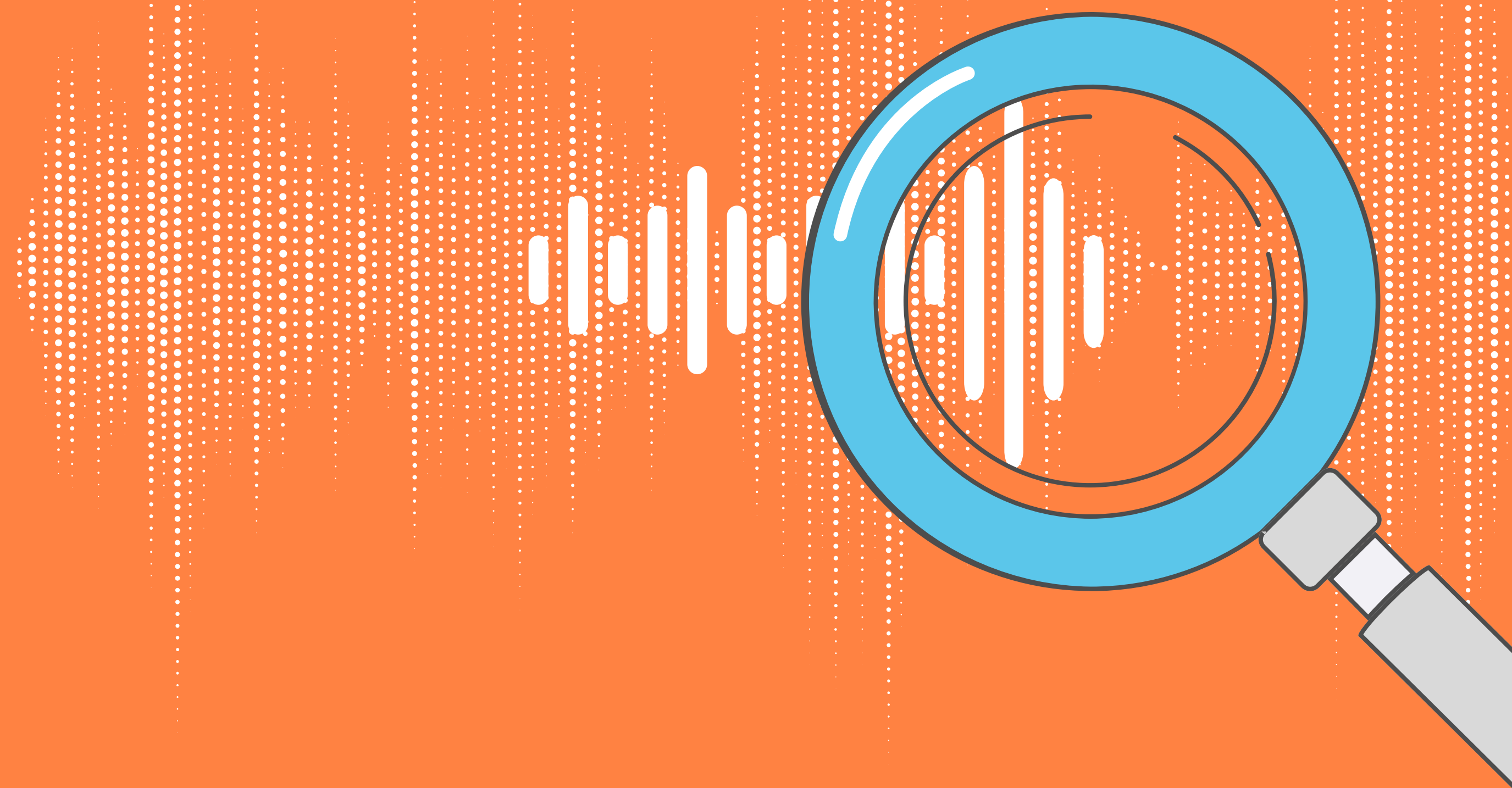


Телфин

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА



Речевая аналитика

Удобный сервис для анализа звонков. С его помощью речь распознается, преобразуется в текст и оценивается по важным для компании показателям

