

BSS



Digital2Speech

Речевая аналитика, как инструмент

Передовой Опыт Контактных Центров
Excellence in Customer Contacts



Тренды, которые меняют мир

Технологии, подходы и методологии быстро копируются и сами по себе уже не являются конкурентным преимуществом

CUSTOMER EXPERIENCE — соответствие ожиданиям клиента в части качества обслуживания и комфорта взаимодействия

- Сокращать расходы компании
- Увеличивать доходы за счет доп.продаж
- Оперативно реагировать на вызовы рынка
- Сокращать time to market



Трансформация
machine learning
Биометрия
Коллаборации
Платформы
Цифровизация
Natural Language Understanding
Персонализация
Искусственный интеллект
Dialogue Processing
Экосистемы

Знание клиента – фундамент клиентского опыта и впечатлений

Модификация акцентов при формировании впечатления клиента – новая реальность



Персонализация — гигиенический фактор при контакте с компанией

Бренд компании — оценивается клиентами на соответствие заявленных компанией ценностей

Впечатления складываются не только из продукта компании

Доверие клиента

Одинаково высокое качество во всех точках контакта

Профессионализм и эмпатия сотрудников

Прозрачность действий

Сохранение времени клиента

Речевая аналитика, как инструмент выстраивания CX

Модификация цифрового обслуживания и продаж

Адаптация коммуникации с клиентом под его потребности

Варианты установки:



В облаке



Локально

Анализ потребности



Снижение стоимости обслуживания

Цифровизация бизнес-процессов без потери качества

Автоматизация рутинных операций

- 1 Анализ «паравозных» операций
- 2 Разработка целевого клиентского пути — оценка целесообразности цифровизации: виртуальный ассистент или акцент на самообслуживание
- 3 Выстраивание системы учета рутинных операций и стратегии снижения их проведения через сотрудников

Повышение эффективности обслуживания

- 4 Встраивание маркеров эффективности в систему контроля и оценки
- 5 Оптимизация процессов обслуживания: функциональность в каналах, выявление точек потерь (знания, технологии, процессы)
- 6 Выстраивание непрерывного цикла улучшений процессов с акцентом на эффективность и цифровизацию

Метрики успеха

Стоимость обслуживания клиентов – 19%



Автоматизация звонков + 14%



АНТ – 18%



CR – 15%



Количество переключений – 30%



Увеличение продаж продуктов и услуг

Реализация полного цикла улучшения процесса продаж

Рост ознакомления клиента с предложениями компании

- 1 Мониторинг озвучивания предложений клиенту
- 2 Выявление причин отсутствия озвучивания предложения и их отработка
- 3 Встраивание маркеров по ознакомлению с предложением и преимуществами продукта в мотивацию сотрудников

Повышение конверсии продажи продукта или услуги

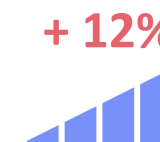
- 4 Масштабирование лучших практик продаж:
 - использование «мостиков», связок и пр.
 - корректировка сценариев, аргументации, FAQ
 - организация сессий по обмену опытом
- 5 Выявление обратной связи от клиентов по продуктам
- 6 On-line сопровождение запуска изменений и новых продуктов

Метрики успеха

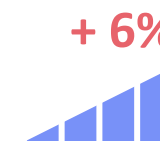
Озвучивание предложения клиенту



Конверсия продажи продукта/услуги



Предложение релевантного продукта/услуги



Повышение качества обслуживания

Создание культуры работы с клиентскими впечатлениями

Повышение качества обслуживания сотрудниками

- 1 Мониторинг выполнения стандартов качества
- 2 Акцент на эмпатию и умение расположить к себе клиента
- 3 Выявление и масштабирование лучших практик
- 4 Встраивание маркеров качества в процессы мотивации и обучения, культуры компании

Выстраивание работы с низкими оценками клиентов

- 5 Выявление причин низких оценок, проведение их классификации
- 6 Коммуникация с клиентом для снятия негатива и получения обратной связи
- 7 Модификация процессов и продуктов

