

ИНТЕГРАЦИЯ СИСТЕМЫ ЗАПИСИ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ И КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА SMART LOGGER II

ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ

Сегодня **ОАО «Мобильные ТелеСистемы» (МТС)** является одним из ведущих телекоммуникационных операторов в России и странах СНГ. Предоставляя услуги сотовой связи, проводной телефонной связи, широкополосного доступа в интернет, мобильного, кабельного, спутникового и цифрового телевидения, компания ставит в приоритет сервис и обслуживание абонентов на основе передовых технических решений.

Для повышения уровня сервиса и удовлетворенности клиентов в 2011 году была внедрена система записи телефонных переговоров и контроля качества Smart Logger II, поддерживающая СТИ-интеграцию с Genesys.

РЕШЕНИЕ

Проект отличался своим масштабом, так как развертывание системы осуществлялось **на 4 площадках** единого распределенного контактного центра (ЕРКЦ) МТС: Рязань, Орел, Владивосток и Новосибирск. В 2013 году было принято решение перенести систему с двух последних площадок в Краснодар и Смоленск. Специалисты ЦРТ вели проект на всех этапах, начиная с предпроектного обследования, поставки оборудования, монтажных работ, и заканчивая настройкой программного обеспечения, обучением персонала, который в 2011 году включал 850 операторов и 75 супервизоров.

Исходя из средней длительности разговора и средней нагрузки на ЕРКЦ, составляющей на период начала проекта порядка 80 000 соединений в сутки, было определено необходимое оборудование, включающее модули согласования и многоканальное устройство для работы с цифровыми абонентскими линиями.



Заказчик

ПАО «Мобильные ТелеСистемы» (МТС)

Некоторые факты:

- Компания обслуживает более 100 млн абонентов
- Работает во всех регионах России

Задача:

- Рост качества телефонного обслуживания и удовлетворенности клиентов

Решение:

- Система записи телефонных переговоров и контроля качества для контактных центров Smart Logger II

Период внедрения:

2011 г.

Результаты:

- Реализована возможность анализа записей телефонных переговоров более 1000 операторов для дальнейшей оценки их работы, разбора ситуаций и обучения

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Внедрение Smart Logger II предоставило широкие возможности для супервизоров по анализу речевой активности операторов для дальнейшей оценки их работы, разбора ситуаций и обучению. Входящий в состав системы модуль File Server обеспечивает хранение и оперативный поиск нужной записи за счет переноса фонограмм и сопроводительных данных со станций записи в хранилище конкретной площадки. Функцию регистрации дополнительной информации о телефонных вызовах выполняют модули **CTI Analyzer**.

Получив сертификат «Поставщика МТС» в 2011 году, ЦРТ продолжил сотрудничество с одним из ведущих

телекоммуникационных операторов России. Решения ЦРТ способствуют тому, чтобы компания МТС поддерживала свой статус высокотехнологичной компании и в полной мере могла использовать возможности, которые предоставляют современные речевые технологии. Система Smart Logger II и по сегодняшний день используется для контроля качества работы операторов ЕРКЦ. Кроме того, за несколько лет увеличилось число сотрудников, непосредственно работающих с данной системой: 160 супервизоров и более 1 000 рабочих мест операторов.



Узнать больше о возможностях системы контроля качества и речевой аналитики для контактных центров **Smart Logger II** Вы можете здесь: <http://www.speechpro.ru/product/audio-video/voice-recording/smartlogger2>

Санкт-Петербург
196084, ул. Красуцкого, 4
Тел.: +7 812 325 8848
Факс: +7 812 327 9297
stc-spb@speechpro.com

Москва
109147, ул. Марксистская, 3, стр. 2
Тел.: +7 495 669 7440
Факс: +7 495 669 7444
stc-msk@speechpro.com