Цели использования

Поиск проблемных диалогов



Повышение дисциплины



Анализ работы операторов



Защита от утечки информации



Экономия ресурсов на контроль звонков



Поиск точек роста

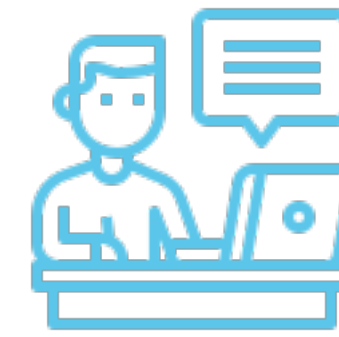


Речевая аналитика для разных отделов



Отдел маркетинга

Персонализация рекламных кампаний, систематизация потребностей клиентов, определение узнаваемости компании, конкурентов, фиксация запросов на новые товары



Отдел продаж

Контроль соблюдения скриптов продаж, анализ причин недовольства клиентов, определение уровня компетенции сотрудников



Служба безопасности

Поиск утечки информации, повышение дисциплины сотрудников, определение потенциально опасных звонков



Отдел контроля качества сервиса

Сокращение времени на обработку звонков, экономия финансовых и временных ресурсов, выявление проблемных диалогов и т.д.

Функции речевой аналитики

Поиск диалогов по ключевым словам



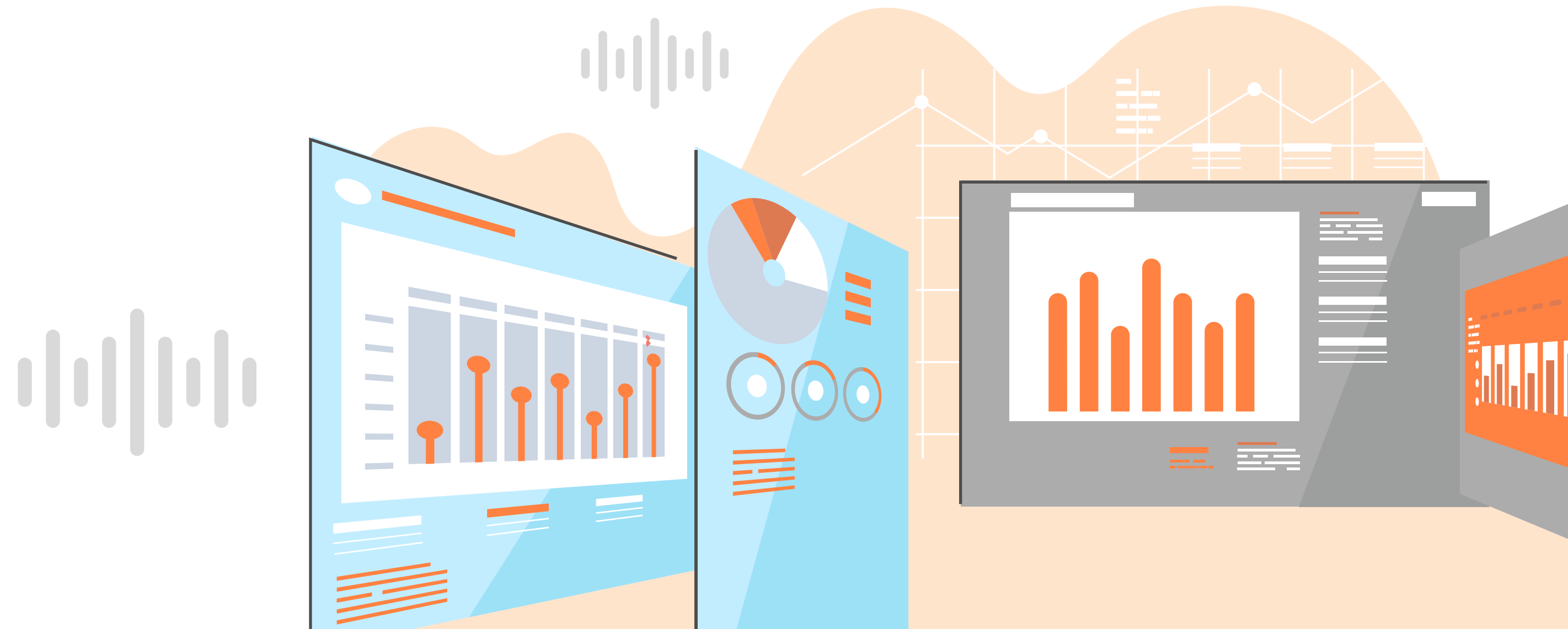
Автоматическая оценка звонков



Создание отчетов



Триггеры



Поиск диалогов по ключевым словам

Моментально находите диалоги с интересующими вас словами в речи оператора или клиента