Метрики успеха

VoC /CSI + 12%
в части влияния КЦ и отделений



Качество работы сотрудников + 25%



Точность предоставления информации × 2

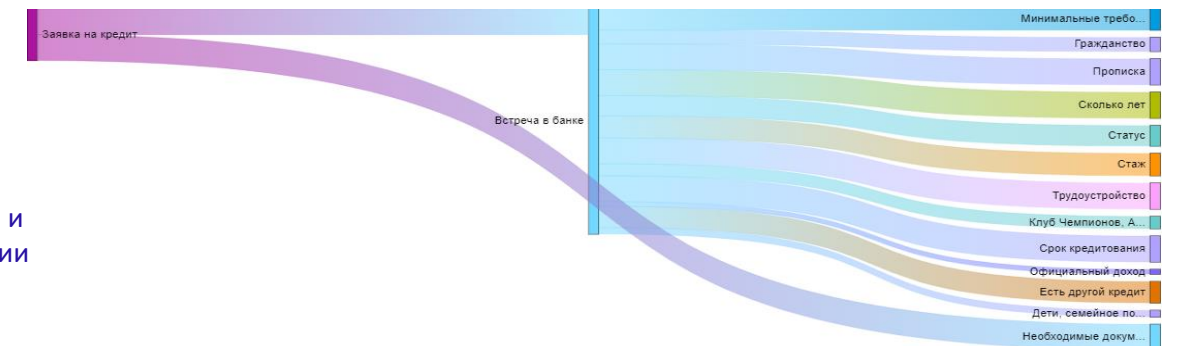
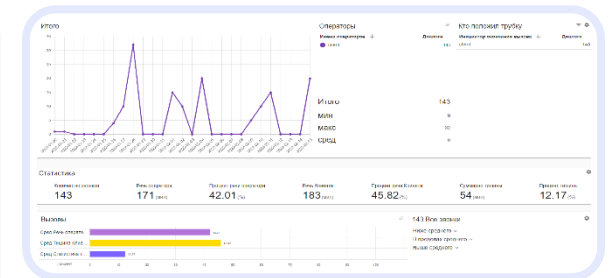
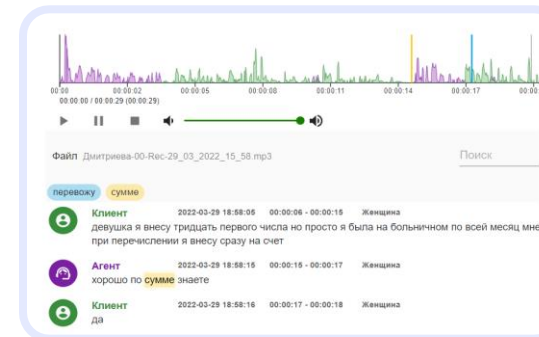


NPS + 5%
в части влияния КЦ и отделений



Культура впечатлений клиента основа эффективных продаж

Улучшение качества контакта клиента с компанией достигается за счет выстраивания полного цикла улучшений процессов обслуживания с помощью речевой аналитики



Идентификация	(20.00%)	2		
Нет бытовой формы общения_оператор*	(20.00%)	2		
Нет негатива оператора*	(20.00%)	2		
Нет перебиваний оператором*	(20.00%)	2		
Скорость речи <=150 слов/мин_Оператор*	(10.00%)	1		
Прощание	(10.00%)	1		

Тип

Свободный

ДОБАВИТЬ

Озвучивание преимуществ

(50.00%) 1

Работа с возражениями

(50.00%) 1

BSS — 27 лет лидерства

Компания BSS — российский разработчик комплексного программного решения, включающего:

Платформу ДБО
нового поколения

Digital2Go,

в т.ч. использующую
микросервисы

Инновационную
омниканальную
диалоговую
платформу

Digital2Speech

Комплекс
решений по

**информационной
безопасности**

**BSS входит в перечень
системообразующих
ИТ-компаний РФ.** Продукты BSS
включены в Реестр российского
ПО, зарегистрированы в
Роспатенте

9 из 13 системно значимых
банков РФ, решают свои бизнес-
задачи с помощью BSS

Более 20 успешно реализованных
проектов по речевым
технологиям в госсекторе, банках
и др. структурах

