

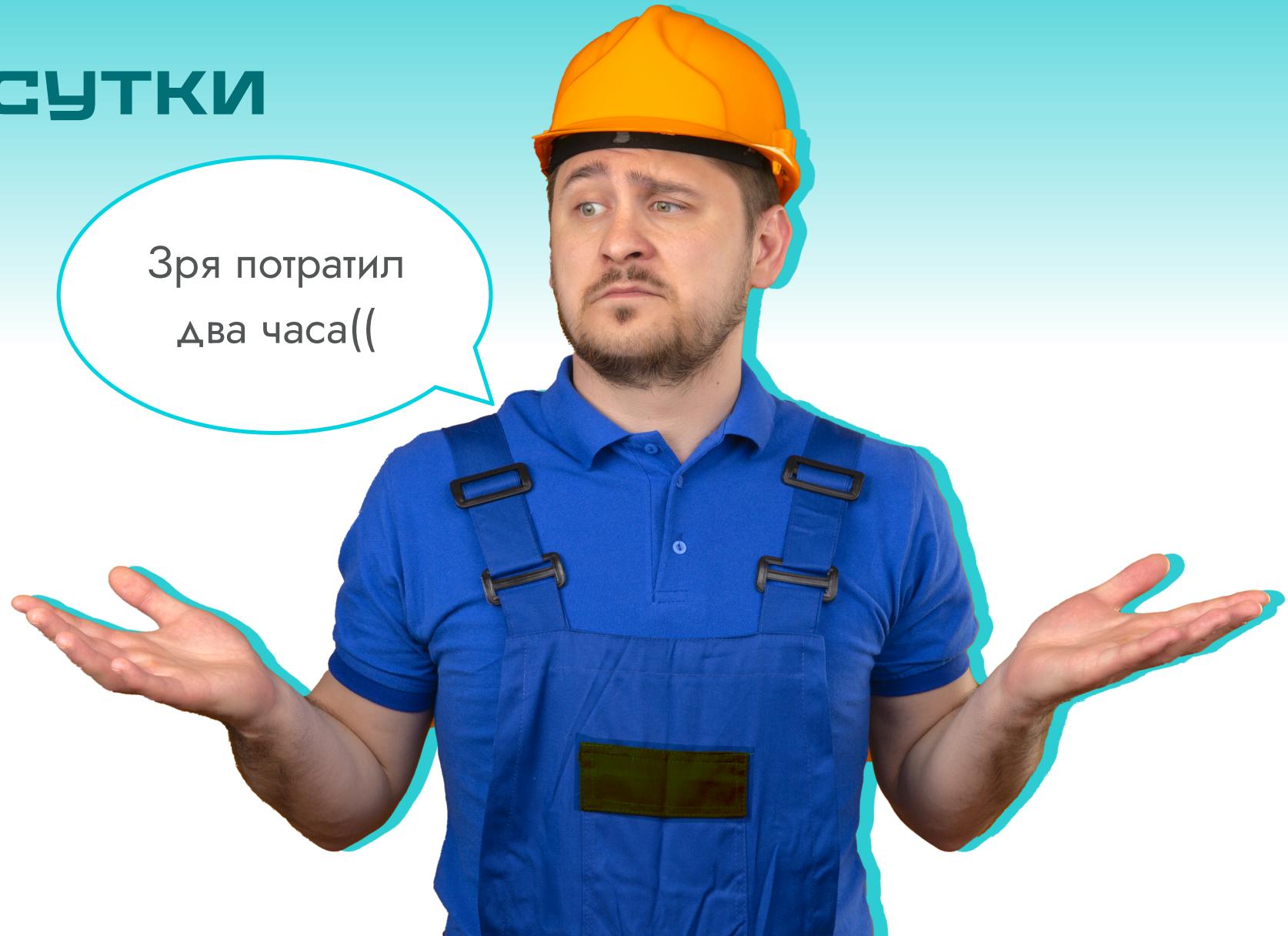
МОСКВА. 9 ЧАСОВ УТРА

Контакт-центр
поставщика промышленного
оборудования



МОСКВА. СПУСТЯ СУТКИ

Зря потратил
два часа((





ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ В СЕРВИСНЫХ КОМПАНИЯХ:

цели, кейсы, метрики





СОКРАЩЕНИЕ ОТТОКА КЛИЕНТОВ

01:03

клиент

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 .

