

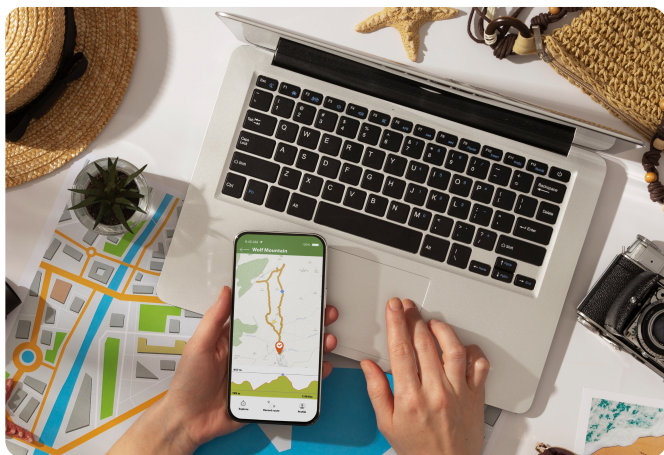
ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ И АВТОМАТИЗАЦИЯ ОЦЕНКИ СОТРУДНИКОВ ТУРОПЕРАТОРА

Отрасль: Туризм и путешествия

AI-решение: Повышение качества обслуживания клиентов и автоматизация оценки персонала с помощью речевой аналитики с искусственным интеллектом

О КЛИЕНТЕ

FUN&SUN — одна из ведущих туристических компаний России, включающая туроператора и сеть турагентств. Компания стремится к высокому уровню сервиса и автоматизации бизнес-процессов для улучшения клиентского опыта.



БИЗНЕС-ЗАДАЧА

Компания поставила задачу автоматизировать оценку работы менеджеров, повысить качество обслуживания клиентов и сократить количество негативных реакций со стороны туристов.

ПРОБЛЕМЫ ДО ВНЕДРЕНИЯ

-  Ручная оценка диалогов менеджеров, что ограничивало охват и объективность.
-  Низкая скорость обработки данных и формирования отчетов.
-  Сложности в мониторинге соблюдения стандартов продаж и сервиса.

ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ

- Анализ потребностей клиента и настройка системы под стандарты FUN&SUN.
- Интеграция 3i TouchPoint Analytics с существующими процессами компании.
- Обучение сотрудников работе с системой.
- Тестовый запуск и корректировка параметров аналитики.
- Полномасштабное внедрение и мониторинг результатов.

ПОДРОБНОСТИ ПРОЕКТА

Внедрение системы 3i TouchPoint Analytics позволило получить детализированные метрики для анализа работы операторов и улучшения клиентского сервиса.

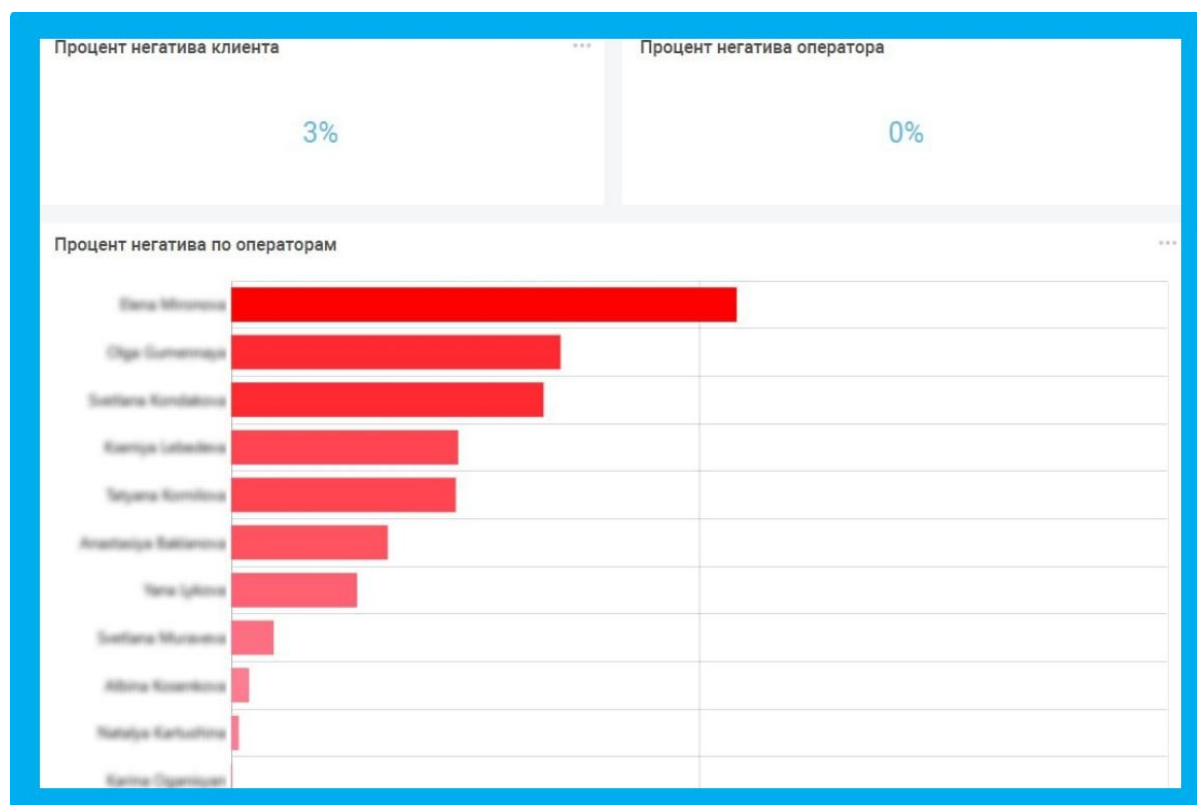
1. Анализ выполнения чек-листа:

