

ИЭФ. Эффективная коммуникация

Ожидаемые сроки исполнения:

Один семестр (Сентябрь 2024 - Декабрь 2024)

Заказчик

Московский городской педагогический университет, Институт иностранных языков, кафедра германистики и лингводидактики

2024



Контекст

В какой области решаем проблему?

работа колл-центра, электронный помощник, речевая аналитика, оценка качества, парсинг информации



Проблема

Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?

Кто?

компания- поставщик мобильных телефонов

Что хочет?

хочет получить развернутую обратную связь от клиентов о качестве своих телефонов

Что мешает?

слишком большое количество потребителей, чтобы каждого мог опросить сотрудник

Какие есть способы решения и почему они не подходят?

Использовать балльную оценку качества работы телефона невозможно, так как нужен развернутый отзыв. Кроме того, отзыв может быть отсрочен во времени, так как сбои в работе могут быть выявлены не сразу, а через какое-то время. Использовать отзывы потребителей с открытых сайтов с отзывами не всегда возможно, так как поставляют эксклюзивные модели телефонов.



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Минтранс России



Транспортный
университет

