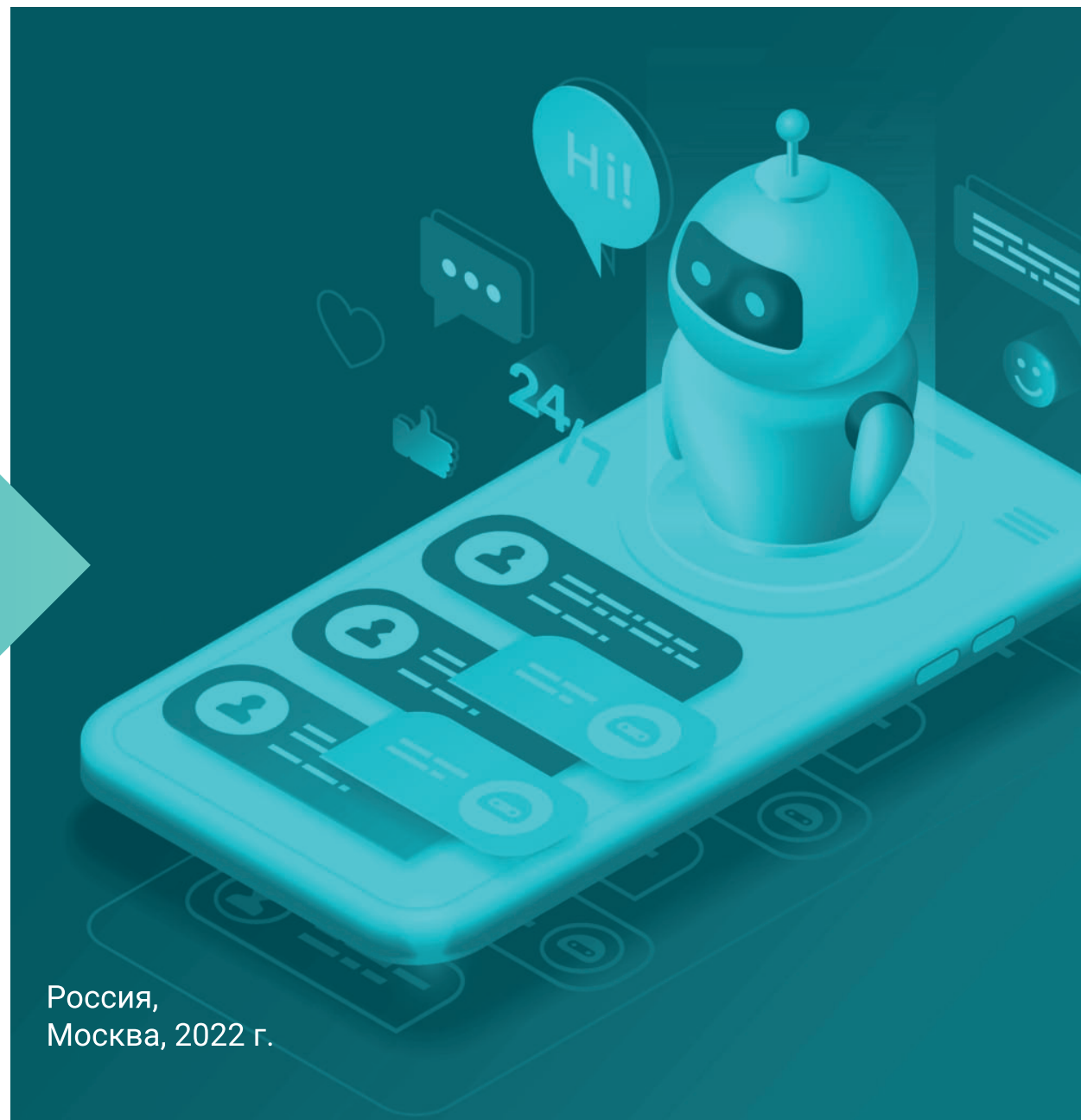




ГОЛОС И БИЗНЕС

Ключевые
бизнес-отчеты
системы речевой
аналитики



Россия,
Москва, 2022 г.

