

ENGLISH	ТРАНСКРИПЦИЯ	РУССКИЙ
de-escalation	/ˌdiːˌɛskəˈleɪʃən/	деэскалация
compliance	/kəmˈplaɪəns/	соответствие требованиям
regulatory	/ˈrɛɡjələˌtɔːri/	регуляторный
data privacy	/ˈdeɪtə ˈpraɪvəsi/	защита данных
confidentiality	/ˌkɒnfɪˌdɛnʃiˈæliːti/	конфиденциальность
consent	/kənˈsɛnt/	согласие
liability	/ˌlaɪəˈbɪləti/	ответственность
indemnity	/ɪnˈdɛmniːti/	возмещение убытков
breach	/brɪ:tʃ/	нарушение
remediation	/rɪˌmiːdiˈeɪʃən/	устранение последствий
root cause analysis	/ruːt kɔːz əˈnæləsis/	анализ первопричин
corrective action	/kəˈrɛktɪv ˈækjən/	корректирующее действие
preventive action	/prɪˈvɛntɪv ˈækjən/	предупреждающее действие
escalation matrix	/ˌɛskəˈleɪʃən ˈmeɪtrɪks/	матрица эскалации
escalation tier	/ˌɛskəˈleɪʃən tɪr/	уровень эскалации
churn	/tʃɜːrn/	отток клиентов
retention	/rɪˈtɛnʃən/	удержание клиентов
customer journey	/ˈkʌstəməɹ ˈdʒɜːrni/	путь клиента
touchpoint	/ˈtʌtʃpɔɪnt/	точка контакта
service recovery	/ˈsɜːrvɪs rɪˈkʌvəri/	восстановление сервиса
goodwill credit	/ˌɡʊdˈwɪl ˈkrɛdɪt/	кредит по доброй воле



ENGLISH	ТРАНСКРИПЦИЯ	РУССКИЙ
partial reimbursement	/ˈpɑːrʃəl ˌriːɪmˈbɜːrsmənt/	частичное возмещение
replacement authorization	/nɪˈpleɪsmənt ˌɔːθərəˈzeɪʃən/	разрешение на замену
return merchandise authorization	/nɪˈtʃːrn ˈmɜːrtʃəndaɪz ˌɔːθərəˈzeɪʃən/	разрешение на возврат товара
dispute resolution	/dɪˈspjuːt ˌrɛzəˈluːʃən/	урегулирование спора
arbitration	/ˌɑːrbiˈtreɪʃən/	арбитраж
mediation	/ˌmiːdiˈeɪʃən/	медиация
consumer rights	/kənˈsuːməɹ raɪts/	права потребителей
consumer protection	/kənˈsuːməɹ prəˈtɛkʃən/	защита прав потребителей
fraud	/frɔːd/	мошенничество
identity verification	/aɪˈdɛntətɪ ˌvɛrɪfɪˈkeɪʃən/	проверка личности
multi-factor authentication	/ˌmʌltiˈfæktər ɔːˌθɛntɪˈkeɪʃən/	многофакторная аутентификация
data retention	/ˈdeɪtə nɪˈtɛnʃən/	хранение данных
incident	/ˈɪnsɪdənt/	инцидент
service outage	/ˈsɜːrvɪs ˈaʊtɪdʒ/	сбой сервиса
outage notice	/ˈaʊtɪdʒ ˈnɒtɪs/	уведомление о сбое
incident report	/ˈɪnsɪdənt nɪˈpɔːrt/	отчет об инциденте
audit trail	/ˈɔːdɪt treɪl/	аудиторский след
case history	/keɪs ˈhɪstəri/	история кейса
case escalation	/keɪs ˌɛskəˈleɪʃən/	эскалация кейса
escalation review	/ˌɛskəˈleɪʃən nɪˈvjuː/	разбор эскалации
executive escalation	/ɪgˈzɛkjətɪv ˌɛskəˈleɪʃən/	эскалация на уровень руководства
service-level breach	/ˈsɜːrvɪs ˈlɛvəl brɪːtʃ/	нарушение SLA
first contact resolution	/fɜːrst ˈkɑːntækt ˌrɛzəˈluːʃən/	решение с первого контакта

onemoreword

Учить слова в приложении удобнее

Интервальные повторения, примеры, озвучка и умные подборки по темам.