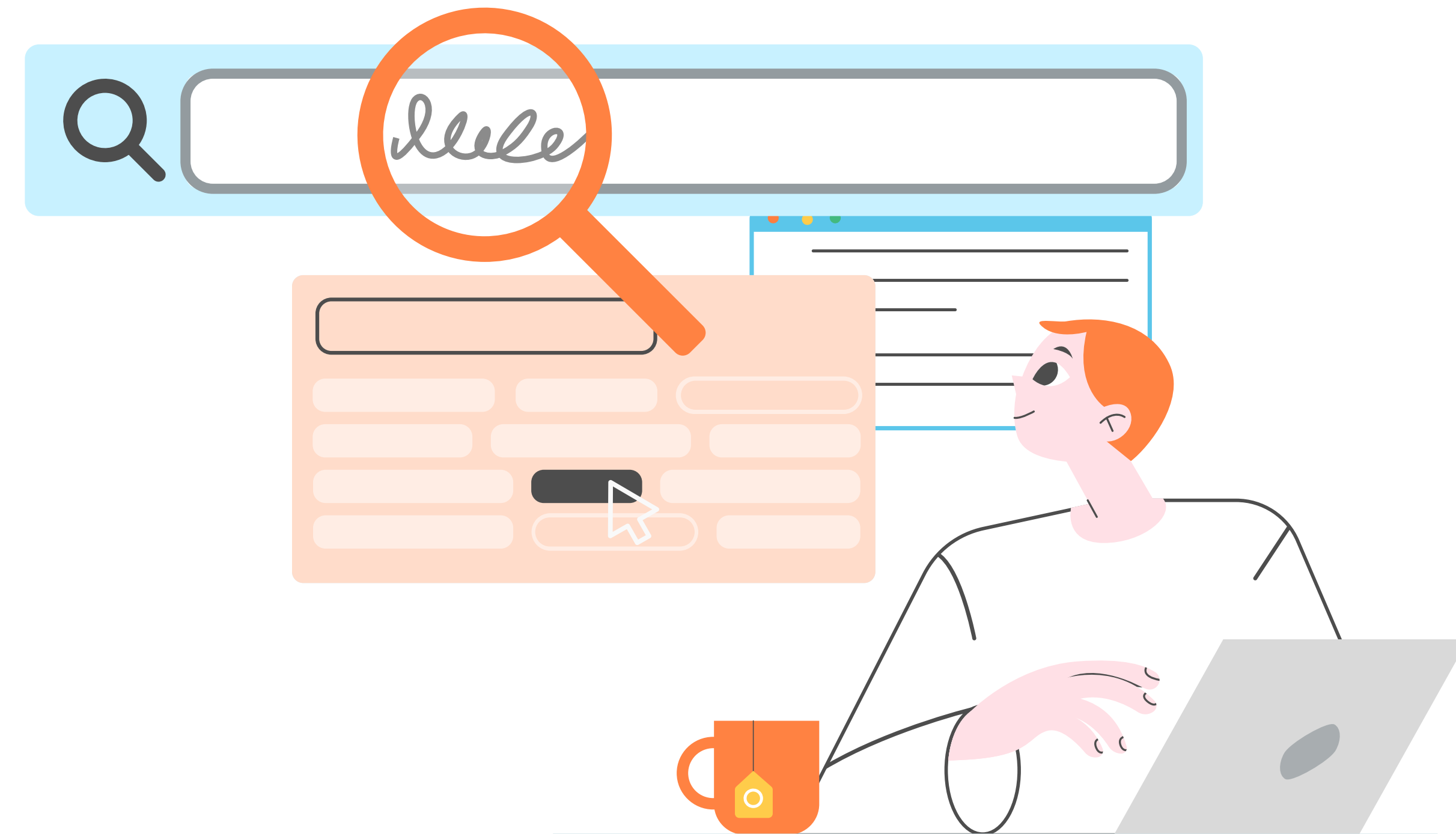
Более 20 готовых словарей

Баги и глюки, жалобы и недовольства клиентов, повторные обращения, некомпетентность сотрудников и т.д



Свои списки выражений и слов

Названия компании и конкурентов, бренды из ассортиментной линейки продукции, узкоспециализированные слова



Автоматическая оценка звонков по 5-балльной шкале

Речевая активность



Лексика абонентов



ФИО сотрудников



Метаданные



Дни недели и др.



Создание отчетов за 5 минут

Результаты анализа звонков с нужными срезами, колонками и фильтрами вы сами формируете в несколько кликов



Отчеты выгружаются в виде графиков и таблиц в формате XLS и CSV



Триггеры

Автоматические действия при появлении звонков с заданными критериями уже через 5 минут после их появления

Примеры триггеров

Сообщение в Telegram	✓
Письмо на почту	✓
Задача в CRM	✓
SMS и др	✓



Преимущества речевой аналитики

- Расшифровка диалога по двум каналам: клиент и оператор ✓
- Интеграция с корпоративной CRM-системой ✓
- Подсветка слов при прослушивании ✓
- Поиск по словам в нужном падеже ✓
- Выбор сотрудника для анализа ✓



Кейс № 1

Речевая аналитика в e-commerce

Интернет-магазин с большим числом удаленных сотрудников использует сервис речевой аналитики для аудита коммуникаций с клиентами с целью повышения качества обслуживания

Компания получила возможность анализировать все звонки, поступающие в интернет-магазин со всей России, имеет возможность прослушать и проанализировать скрипты всех разговоров с клиентами, реагирует на ошибки и недоработки операторов

Результаты

Скорость обработки заказов увеличилась на 35 %



Число повторных обращений в компанию увеличилось на 15 %



Кейс № 2

Речевая аналитика в финансовом секторе

Российский банк с единым колл-центром, который специализируется на допродажах банковских продуктов использует сервис речевой аналитики для изучения диалогов с клиентами (как результативных, так и неэффективных, которые не привели к сделке)