- Автоматический подсчет средней оценки по чек-листу и средней оценки по операторам, что помогло выявить общий уровень соблюдения стандартов.
- Индекс качества в виде диаграмм показал, с какими конкретно пунктами чек-листа возникают сложности у операторов. Это позволило точно дообучать сотрудников и устранять недочеты в обслуживании.

Индекс качества														
Оператор	Количество разговоров	Чек-лист	1. Начало разговора	1.1 Приветствие	1.2 Приветствие	Меня зовут	2. Навыки продаж	2.1 Выявление потребностей	2.2 Презентация продукта	3. Компетентность	3.1 Знание продукта	4. Завершение разговора	4.1 Прощание	5. Коммуникативные навыки
Всего	998	67%	28%	28%	N/A	N/A	7%	14%	0%	100%	100%	76%	76%	100%
Оператор 1	49	60%	16%	16%	N/A	N/A	5%	10%	0%	100%	100%	51%	51%	100%
Оператор 2	83	61%	20%	20%	N/A	N/A	1%	1%	1%	100%	100%	55%	55%	100%
Оператор 3	115	70%	37%	37%	N/A	N/A	4%	7%	1%	100%	100%	92%	92%	100%
Оператор 4	175	71%	32%	32%	N/A	N/A	13%	26%	0%	100%	100%	87%	87%	100%
Оператор 5	33	60%	12%	12%	N/A	N/A	2%	3%	0%	97%	97%	70%	70%	100%
Оператор 6	185	69%	38%	38%	N/A	N/A	13%	25%	0%	100%	100%	63%	63%	100%
Оператор 7	54	66%	24%	24%	N/A	N/A	3%	4%	2%	96%	96%	87%	87%	100%
Оператор 8	17	66%	6%	6%	N/A	N/A	12%	24%	0%	100%	100%	82%	82%	100%

2. Оценка эффективности коммуникации

- Анализ пауз: система отслеживает общее количество и среднюю длительность пауз в диалогах, что помогает оценить их влияние на клиентский опыт и эффективность работы операторов.
- Мониторинг негатива: анализ негатива клиентов и реакций операторов подтвердил, что сотрудники не выражают негатив даже в стрессовых ситуациях. Построена диаграмма среднего количества негатива по операторам, что упростило выявление сотрудников, нуждающихся в дополнительном обучении работе с возражениями.



3. Персонализированные отчеты и дашборды. Настроены личные кабинеты для супервайзеров и операторов с релевантной аналитикой:

- Супервайзеры получили сводные диаграммы по командам для быстрого контроля качества;
- Операторы увидели свои персональные метрики, что мотивировало их на улучшение результатов.



4. Анализ клиентских реакций

По чатам проведена аналитика оценок клиентов («отлично», «хорошо», «нейтрально», «плохо», «ужасно») с распределением по отделам. Это помогло выявить зоны роста и лучшие практики в разных подразделениях компании.

Задано во...	Превосхо...	Хорошо	Удовлетв...	Плохо	Ужасно
9 20	437	926	127	231	297
Оценки по источникам					
Источник	Превосходно	Хорошо	Удовлетвор...	Плохо	Ужасно
WhatsApp NEW (основной)	1 088	644	62	129	149
Telegram FUNSUN_online_sales_bot	117	90	10	17	20
Telegram FUN&SUN	222	167	53	79	122
Оценки по подразделениям					
Оператор	Превосходно	Хорошо	Удовлетвор...	Плохо	Ужасно
Оператор 1	128	125	31	83	152
Оператор 2	16	12	3	15	10
Оператор 3	300	160	14	24	20
Оператор 4	17	15	2	1	4
Оператор 5	12	10	2	4	2
Оператор 6	4	0	0	2	0

РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ

- ✚ Увеличение количества оцененных диалогов в 10 раз за счет автоматизации.
- ✚ Рост выполнения чек-листа на 10% за год.
- ✚ Повышение клиентской удовлетворенности за счет улучшения качества обслуживания.
- ✚ Упрощение процесса оценки персонала и формирования отчетов.

Дубенко П.А., руководитель группы контроля качества, FUN&SUN:

“

«ZiTech — действительно крутой сервис за оптимальную стоимость. Речевая аналитика Zi TouchPoint Analytics позволила нам уйти от ручной оценки менеджеров и увеличить количество оцененных диалогов. Показатель по выполнению чек-листа повысился почти на 10% за год, с увеличением охвата в 10 раз — результат, которого мы не ожидали.»



**ZI TOUCHPOINT
ANALYTICS**

Адрес: 129329, МОСКВА, УЛ. КОЛЬСКАЯ Д.2, КОРП.6

Наши контакты: INFO@ZITECH.RU +7 (495) 645-44-70

TOUCHPOINT-ANALYTICS.RU