

Решение по автоматическому контролю сотрудников через распознавание и анализ речи

В CALL-ЦЕНТРАХ

Платформа речевой аналитики компании DC-Systems

Все диалоги записываются на стороне телефонии
 Настройка подключения производится через API
 Передача данных осуществляется автоматически



КАК ЭТО РАБОТАЕТ



ВОЗМОЖНОСТИ

ОБЩИЕ

Автоматическое определение тематики разговоров
 Возможность моментального подключения руководителя
 Общий рейтинг сотрудников
 Хранение и быстрый поиск данных

ПО СОТРУДНИКУ

Перебивание клиента
 Наличие слов паразитов
 Соответствие скрипту
 Разговоры на отвлеченные темы
 Длительность ожидания вызовов

ПО КЛИЕНТУ

Определение уровня лояльности
 Определение темы запроса клиента с передачей данных в CRM
 Повышаются нужные количественные показатели



РЕЗУЛЬТАТЫ

Автоматическое определение тематики диалогов позволяет предугадывать возникающие проблемы
 Снижаются затраты на з/п группе контроля качества
 Оценка до 100% звонков

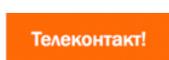


СТОИМОСТЬ

от 2 руб./мин.
 От 3500 руб. за сотрудника в месяц



НАШИ КЛИЕНТЫ



В ОФИСАХ ПРОДАЖ

Платформа речевой аналитики компании DC-Systems и диктофоны-бейджи компании Fonemica

Сотрудник носит электронный бейдж, который записывает все диалоги
 В конце дня бейдж подключается к устройству накопления и передачи записей
 Утром руководитель видит статистику, а бейдж вновь готов к использованию

ОБЩИЕ

Запись разговоров в течении 12 часов
 Прикрепление записей встреч в CRM
 Построение общего рейтинга сотрудников
 Хранение и быстрый поиск данных

ПО СОТРУДНИКУ

Соответствие скрипту
 Разговоры на отвлеченные темы
 Определение повышения тона и эмоций

ПО КЛИЕНТУ

Возможность найти и прослушать диалог

Увеличивается объем кросс-продаж
 В CRM появляется возможность прослушивать любую встречу
 Клиенты ведут себя корректнее
 Снижаются затраты на обучение

от 2 руб./мин.
 От 3500 руб. за сотрудника в месяц