ОБЗОР

Речевая аналитика — мастер ключей

АНТ — ключ к снижению затрат

FCR — ключ к эффективности операций

Категории — ключ к пониманию трендов

Чек-листы — ключ к оценке качества

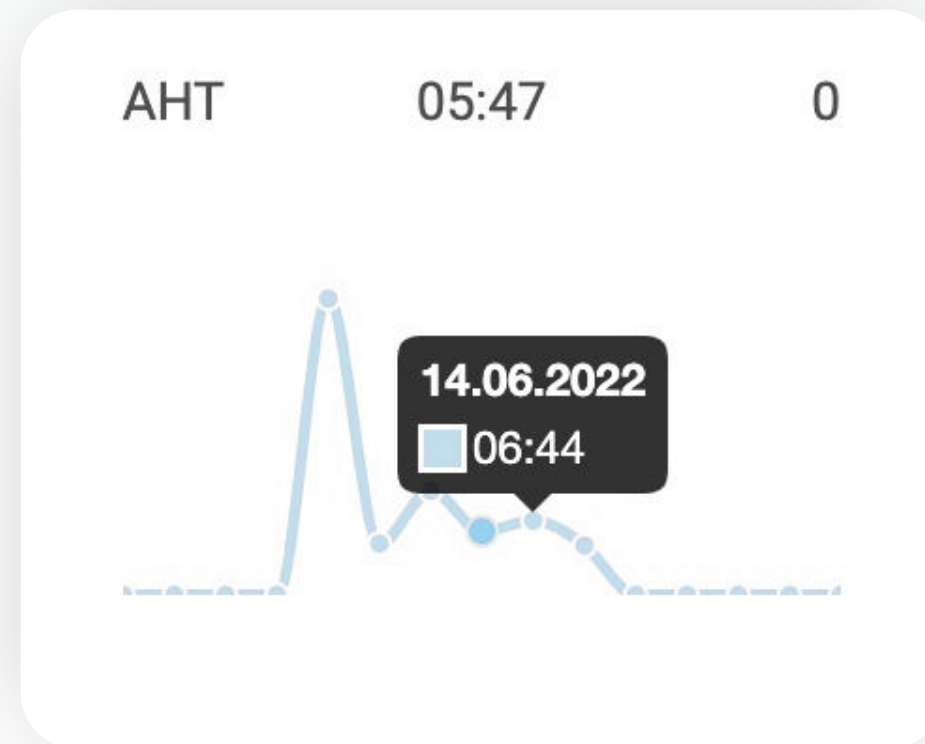


AHT



АНТ – СРЕДНЯЯ ДЛИТЕЛЬНОСТЬ ВЫЗОВОВ

- Выявляет неэффективные звонки
- Помогает определить зоны роста
- Позволяет оценить динамику и подготовиться

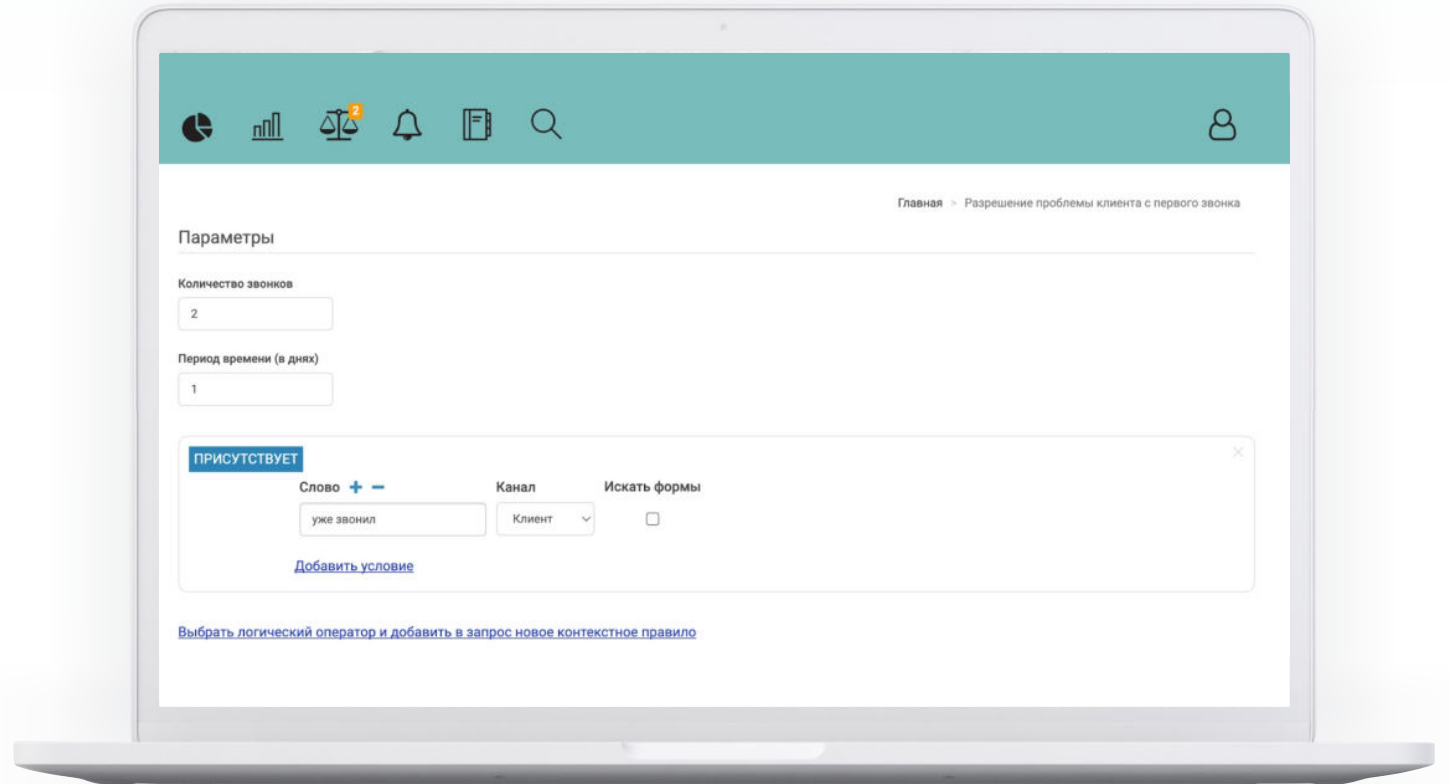


FCR



FCR – РЕШЕНИЕ ВОПРОСА КЛИЕНТА С ПЕРВОГО ЗВОНКА

- Выявление повторных вызовов от клиентов
- Определение узких мест в операционной деятельности
- Повышение лояльности и предотвращение оттока



КАТЕГОРИИ



КАТЕГОРИИ

→ Понимание трендов

→ Оценка каждой категории с точки зрения влияния на бизнес



> Название	Звонки	АНТ	Тишина	Перебивания
> центральный регион	133	23:27	1.82%	0.00%
> северо-западный регион	54	05:04	1.29%	0.00%
> урал и дальний восток	50	04:03	0.00%	0.00%



ЧЕК-ЛИСТЫ



Plans successful

ЧЕК-ЛИСТЫ

→ Контроль стандартов обслуживания

→ Оценка работы операторов





Спасибо!

