INTERACTION ANALYTICS

RES
Recording Enterprise Solutions

Vincere nell’Era del Cliente

Cosa si nasconde nell’Interazione con il Cliente?

Rischi conformità

Gestione fattori tempo

Fattori volumi chiamate

Comportamento agente

Opportunità di vendita

Interaction Analytics

Interaction Recording (IT)

NICE

Interaction Analytics

Capire il Contesto delle Interazioni e Quantificarle

Identificare Tendenze e Problemi

Monitoraggio Continuo

Agire

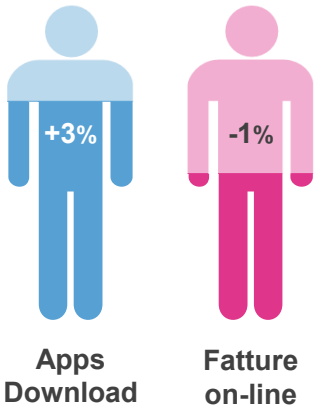
Trovare la causa principale

NICE

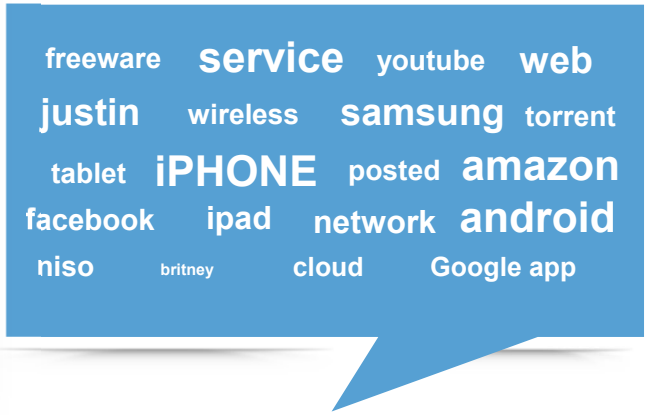
Consulta i motivi per cui il Cliente chiama

Identificare per cosa chiamano i Clienti

Tendenze Spot



Osserva ciò che dicono



Subito utilizzabile. Nessuna definizione di categoria richiesta!

NICE

Identificare facilmente le cause principali

Perchè il Cliente è insoddisfatto?

"..male informato…"

"…troppe agenzie stanno chiudendo…"

"…ricevuto un cattivo servizio…"

Perchè c'è un picco riguardo alle chiamate ripetute?

"..è la quarta volta che chiamo…"

"…non funziona…"

"…lunga attesa…"

Perchè stanno cambiando fornitore?

"..troppe tassazioni nascoste…"

"…troppo costoso…"

"…XY propone un'offerta migliore…"