Штат сотрудников **BSS более 600
человек**



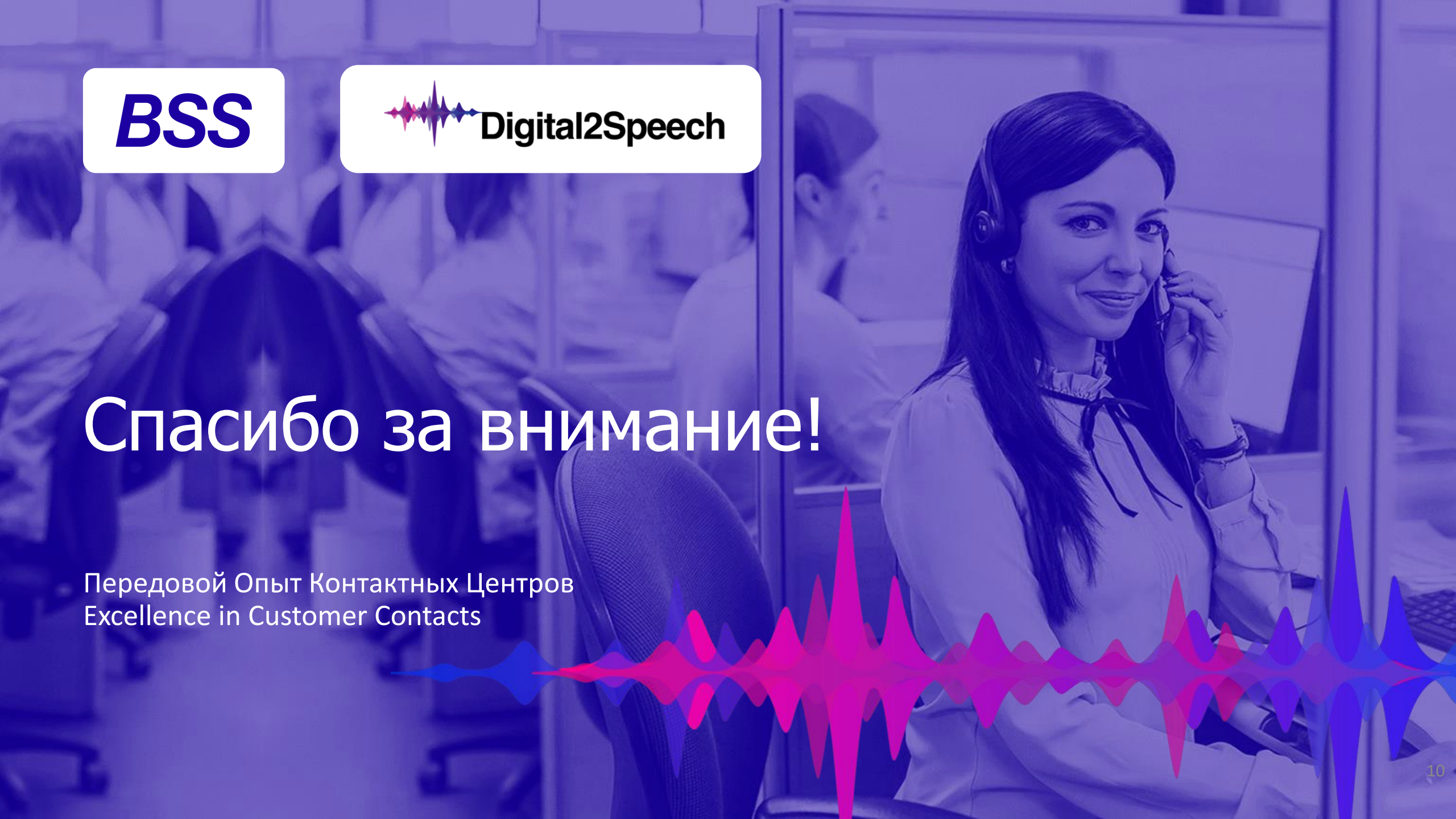
Powered by
Digital2Go



Digital2Speech



Digital2Speech



BSS



Digital2Speech

Спасибо за внимание!

Передовой Опыт Контактных Центров
Excellence in Customer Contacts