

Телфин

ЧЕК-ЛИСТЫ



Чек-листы: что это?

Чек-лист — это структурированный список контрольных вопросов, пунктов или этапов, которые сотрудник должен пройти во время или после звонка.

Он служит «шпаргалкой» или стандартом, который помогает гарантировать, что ни одна важная деталь звонка не будет упущена, а разговор пройдет в заданном русле.

Зачем нужны чек-листы?

- ✓ Стандартизация оценки. Чек-листы гарантирует, что все диалоги оцениваются по единым правилам.
- ✓ Объективность оценки. ИИ-помощник проводит независимый анализ, ориентируясь на конкретных фактах, а не на общем впечатлении о звонке.



Зачем нужны чек-листы?

- ✓ Выявление конкретных зон роста. Чек-лист позволяет понять точную причину, почему звонок был нерезультативным.
- ✓ Основа для обучения. Это готовый план для работы с сотрудником: что надо скорректировать в диалогах, какие компетенции развивать и др.

Особенности работы сервиса



Оценивать звонки можно по 5 или 10-балльной шкале. Можно включить оценку только для звонков от определенного числа секунд.



Пользователям доступна статистика по звонкам и оценкам по сотруднику и очереди, разным чек-листам, за конкретные временные периоды и т.д



Мета-данные по звонкам представлены как в виде таблиц, так и в графиках для большей наглядности.



Особенности работы **ИИ-помощника**

- ✓ Одна компания может подключить любое число чек-листов и настроить несколько ИИ-помощников.
- ✓ ИИ перепроверяет диалоги, за которые уже были выставлены баллы клиентом или контролером.
- ✓ ИИ-помощник автоматически оценивает звонки целиком или их части, анализируя смысловое значение, а не точное совпадение слова/фразы.

Кому нужны чек-листы?

ТОР-менеджерам

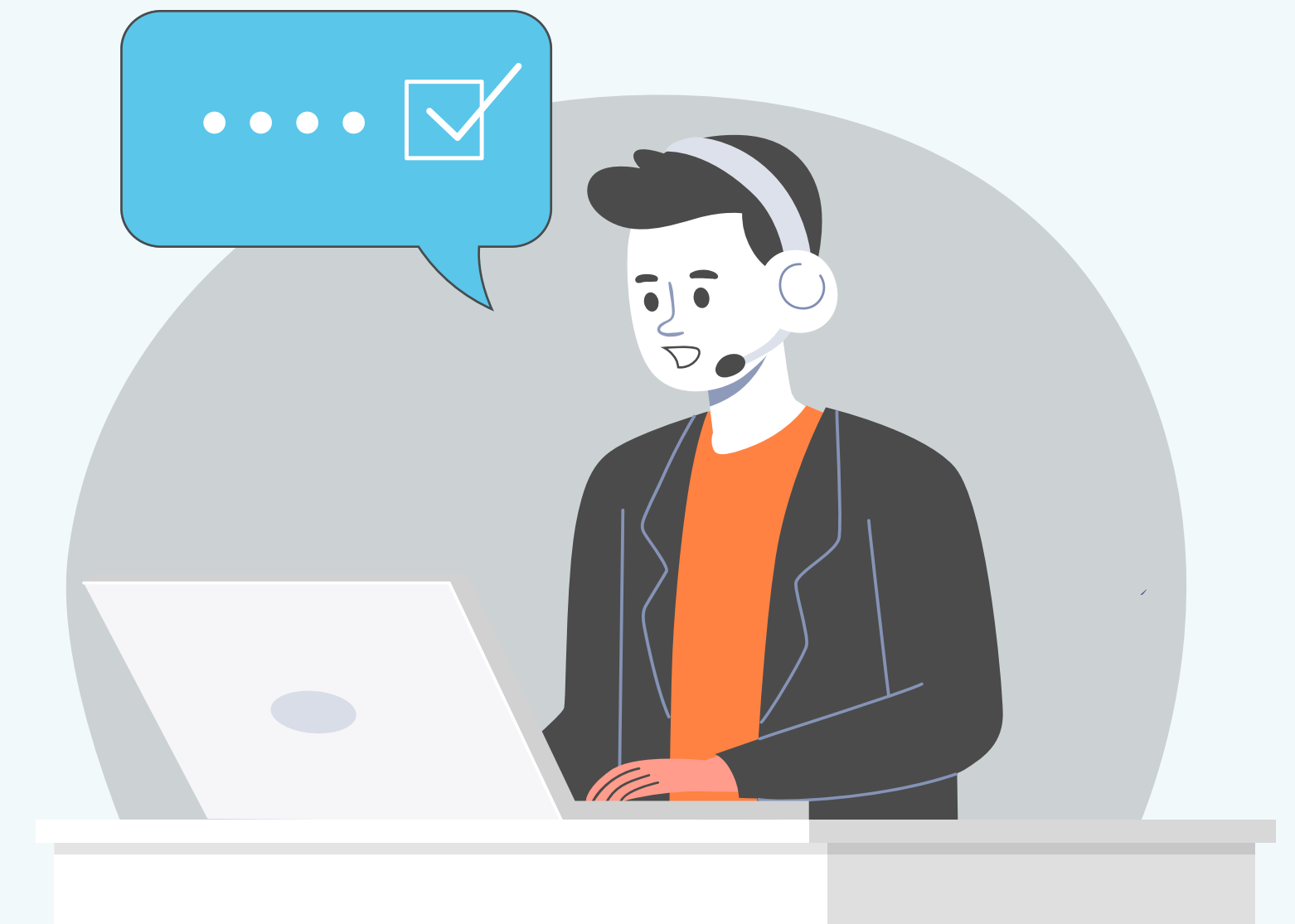
С помощью чек-листов можно достоверно понять, приносят ли звонки прибыль и повышают ли лояльность клиентов.

