрерывное отслеживание работы контакт-центра с помощью речевой аналитики дали нам возможность быстро принимать меры, которые влияют на скорость обслуживания потребителей и на сопутствующие метрики эффективности»



Пётр Батчиков

директор отдела цифровой трансформации и клиентского сервиса

Задачи

- ✓ Увеличить конверсию продаж у клиента
- ✓ Увеличить качества сервиса
- ✓ Сократить расходы КЦ

Результат

↓ 17%

АНТ (average handling time)

↑ 9%

FCR (first call resolution)

↑ 15%

NPS (net promoter score)

снизились нежелательная лексика

94% → 55%

соблюдение скриптов по критическим процессам

≈ 100%

снизились нежелательная лексика

6% → 1%

Решение

Речевая аналитика

Непрерывный мониторинг и анализ всех диалогов без необходимости переслушивания.

1. Настроили базовые метрики (АНТ, FCR, CSI)
2. CSI/NPS: Настроили анализ «конфликтогенов» для увеличения NPS: уклонение от решения, сарказм, внутренняя критика
3. АНТ: Выявили корреляцию со стилем коммуникаций. Ввели маркеры «искусства коммуникаций»: бытовая форма общения, слова-паразиты, эмпатия.
4. FCR: одна из причин – ошибки в записи e-mail клиентов для отправки обратной связи. Изменил процесс – вместо e-mail стали отправлять на телефон.



- ✓ Увеличение продаж и сокращение расходов
- ✓ Выявление эффективных стратегий продаж
- ✓ Повышение удовлетворенности клиентов
- ✓ Снижение рисков претензий со стороны регулятора

Получить подробности