СОКРАЩЕНИЕ ОТТОКА КЛИЕНТОВ

метрика: CCR (процент оттока клиентов)

вклад
речевой аналитики:

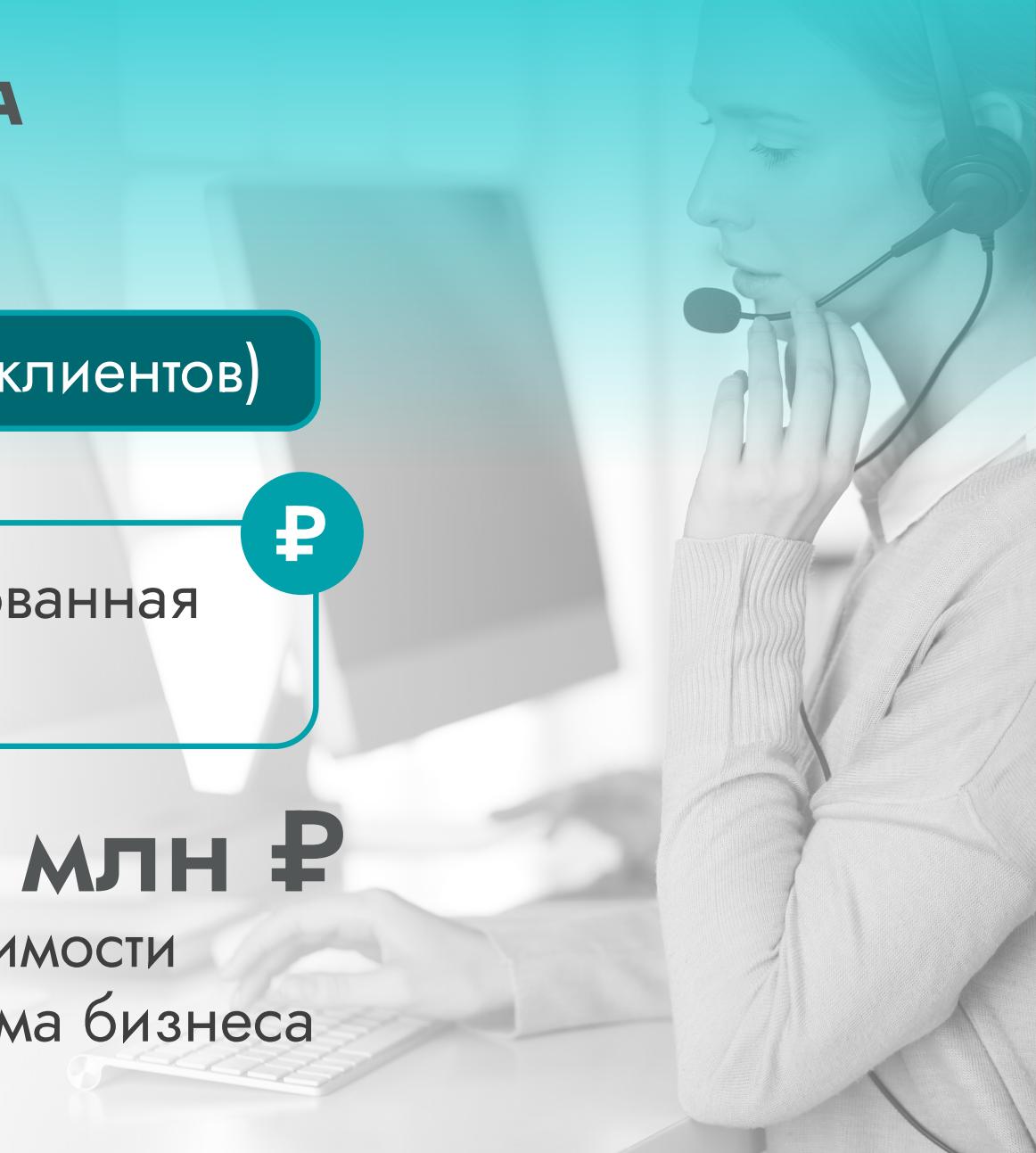
%

цифрованная
выгода:

₽

на 5-10%
сокращение CCR

от 3 млн ₽
в зависимости
от объема бизнеса

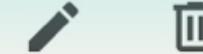




СНИЖЕНИЕ ЗАТРАТ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ ОДНОГО КЛИЕНТА

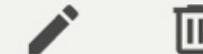
Подключение розетки

Вес: 100



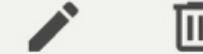
Корректная настройка термостата

Вес: 50



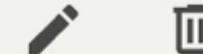
Выполнение перезагрузки

Вес: 50



Местоположение оборудования

Вес: 15



СНИЖЕНИЕ ЗАТРАТ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ ОДНОГО КЛИЕНТА

метрика: CPS (индекс прибыльности клиента)

вклад
речевой аналитики:



на 10-20%
повышение

цифрованная
выгода:



от 5 млн ₽
дополнительная прибыль
в зависимости от объема бизнеса





**ОТВЕЧАЕМ
НА ВАШИ ВОПРОСЫ**



НА САЙТ
SIGURD-IT.RU