[onemoreword.app](#)



ENGLISH	ТРАНСКРИПЦИЯ	РУССКИЙ
contact center	/ˈkɑːntækt ˈsɛntər/	контакт-центр
omnichannel support	/ˌɑːmniˈtʃænəl səˈpɔːrt/	омниканальная поддержка
sentiment analysis	/ˈsɛntɪmənt əˈnæləsis/	анализ тональности
quality assurance	/ˈkwɑːləti əˈʃʊərəns/	контроль качества
monitoring	/ˈmɑːnɪtərɪŋ/	мониторинг
coaching	/ˈkoʊtʃɪŋ/	обучение, коучинг
script adherence	/skript ədˈhɪərəns/	соблюдение скриптов
escalation manager	/ˌɛskəˈleɪʃən ˈmænɪdʒər/	менеджер по эскалациям
cross-functional	/ˌkrɒs ˈfʌŋkʃənəl/	кросс-функциональный
handoff protocol	/ˈhændɔːf ˈprəʊtɒkɔːl/	протокол передачи
case triage	/keɪs ˈtriːɑːʒ/	триаж кейсов
prioritization	/praɪˌɔːrɪtəˈzeɪʃən/	приоритизация
backlog grooming	/ˈbækloʊg ˈɡruːmɪŋ/	упорядочивание бэклога
knowledge management	/ˈnɑːlɪdʒ ˈmænɪdʒmənt/	управление знаниями
escalation summary	/ˌɛskəˈleɪʃən ˈsʌməri/	итог эскалации
policy exception	/ˈpɑːləsi ɪkˈsɛpʃən/	исключение из политики
exception handling	/ɪkˈsɛpʃən ˈhændlɪŋ/	обработка исключений
account suspension	/əˈkaʊnt səˈspɛnʃən/	блокировка аккаунта
reinstatement	/ˌriːɪnˈsteɪtmənt/	восстановление
dispute charge	/dɪˈspjuːt tʃɑːrdʒ/	оспоренный платеж
card issuer	/kɑːrd ˈɪʃuər/	эмитент карты
merchant	/ˈmɜːrtʃənt/	продавец
charge dispute	/tʃɑːrdʒ dɪˈspjuːt/	спор по платежу
risk assessment	/rɪsk əˈsɛsmənt/	оценка рисков

onemoreword

Учить слова в приложении удобнее

Интервальные повторения, примеры, озвучка и умные подборки по темам.

[onemoreword.app](#)



ENGLISH	ТРАНСКРИПЦИЯ	РУССКИЙ
corrective plan	/kə'rektɪv plæn/	корректирующий план
preventive controls	/prɪ'ventɪv kən'trəʊlz/	предупреждающие меры
compliance review	/kəm'plaɪəns rɪ'vjuː/	проверка соответствия
regulatory complaint	/'rɛɡjələ'tɔːrɪ kəm'pleɪnt/	жалоба регулятору
legal notice	/'liːɡəl 'nəʊtɪs/	юридическое уведомление
data subject request	/'deɪtə 'sʌbdʒekt rɪ'kwɛst/	запрос субъекта данных
privacy notice	/'praɪvəsi 'nəʊtɪs/	уведомление о приватности
secure channel	/sɪ'kjʊr 'tʃænəl/	безопасный канал
encryption	/ɪn'krɪptʃən/	шифрование
incident response	/'ɪnsɪdənt rɪ'spɔːns/	реагирование на инцидент
escalation audit	/'ɛskə'leɪʃən 'ɔːdɪt/	аудит эскалаций
case closure	/keɪs 'kləʊzər/	закрытие кейса
closure summary	/'kləʊzər 'sʌməri/	итог закрытия
stakeholder	/'steɪk,hoʊldər/	заинтересованная сторона
service benchmark	/'sɜːrvɪs 'bɛntʃmɑːrk/	ориентир качества сервиса
call routing	/kɔːl 'ruːtɪŋ/	маршрутизация звонков
queue management	/kjuː 'mænɪdʒmənt/	управление очередью
escalation backlog	/'ɛskə'leɪʃən 'bækloːɡ/	бэклог эскалаций
case ownership	/keɪs 'oʊnərʃɪp/	владение кейсом
customer advocacy	/'kʌstəməɹ 'ædvəkəsi/	защита интересов клиента
voice of the customer	/vɔɪs əv ðə 'kʌstəməɹ/	голос клиента
service design	/'sɜːrvɪs dɪ'zain/	дизайн сервиса
escalation playbook	/'ɛskə'leɪʃən 'pleɪbʊk/	плейбук эскалаций
regulatory compliance	/'rɛɡjələ'tɔːrɪ kəm'plaɪəns/	регуляторное соответствие

onemoreword

Учить слова в приложении удобнее

Интервальные повторения, примеры, озвучка и умные подборки по темам.

onemoreword.app