Руководителям среднего звена

Чек-листы помогают управлять командой: контролировать работу сотрудников, выявлять пробелы в обучении.

Операторам колл-центров и сотрудникам отделов продаж и поддержки.

Наличие скриптов и чек-листов помогает увереннее вести диалоги с клиентами.



Как подключить сервис?

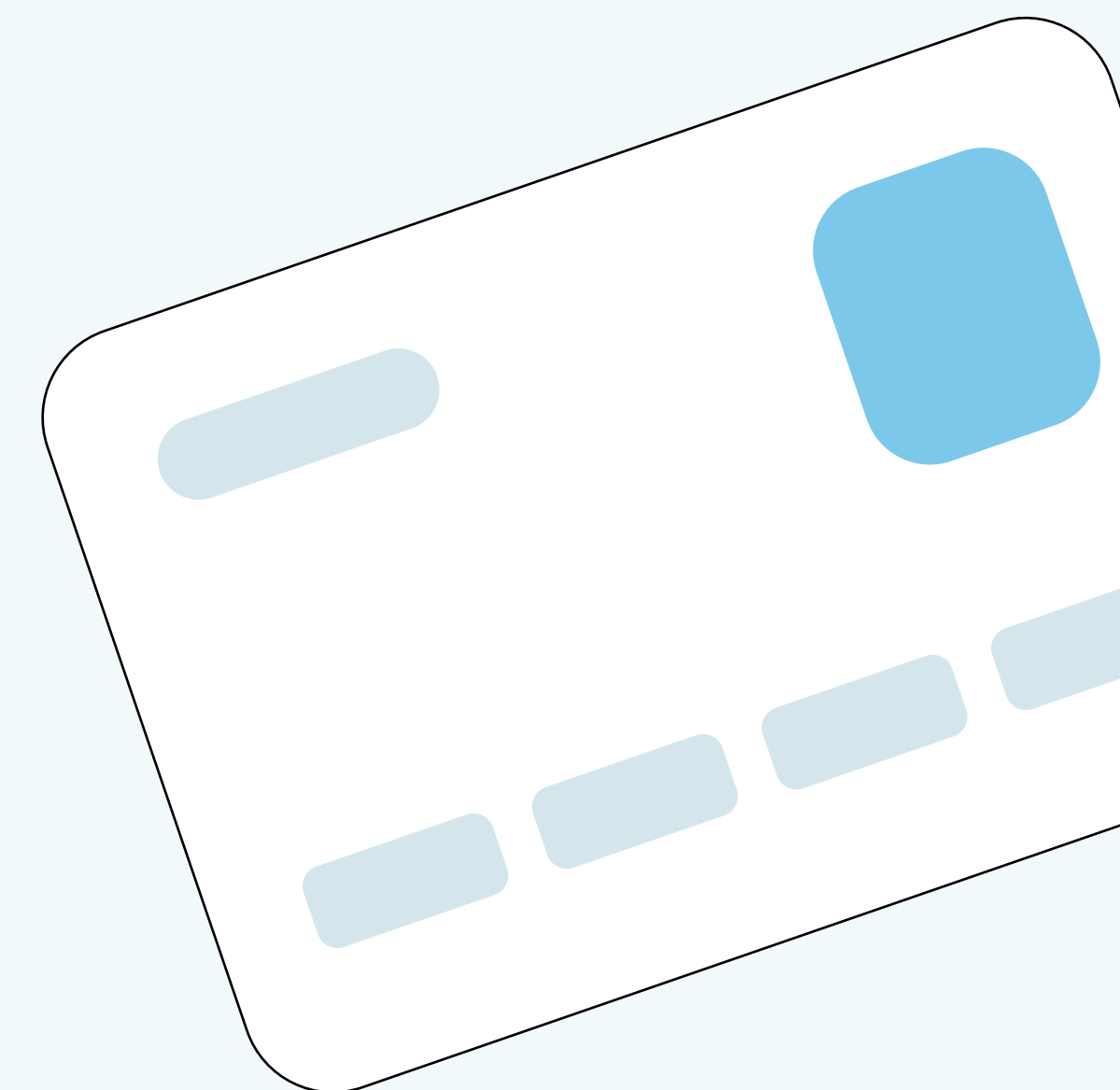


Модуль «Чек-листы» может быть подключен как дополнительный сервис к АТС «Телфин.Офис», а также в рамках модуля «Оценка звонков» или в составе тарифа «Контакт-центр».

Сколько стоит сервис ?



Подключение — **0 Р.** Абонентская плата: — **1790 руб./мес.**
Сервис работает на базе АТС «Телфин.Офис».



Возможности ИИ доступны при подключенном Распознавании и Анализе речи (оплачивается по тарифам **Yandex AI Studio** для модели YandexGPT Pro 5).

Телфин

Отдел продаж

sales@telphin.ru

8 (812) 336-42-42

8 (499) 703-36-62

доб. 777