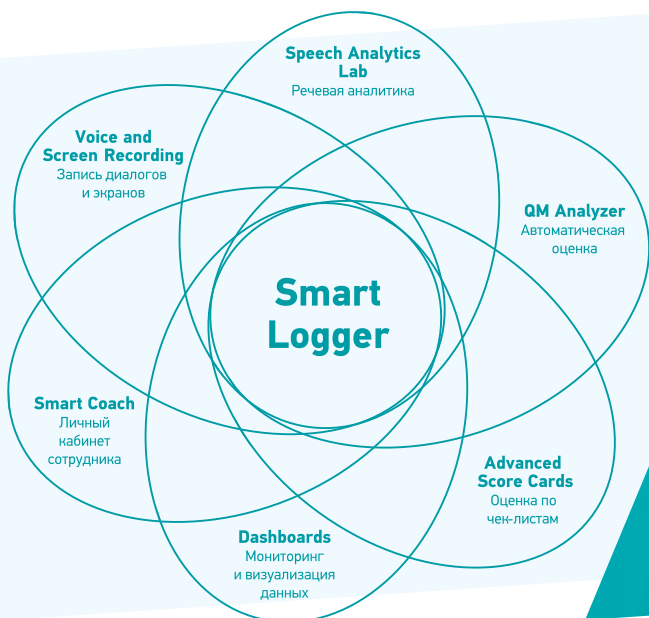


# Smart Logger

Решение для анализа и контроля работы сотрудников

Система предназначена для комплексного анализа качества обслуживания, автоматизированного и ручного контроля работы персонала, мониторинга потребностей и удовлетворенности клиентов



## Преимущества от внедрения



### Снижение расходов без потери качества обслуживания

- Снижение среднего времени обслуживания
- Снижение процента повторных обращений
- Рост FCR (First Call Resolution)
- Снижение времени на обработку неголосовых контактов



### Рост лояльности и удовлетворенности клиентов

- Выявление скрытых рекламаций
- Снижение процента обоснованных претензий клиентов
- Снижение оттока клиентов
- Рост лояльности клиентов
- Повышение качества обслуживания за счет 100% контроля скрипта



### Повышение прибыли

- Рост эффективности продаж
- Повышение эффективности дистанционного взыскания задолженности



### Анализ маркетинговой информации

- Анализ реакции на маркетинговые акции, продукты, услуги
- Анализ восприятия конкурентов
- Анализ потребностей клиентов

# Возможности

Обработка 100% взаимодействий

 Информация о вызове	 Речевая активность	 Эмоциональное состояние	 Лексический анализ	 Запись и аналитика экранов	 Личный кабинет оператора	 Бизнес-данные из систем компании
Переводы	Говорят одновременно	Как говорят?	Распознавание речи	Периоды бездействия	Пакеты обучения	Факт продажи
Удержания	Молчание	Что говорят?	Поиск по ключевым словам	Используемые приложения	Пакеты мотивации	Оценка клиента

## Анализ:

- причин обращений и тематик взаимодействий
- лучших практик
- претензий и предикторов оттока
- реакции на маркетинговые активности

## Контроль:

- навыков ведения диалога, длительности и пауз
- соблюдения сценария
- эмоционального состояния
- соблюдения стандартов обслуживания

## Примеры эффективности использования



## Области применения



Финансовые организации



Телеком



Пенсионные фонды



Торговля и услуги



Транспорт и логистика



Государственные структуры



Здравоохранение и социальные службы

### Санкт-Петербург

194044, Выборгская наб., 45, лит. Е  
Тел.: +7 812 325 8848  
Факс: +7 812 327 9297  
stc-spb@speechpro.com

### Москва

109004, Земляной Вал, д. 59 стр. 2  
Тел.: +7 495 669 7440  
Факс: +7 495 669 7444  
stc-msk@speechpro.com



ЦРТ

ГРУППА КОМПАНИЙ