NICE

Quali segnali stai perdendo nell’interazione con il Cliente

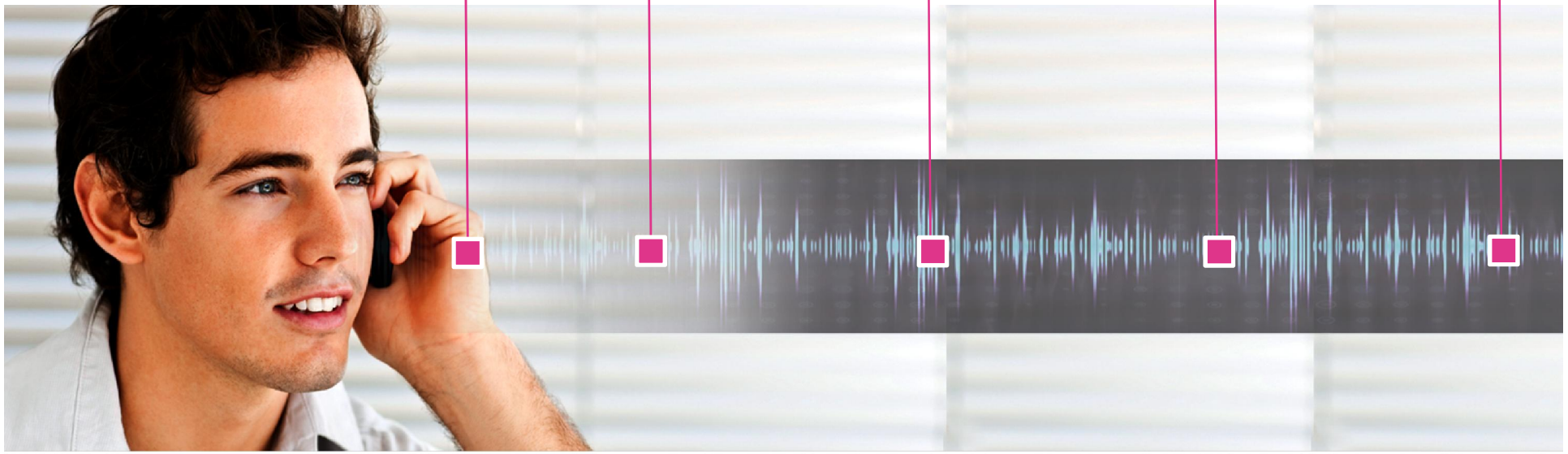
Segnali di Abbandono

Rischi di non conformità

Errori Agente

Spreco di Tempo

Opportunità di vendita



NICE

Ciclo applicativo dell’analisi vocale

Analisi vocale a posteriore

Real-time speech analytics

Categoriz-zazione delle chiamate	Capire gli andamenti delle chiamate	Trovare le cause dei problemi dei clienti	Migliorare la qualità del servizio per inseguire le linee di business	