



# ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ БИЗНЕСА ПРИ ПОМОЩИ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ:

метрики и расчетные формулы для руководителя  
современного контакт-центра —  
интервью с вампиром-экспертом



**Василий Бугров**  
Руководитель по работе  
с ключевыми клиентами



**Валентин Смирнов**  
Ведущий эксперт речевых  
технологий SIGURD IT

Комплексное  
решение  
для автоматизации  
контактных центров



# О ЧЕМ БУДЕМ БЕСЕДОВАТЬ



Ключевые финансовые метрики КЦ



Как помогает речевая аналитика?



Формула расчета экономической эффективности



Обсуждение с аудиторией



# КЛЮЧЕВЫЕ МЕТРИКИ



Что важно бизнесу?

Общие затраты на ФОТ в месяц

Затраты в расчете на одного клиента (юнит-экономика)

Процент удержания, CSAT, NPS

Conversion rate, Средний чек

Как помогает речевая аналитика?

→ АНТ

→ FCR

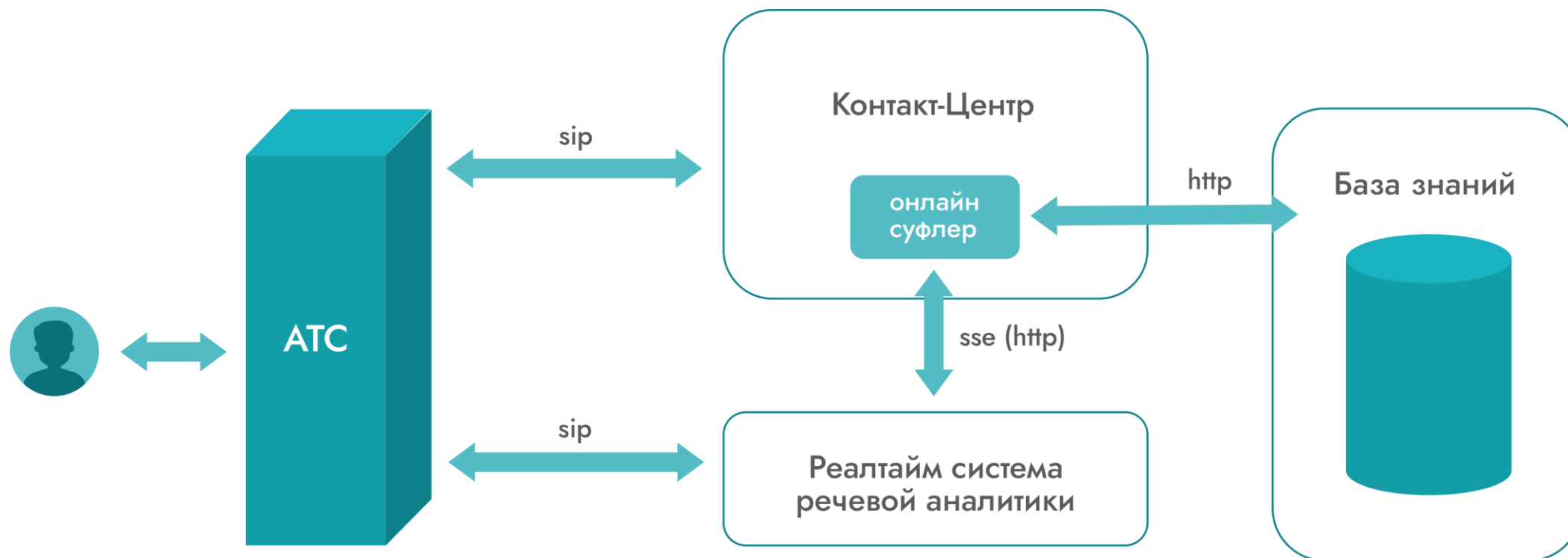
→ Онлайн-триггеры

→ Чек-листы

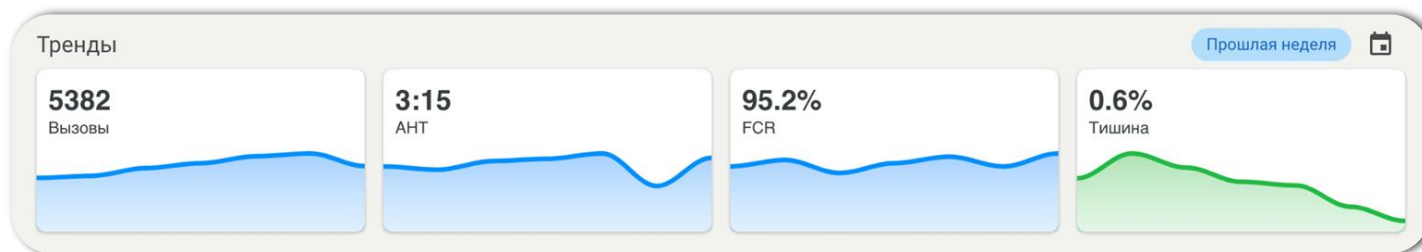
# AVERAGE HANDLE TIME И РЕАЛТАЙМ РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА



Функция онлайн-ассистента помогает сократить время, затрачиваемое оператором на обслуживание, на 10-15%, что влечет к существенной выгоде с точки зрения ФОТ



# РАСХОДЫ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ И FIRST CALL RESOLUTION



Отчет о динамике повторных вызовов помогает выявить «слепые» зоны и выяснить, почему проблемы клиентов не решаются сразу, что влечет к существенному сокращению расходов в расчете на одного клиента, а также к повышению лояльности.

Параметры

Количество звонков

Период времени (в днях)

**ПРИСУТСТВУЕТ**

Слово **+** **-**

Канал

Искать формы

[Добавить условие](#)

[Выбрать логический оператор и добавить в запрос новое контекстное правило](#)

# УДЕРЖАНИЕ КЛИЕНТОВ И ОНЛАЙН УВЕДОМЛЕНИЯ



Функция онлайн уведомлений по словам/словарям триггерам обеспечивает мгновенную реакцию на проблемные звонки и выявление красных зон в обслуживании. Своевременная обработка проблемных вызовов приводит к удержанию большего числа клиентов и планомерному повышению CSAT и NPS.

Слово

Жалоба

Как же так

Когда ответите

Когда рассмотрите

Навязана

Ничего себе

оператор

01:01

какой у вас вопрос может я смогу чем-то помочь .

01:03

нет вы мне не сможете помочь поэтому лучше сразу на претензионный отдел переводите . в вашей компании была **навязана** услуга . которой не оказывалось . соответственно изменилась стоимость услуги . сейчас с вашей стороны никто не занимается никаких действий а только звонят контрагенту говорят но мы ничем не можем и не будем оплачивать . да . потому что услуга оказана которую в принципе не заказывали .

клиент

оператор

01:29

минуту оставайтесь на линии .