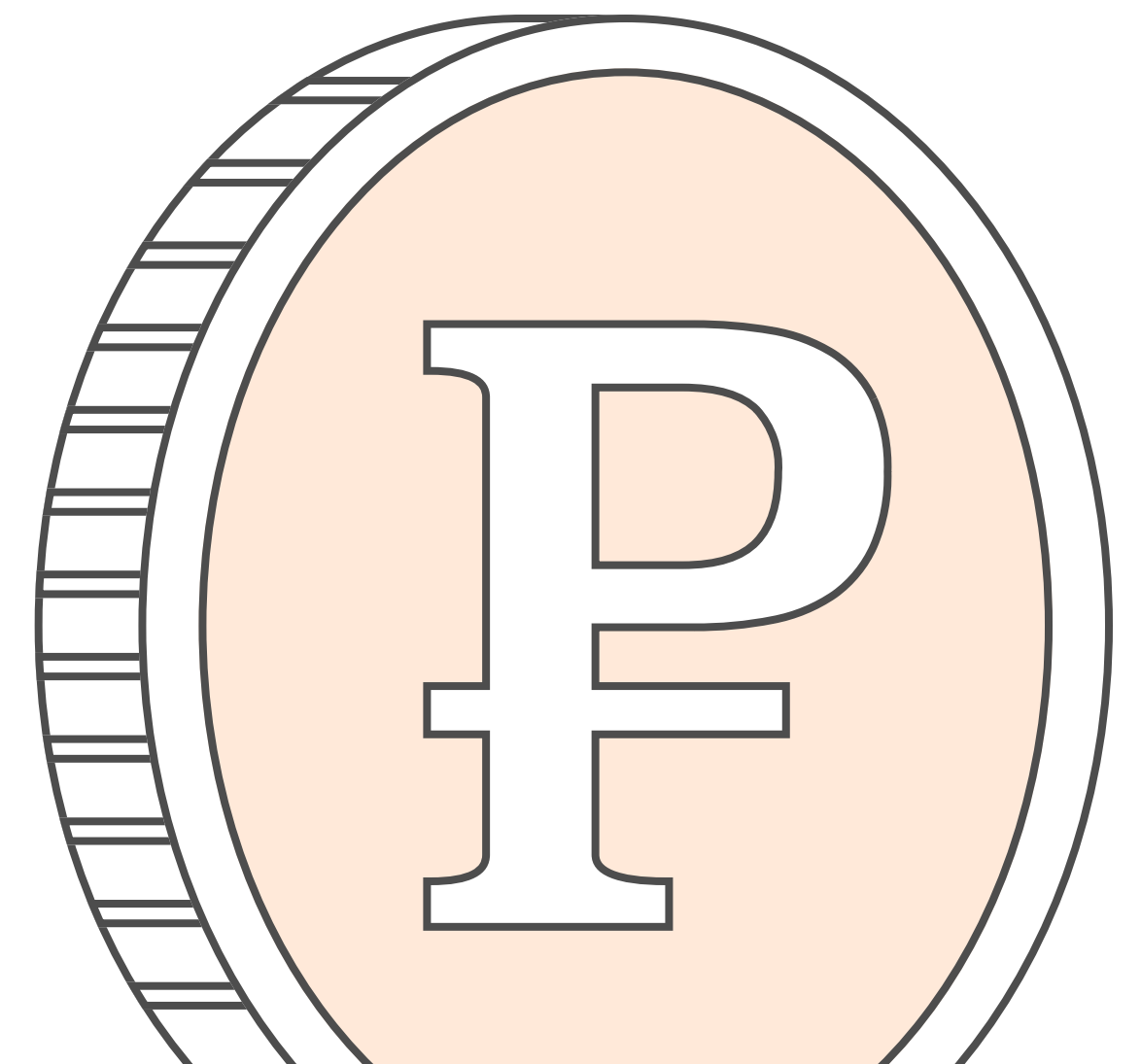
Анализ звонков помог понять, какие пункты скриптов нужно улучшить, как можно сделать работу сотрудников более эффективной, что клиентам можно допродать, как оптимизировать и контролировать работу отдела продаж. В результате комплекса мероприятий и обучения сотрудников показатели продаж в компании выросли в 2 раза

