

ŘEŠENÍ PRO ZPRACOVÁNÍ ZÁKAZNICKÉ KOMUNIKACE V KONTAKTNÍCH CENTRECH

Systém ReDat zaznamenává a analyzuje veškerou komunikaci se zákazníky na kontaktním centru a to nejen hlasovou, ale také textovou a audiovizuální. Systém umožňuje mimo jiné efektivní řízení a měření výkonnosti a je tedy nezbytným osobním i manažerským nástrojem.

WEBOVÁ APLIKAČNÍ PLATFORMA

Z důvodu maximálně jednoduchého nasazení systému je celá správa a ovládání aplikace ReDat eXperience řešeno přes webové rozhraní. Poskytuje intuitivní, konfigurovatelné uživatelské prostředí spolu s kompletní sadou nástrojů pro správu záznamů a další analytické a reportingové nástroje. Nabízí možnosti hierarchického členění uživatelů nebo záznamových zdrojů a podrobnou konfiguraci uživatelských přístupových práv dle rolí. Celý systém je modulární, zákazník si ho tedy může poskládat přesně podle svých potřeb.

ZÁZNAM ZVUKU

Základní a velmi důležitou funkcí systému ReDat je spolehlivý záznam nejrůznějších zdrojů audio signálů s podporou velkého množství výrobců telekomunikačních technologií. Rozhraní analogové, digitální i IP telefonie je běžně nahráváno po stovkách kanálů současně. Zaznamenané hovory jsou pak přehledně dostupné v přehrávači, s možností vkládání koučovacích poznámek, případně přeskokování nehlasových částí hovoru.

STRUKTURA OPRAVNĚNÍ

Hierarchické členění systému společně s konfigurací uživatelských práv poskytuje každému uživateli přesně ty nástroje a záznamy, ke kterým má mít přístup dle svého zařazení v dané organizační struktuře.

DASHBOARDY

Nabízejí širokou řadu grafických výstupů zobrazujících statistické údaje, stav kontaktního centra, výstupy z hlasových analýz, výsledky hodnocení agentů a další. Grafické výstupy si kladou za cíl velkou míru interaktivity, jejich podobu lze nastavením přizpůsobit potřebám uživatele a zobrazovat pouze požadovaná a užitečná data (hovory, e-maily, chaty, obrázky a další).

O SYSTÉMU

Systém ReDat je díky škálovatelnosti co do velikosti, tak do funkčnosti, využíván kontaktními centry po celém světě. Know-how nasbírané provozováním systému na těch nejnáročnějších trzích a nové pokročilé metody řízení kontaktních center integrujeme do našeho systému v nekonečném procesu rozvoje. Systém pokrývá oblasti od záznamu, přes archivaci, šifrování, zpracování a následnou prezentaci dat v přehledné grafické podobě. Data nebo nastavení jsou přístupná přes webový prohlížeč, přístupová práva jsou řízena hierarchickou strukturou oprávnění, uživatel nemá přístup k datům, na která nemá dostatečné oprávnění, a to ani v souhrnných přehledech.

AUTOMATICKÉ HLASOVÉ ANALÝZY

Každé kontaktní centrum generuje velké množství dat, která obsahují klíčové informace nutné pro správu a řízení kontaktního centra. Strukturovaná data lze poměrně snadno zpracovávat, to ale neplatí v případě nestrukturovaných dat (např. hlas). Pro tyto případy systém ReDat nabízí automatické hlasové analýzy, které zpracují lidský hlas ze tří základních hledisek - emoční statistiky, hlasové aktivity a z převodu hlasu do textu. Výstupní hlasové parametry jsou uloženy do relační databáze a lze s nimi pracovat v reálném čase. Kombinací parametrů lze detekovat prakticky cokoli, co v hovoru dokáže detekovat zkušený supervizor. Systém je běžně využíván pro kontrolu hovorové kázně agentů, rozdělení hovorů podle témat volání, sledování vývoje kampaní a mnohem více.

POTŘEBY KONTAKTNÍCH CENTER

Kontaktní centrum pro své efektivní fungování potřebuje sledovat KPIs týkající se zákazníků (NPS, ...) i agentů. Dále je pro plánování lidí výhodné sledovat rozložení témat v hovorech včetně krátkodobých i dlouhodobých trendů. Odpovědi na tyto a další otázky jsou přitom obsaženy v uložených datech. Není třeba externích firem pro specializovaný průzkum a analýzu, stačí využít sofistikované nástroje pro zpracování nestrukturovaných dat. Následně lze data prezentovat v přehledné grafické podobě všem zainteresovaným lidem včetně agentů. Neméně důležitým faktorem úspěšného využívání nástroje pro zpracování zákaznických interakcí je možnost zrcadlit organizační strukturu firmy do oprávnění systému ReDat se všemi specifiky. Touto hierarchickou strukturou jsou následně řízena oprávnění na vizualizaci dat.