Garantire la conformità del comportamento degli operatori	Identificare I rischi e le opportunità durante la chiamata	Fornire le linee guida all’ operatore	Suggerire la miglior offerta durante la chiamata	Avvisare I responsabil in tempo reale delle chiamate che richiedono azioni immediate

NICE®

Approccio completo all’analisi vocale

Fonetica

- Analisi 100% chiamate
- Alta velocità
- Dizionario non richiesto
- Alta precisione

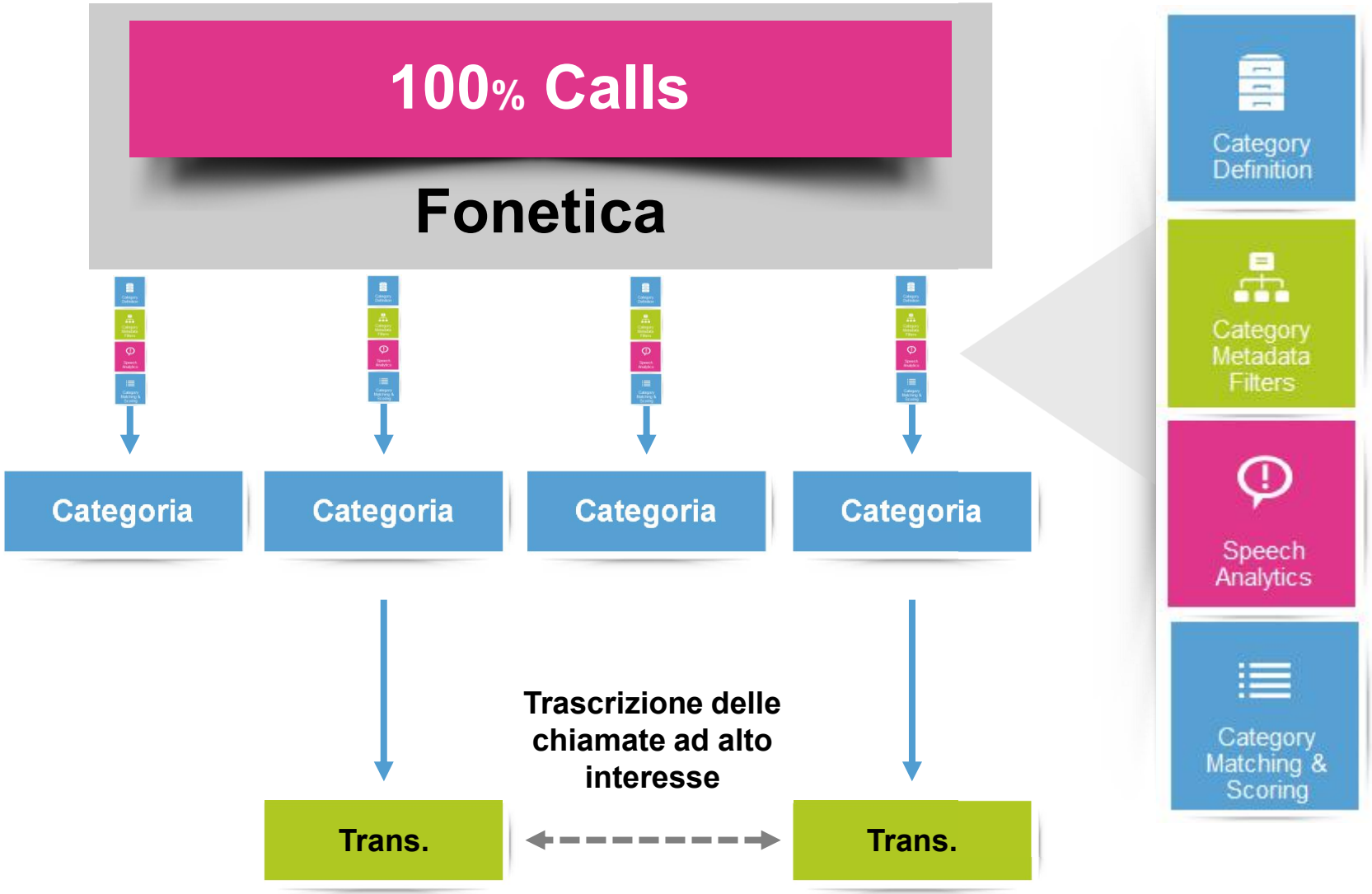
Combinazione Prestazionale!