Результаты

Работа с возражениями стала лучше на 20 %

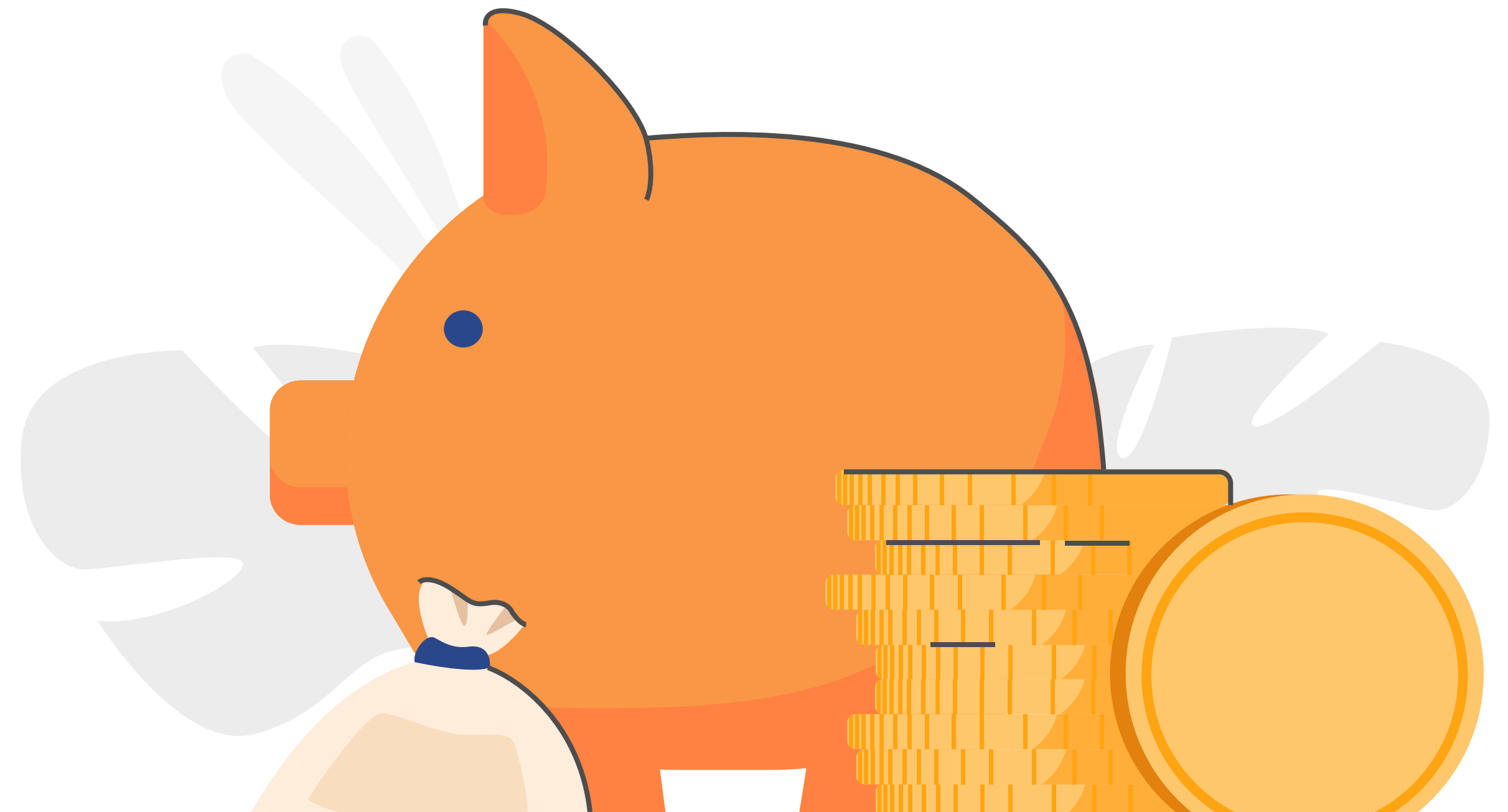


Объем продаж увеличился на 29 %



Сколько стоит сервис речевой аналитики в Телфин?

Подключение модуля речевой аналитики — 0 ₺
Преобразование разговора в текст — 1,5 ₺/мин
Готовые словари — 0 ₺



Телфин

Отдел продаж

sales@telphin.ru

8 (812) 336-42-42

8 (499) 703-36-62

Отдел продаж доб. 777

Отдел по работе с клиентами доб.448