



Онлайн-мониторинг эффективности операторов контакт-центра



Спикер:
Валентин Смирнов,
эксперт по речевым
технологиям



ПОЧЕМУ ОНЛАЙН?

1. Работа в моменте влияет на бизнес-метрики

2. Постфактум-анализ не исправляет ошибки

3. **ОНЛАЙН**

=

возможность роста

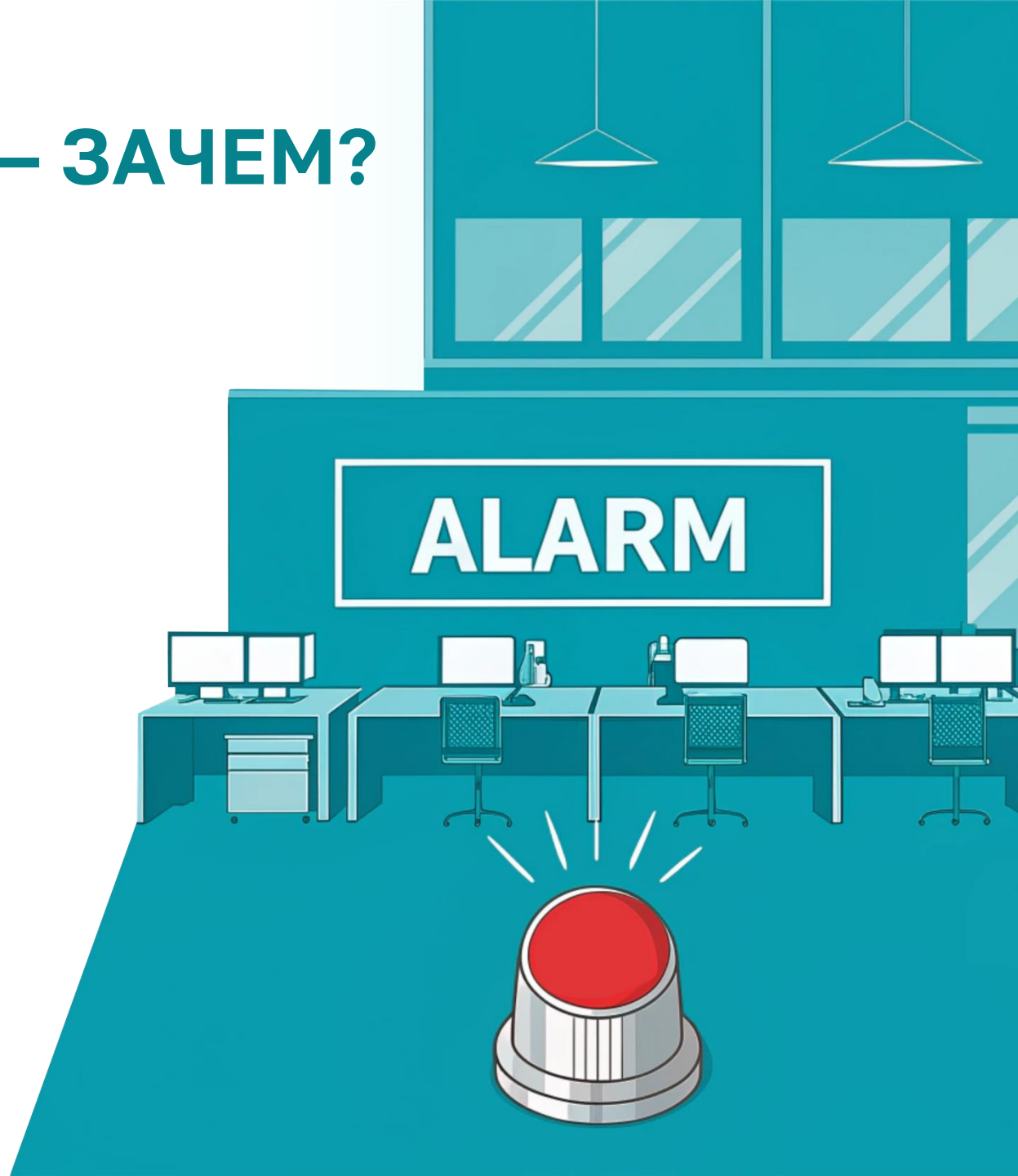
+

предотвращения потерь

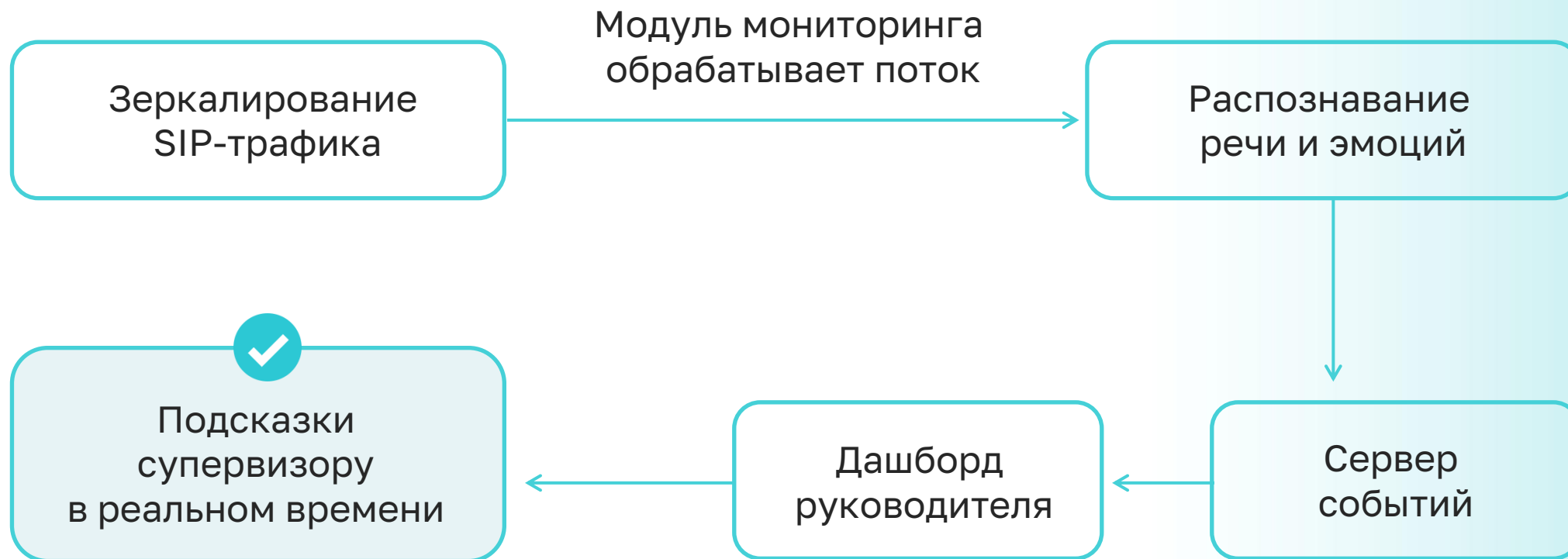


АУДИОМОНИТОРИНГ – ЗАЧЕМ?

- ✓ Контроль критичных ошибок в момент их возникновения
- ✓ Минимизация рисков потери выручки и штрафов
- ✓ Реакция в реальном времени



КАК ЭТО РАБОТАЕТ (СТРУКТУРА)



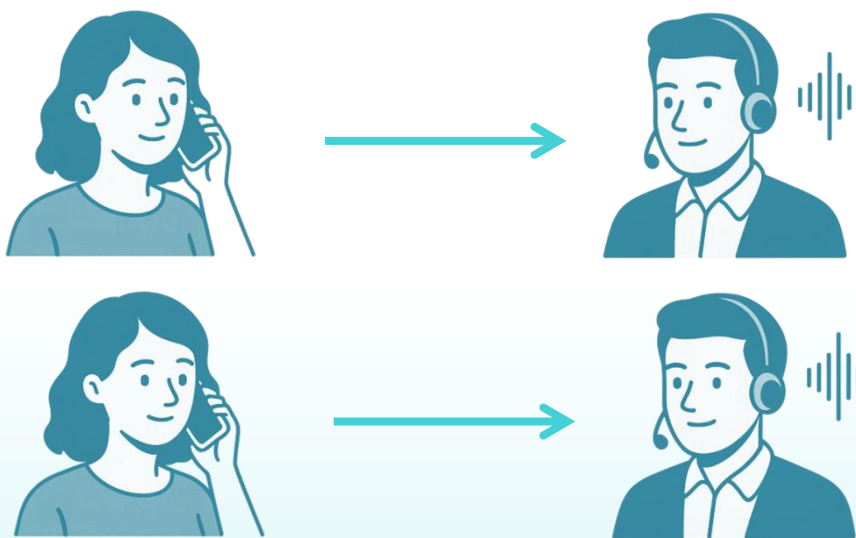
ОНЛАЙН-ДАШБОРД



- ✓ Список активных операторов
- ✓ Индикация звонков и событий
- ✓ Возможность «провалиться» в диалог
- ✓ Мгновенная реакция супервизора



ДЕМОНСТРАЦИЯ (ДЕМО-СТЕНД)



- ✓ Два звонка — четыре участника
- ✓ Отображение активности и событий
- ✓ Возможность подключиться к вызову
- ✓ Превентивное управление ситуацией

МЕТРИКИ, НА КОТОРЫЕ ВЛИЯЕТ АУДИОМОНИТОРИНГ

CR



↓
рост
конверсии
за счёт
качественно
й работы
с отказами

LTV



↓
повышение
удержания
и выручки
с клиента

VAR



↓
снижение
финансовых
рисков
и потерь



ИТОГИ

Онлайн-мониторинг = контроль + эффективность

- ↑ Повышение качества работы операторов
- ↓ Снижение рисков
- ↑ Рост прибыли





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ! ВАШИ ВОПРОСЫ?

Наш стенд 409



на сайт
sigurd-it.ru

+7 (499) 766-70-50
sales@sigurd-it.ru