Trascrizione

- Analisi delle cause
- Punti di attenzione

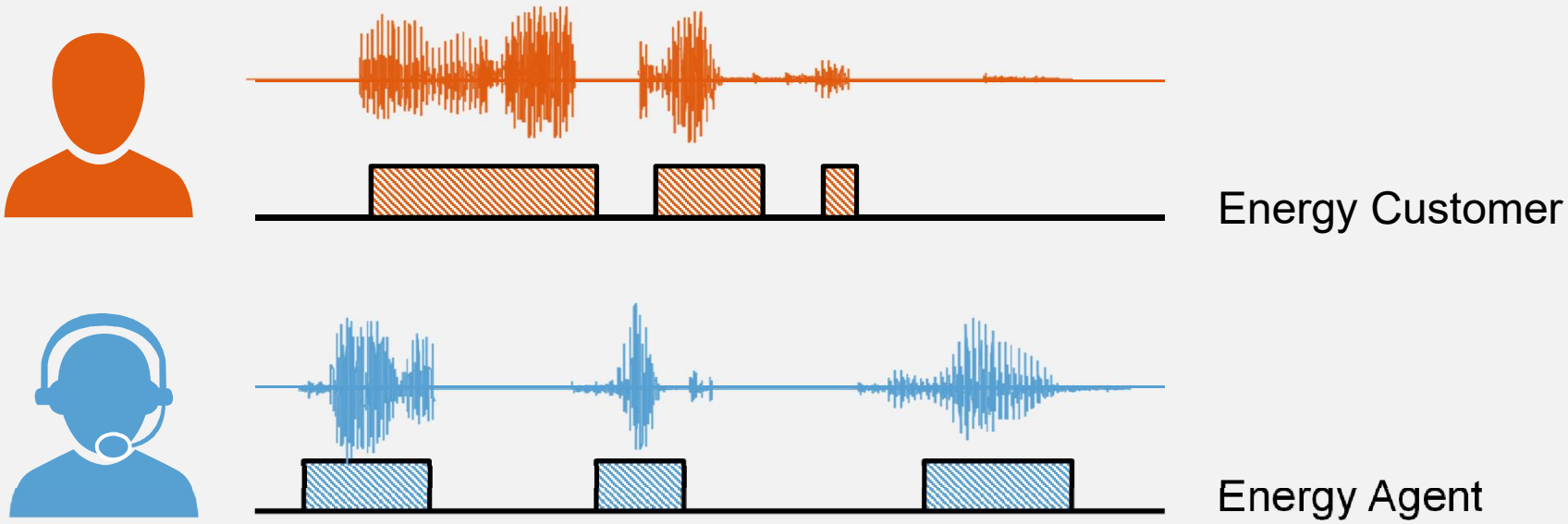
NICE

Diagramma di categorizzazione



NICE

Analisi del parlato



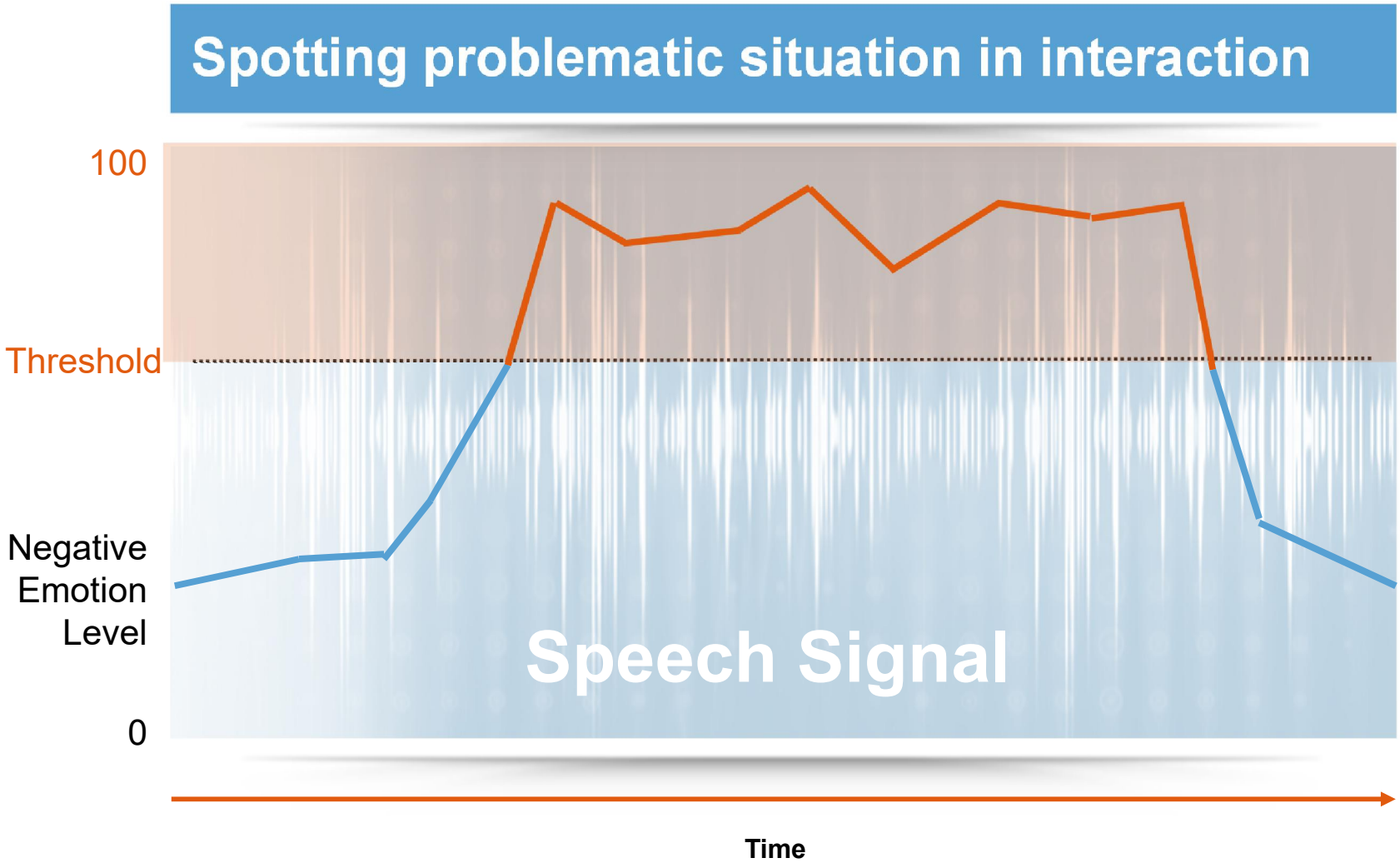
Analisi e calcolo di:

- Parte dominante
- Sovrapposizione nel parlato
- Periodi di mutuo silenzio
- Analisi degli andamenti
- Analisi reale percezione del cliente

Indipendente dalla lingua e dall'interlocutore

NICE

Rilevamento dei picchi emozionali



NICE

THANK YOU

RES
Recording Enterprise Solutions