

# SL-Operator

решение для контакт-центров

SL-Operator - полнофункциональный, гибкий и простой в использовании инструмент для повышения эффективности контакт-центров.

## Для чего?

- Как наладить контроль работы сотрудников?
- Как быстро и эффективно обучать операторов самым новым данным?
- Как поддерживать лояльность Клиентов?
- Как снижать расходы на Клиентскую поддержку?

## Какие задачи решает?

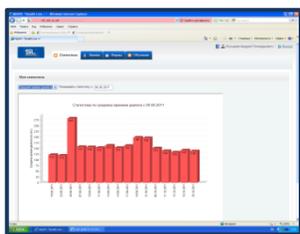


### Контролируйте все взаимодействия с Клиентами

Stealth Line™ Operator - это решение для контроля и повышения качества работы колл-центров, которое помогает достигать повышения качества обслуживания, повышения лояльности клиентов, повышения квалификации сотрудников и снижения затрат. Используйте возможности аудиозаписи разговоров Клиентов в высоком качестве, возможности видеозаписи экранов компьютеров операторов, возможности мониторинга работы колл-центра в реальном времени и хранения записанных данных в течение длительного времени.

## Сокращайте среднее время разговора в колл-центре

Анализируйте полный процесс работы оператора при ответе на звонок: с момента поднятия трубки до момента завершения пост вызывной обработки звонка. Слушайте и разбирайте аудиозапись разговора и видеозапись монитора оператора, определяйте моменты работы с информационной базой компании, задерживающие оператора, и устраняйте их. Снижайте среднее время обработки каждого вызова, улучшая общую продуктивность работы колл-центра.



### Оценивайте и обучайте сотрудников

С помощью модуля контроля знаний создавайте различные типы анкет и оценочных форм для объективной, быстрой и периодической оценки каждого оператора. Встроенный модуль обучения позволит Вам легко создавать обучающие клипы из реальных звонков, пересылать их операторам и контролировать прохождение обучения. Визуальные отчеты о квалификации сотрудников, уровне знаний и динамике их изменений сделают процесс обучения простым и удобным.

## Поддерживайте лояльность Клиентов

Использование системы интеллектуального поиска и анализа речевой активности позволяет за короткое время извлекать и разбирать информацию непосредственно из речи Клиентов: критичные слова, тематика и эмоциональный фон разговора. Определяйте разговоры с негативной эмоциональной окраской, прослушивайте их и повышайте лояльность Клиентов, исправляя Ваш продукт, услуги или качество обслуживания.

