

Решение по автоматическому контролю сотрудников через распознавание и анализ речи

В CALL-ЦЕНТРАХ

Платформа речевой аналитики компании DC-Systems



КАК ЭТО РАБОТАЕТ

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



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

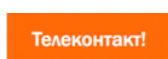


СТОИМОСТЬ

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