01:32

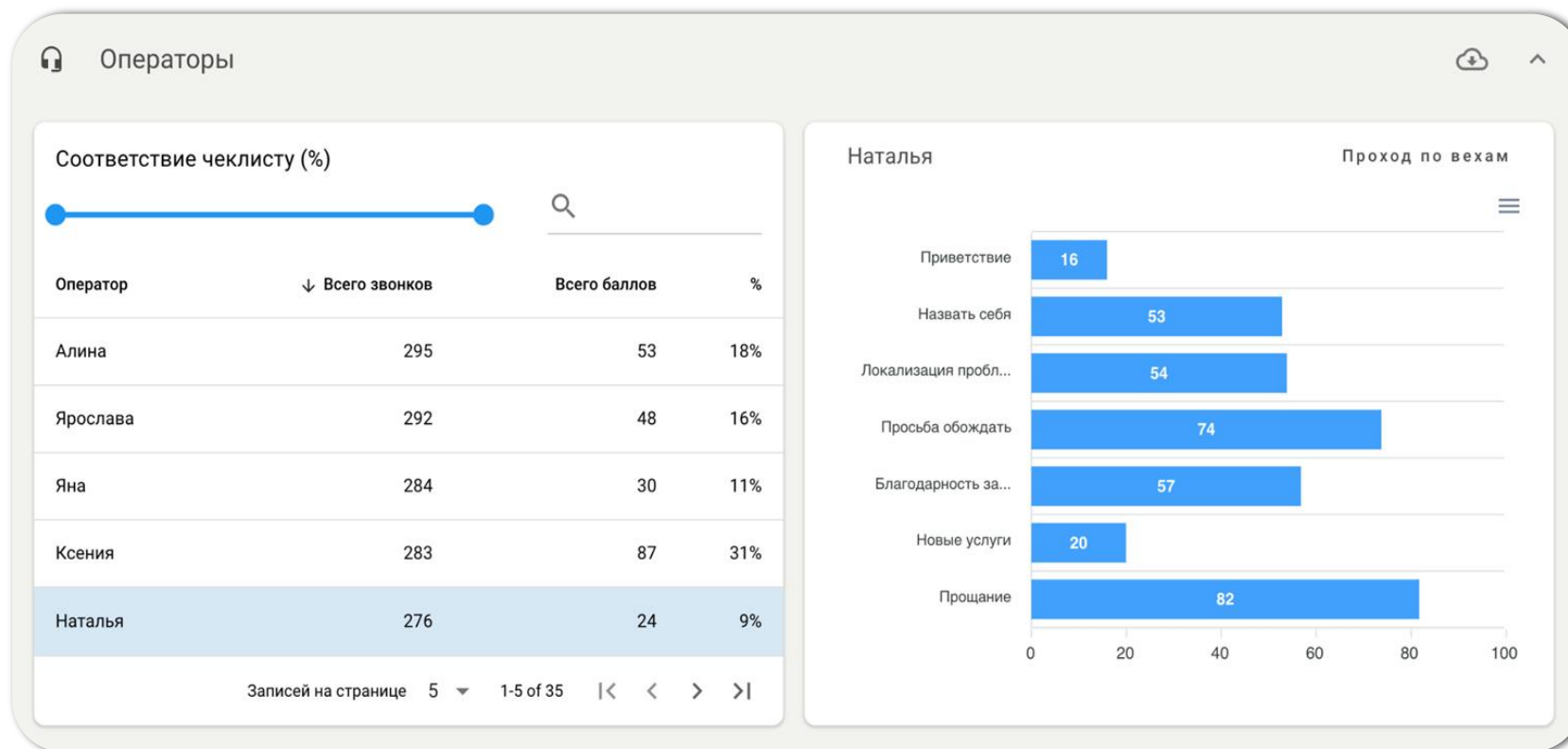
клиент

да .

# ПРОДАЖИ И ЧЕК-ЛИСТЫ



Автоматический анализ по чек-листу позволяет контролировать число предложений о покупке, совершаемых операторами в процессе общения с клиентом. Выявляя места, не соответствующие ожиданиям, компания получает возможность напрямую влиять на работу операторов и поступательно повышать продажи.





$$\text{Ценность (ROI)} = \frac{\text{Выгода от внедрения}}{\text{Стоимость внедрения и владения}}$$

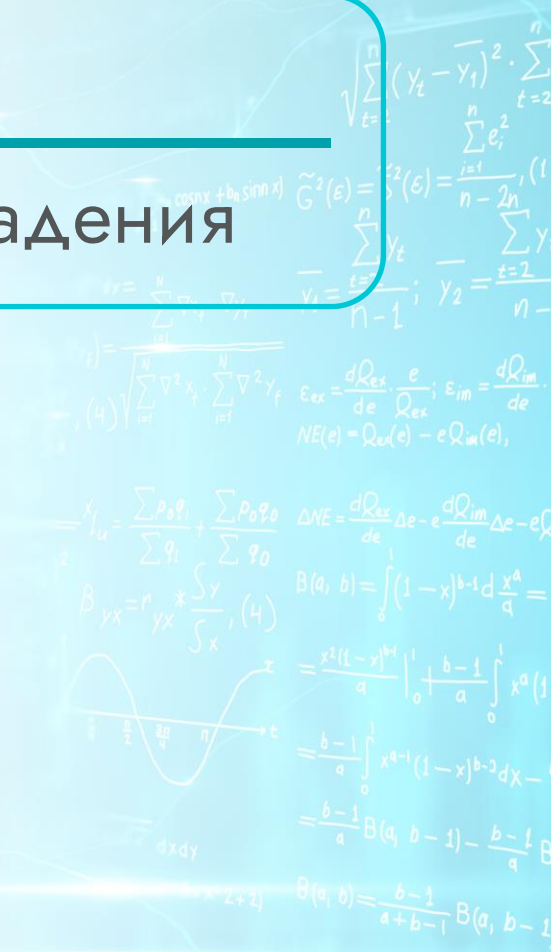
**Выгода от внедрения =**

стоимость минуты \* число минут в год \* 10% +

стоимость минуты \* число минут в год \* процент повторных звонков \* 20% +

количество клиентов \* средний чек \* процент оттока \* 10% +

количество клиентов \* средний чек \* 5%





# ФОРМУЛА (РАСЧЕТ НА 100 ОПЕРАТОРОВ И 10000 КЛИЕНТОВ)



$$\begin{aligned} \text{Выгода от внедрения} &= (4 \text{ ₰}) * (100 * 8 * 60 * 365) * 10\% + \\ &(4 \text{ ₰}) * (100 * 8 * 60 * 365) * 5\% * 20\% + \\ &(10\ 000) * (3000 \text{ ₰}) * 5\% * 10\% + \\ &(10\ 000) * (3000 \text{ ₰}) * 5\% = \end{aligned}$$

$$7\ 000\ 000 \text{ ₰} + 700\ 000 \text{ ₰} + 3\ 000\ 000 \text{ ₰} + 1\ 500\ 000 \text{ ₰} =$$

$$12\ 200\ 000 \text{ ₰}$$



**БЛАГОДАРИМ  
ЗА ВНИМАНИЕ!**



на сайт  
[sigurd-it.ru](http://sigurd-it.ru)

Разрабатываем  
и внедряем  
контакт-центры  
с 2001 года