ZÁZNAM OBRAZOVEK

Systém podporuje softwarové i hardwarové řešení záznamu agentských obrazovek a možnost jejich synchronního přehrávání s hovorem.

MAILY A CHATY

Do našeho systému je možné integrovat nevhovorové komunikace, jako jsou e-maily, chaty, sociální sítě a další. Tato data je pak možné analyzovat dle jejich obsahu i metadat společně s hovory.

DETEKCE TÉMAT

Detekce témat je založena na hlasových analýzách, včetně přepisu hovorů do textu (Speech-To-Text). Modul ReDat TopicDetection umožňuje analýzu dat dle jejich obsahu, klíčových slov, frází a dalších parametrů hovoru. Data lze také kombinovat s emocemi v hovoru a parametry dialogu, jako je skákání do řeči, monology, ticho v hovorech a další.

SEZNAM ZÁZNAMŮ

Pro plnou správu dat a komplexní analýzu je možné zobrazit seznam odpovídajících hovorů k danému tématu a dále je zpracovávat.

SPEECH TO TEXT & TERM CLOUD

Přepis hovoru do textu slouží k detekci jeho obsahu, nalezená vybraná klíčová slova a fráze jsou zvýrazněny, poté je možné nahrávku přehrát přesně od tohoto místa. Systém nabízí i zobrazení Termcloud, což je přehled nejvýznamnějších slov z vybrané sady hovorů.

KLÍČOVÉ VLASTNOSTI

- jednoduché, intuitivní prostředí
- analýza veškeré komunikace se zákazníky
- pokročilý systém Quality Managementu
- efektivní koučink agentů
- komfortní přístup přes webové rozhraní
- centralizovaný záznam dat a jejich uchování
- možnost integrace dat ze „systémů třetích stran“
- automatické hlasové analýzy na 100% hovorů
- integrace nehovorových interakcí
- hierarchický přístup k datům
- plně auditovaný systém
- plná podpora SNMP dohledů

NÁZOR ODBORNÍKA

„...nasazení systému ReDat včetně hlasových analýz a Quality Managementu nám poskytlo informace, které bylo dříve velice složité zjistit, případně na jejich zjištění bylo třeba alokovat neúměrně velké množství lidských zdrojů. Díky hlasovým analýzám, které nám daly přehled o obsahu jednotlivých hovorů, jsme už od nasazení dokázali indikovat úsporu v časové spotřebě u specializovaných pracovníků. Kromě toho nám systém automaticky poskytuje komplexní přehled o zákaznických tématech obsluhy na celém kontaktním centru, mimo jiné sledujeme reakci na kampaně, nabídkovost a řadu dalších, pro nás důležitých parametrů našeho provozu. Systém také využíváme na indikaci potenciálu pro koučování agentů, hodnocení kvality komunikace a sledování vybraných KPIs. Systém ReDat umožňuje centralizaci používaných aplikací a procesů do přehledného uživatelského prostředí, které je podle systému oprávnění dostupné všem příslušným pracovníkům včetně agentů.“

Martin Křištof

Manažer provozu a technického rozvoje
innogy Zákaznické služby, s.r.o.

REFERENCE

- O2 Czech Republic, a.s. (Česká republika)
- T-Mobile Czech Republic, a.s. (Česká republika)
- Vodafone CZ, a.s. (Česká republika)
- Erste Group (Česká spořitelna, a. s.) (Česká republika)
- Societe Generale (Komerční banka, a.s.) (Česká republika)
- Expobank CZ a.s. (Česká republika)
- Air Bank, a.s. (Česká republika)
- Equa Financial Services s.r.o. (Česká republika)
- Allianz pojišťovna, a. s. (Česká republika)
- Home Credit a.s. (Česká republika)
- Generali Poistovňa, a.s. (Slovensko)
- Raiffeisen Bank (Maďarsko)
- Pareto Bank ASA (Norsko)
- Intrum Justitia Slovakia s.r.o. (Slovensko)
- EOS KSI Slovensko, s.r.o. (Slovensko)
- EOS KSI Česká republika, s.r.o. (Česká republika)
- innogy Zákaznické služby, s.r.o. (Česká republika)
- E.ON Česká republika, s.r.o. (Česká republika)
- Pražská energetika, a. s. (PRE, a.s.) (Česká republika)
- Daimler (Polsko)
- České dráhy, a.s. (Česká republika)
- Linka tísňového volání 112 (Česká republika, Litva, Slovensko, Slovinsko)
- Řízení letového provozu ATC/ATM (Česká republika, Indie, Maroko, Filipíny, Slovensko, Španělsko, ...)