

AVAYA

NICE

NICE Perform™

От простой записи – к бизнес-анализу



IP Telephony

Contact Centers

Mobility

Services

Анализ информации, полученной через контакт с клиентом

Основываясь на данных мультимедийного взаимодействия с клиентами, NICE позволяет выявить ряд закономерностей, влияющих на рост эффективности бизнеса

Современные компании постоянно ищут способы, позволяющие более качественно отслеживать динамику рынка и намерения клиентов.

Каждый день в мире происходят миллионы важных бизнес-взаимодействий – организации работают с клиентами, сотрудниками, подрядчиками, поставщиками, инвесторами и другими заинтересованными лицами. Решения NICE позволяют извлекать ценную информацию, скрытую в неструктурированных мультимедийных взаимодействиях, что дает возможность лицам, принимающим решения, получить полное представление о типах клиентов, ситуации на рынке, а также прямой доступ к источникам информации.

Для корпоративных пользователей NICE предлагает уникальные возможности. В то время как большинство существующих аналитических инструментов позволяет работать только со структурированными данными и фокусироваться на вопросе «что произошло?», NICE не только предоставляет руководителям фактический материал, но и отвечает на вопросы «почему это произошло?» и «что вероятно может произойти?». Средства многомерного анализа NICE позволяют руководителям изучать намерения клиентов и заблаговременно выявлять текущие и будущие тенденции с целью проактивного управления требованиями, возможностями и изменениями.

Преимущества для пользователя

Информация, которую содержат обращения клиентов, представляет ценность для всей компании, начиная от контакт-центра, торгового зала и заканчивая отделами клиентского обслуживания, продаж, маркетинга, разработки продуктов, производственных операций и финансов.

Решения NICE успешно используют ведущие компании, действующие в различных сегментах рынка, таких как финансы, здравоохранение, телекоммуникации, розничная торговля, транспорт, туристический бизнес, эксплуатация и обслуживание объектов недвижимости и т.д. NICE дает возможность корпоративным пользователям осуществлять сбор, хранение и анализ неструктурированных клиентских обращений с целью получения информации, которая позволяет повысить эффективность работы компании, включая:

- улучшение управления качеством;
- повышение лояльности клиентов;
- понимание особенностей поведения и намерений клиентов;
- анализ эффективности проведения кампаний
- повышение эффективности перекрестных и сопутствующих продаж (up-/cross-sale);
- сбор рыночной информации по продуктам и сервисам;
- сбор рыночной информации о конкурентах;
- пересмотр и совершенствование бизнес-процессов.

Извлечение информации из обращений клиентов

Разработанный на базе открытой архитектуры пакет приложений NICE Perform™ позволяет проводить многомерный анализ, используя различные источники информации, включая:

- **выделение слов:** автоматическое выделение предварительно определенных ключевых слов и фраз;
- **определение эмоционального уровня:** выявление стресса или раздражения в голосе каждого из участников разговора;
- **анализ содержания разговора:** предоставление контекста обращения клиента;
- **опросы клиентов после завершения обращения:** получение моментальной обратной связи от клиента;
- **анализ потока вызовов:** анализ поведения клиента во время обращения, определение таких событий как «удержание на линии» и «переадресация»;
- **анализ экранной активности и экранных данных оператора.** Вся информация хранится в единой базе данных. Набор передовых инструментов позволяет обрабатывать данные и проводить глубокий анализ, учитывающий множество бизнес-показателей. Передовые средства визуализации дают возможность аналитикам и руководителям легко и быстро выявлять ситуации, требующие немедленного вмешательства.

Примеры использования

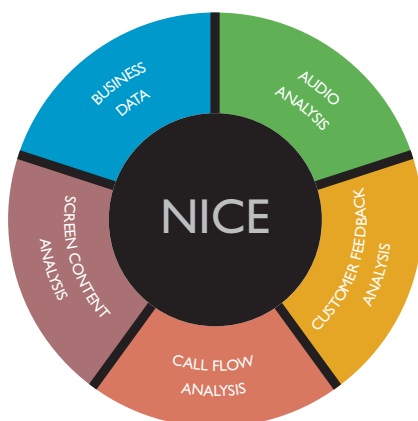
Сложный запрос

Исполнительным директором финансовой корпорации перед руководящим составом была поставлена задача выяснить, почему клиентская база статична и как можно повысить прибыль, получаемую от каждого клиента. Нужно было понять, как можно использовать техники перекрестных продаж. Но нельзя ответить на подобные вопросы с помощью стандартной базы данных CRM-системы. Тем не менее применение многомерного анализа обращений клиентов позволило руководящему составу этой финансовой корпорации получить уникальное видение намерений клиентов и осуществлять расширенное стратегическое планирование на базе этой информации.

Провалившаяся маркетинговая кампания

Розничная компания, специализирующаяся на прямых продажах по телефону и через веб-сайт, начала дорогостоящую маркетинговую кампанию. Выяснилось, что кампания не влияет на продажи и даже не вызывает интереса. Используя интерактивные аналитические средства корпоративного решения NICE, включая аудиоанализ, руководитель маркетингового отдела моментально обнаружил, что в случаях отказа от размещения заказа клиенты часто называли одного из конкурентов. Оказалось, что он предложил продукт нового поколения с лучшим функционалом по более низкой цене.

Многомерный анализ – за пределами QM



- Анализ речи
- Детектирование эмоций
- Анализ разговора



- Обратная связь:
- Качество обслуживания
 - Продукты и услуги
 - Кампании



- Время в очереди
- Звонок
- Удержание
- Переводы вызова
- Кто первым положил трубку



- Действия на экране
- Метки
- Извлечение данных



- Информационный портал
- Данные о клиенте
- История транзакций

«Корпоративное решение NICE выводит нас за рамки индивидуального управления качеством, улучшая общее качество и эффективность работы за счет предоставления нашему руководству средств проактивного учета критически важных бизнес-проблем способами, о которых мы даже не подозревали. Благодаря этому решению, приносящему результат в рамках всей компании, мы сделали существенный шаг вперед».

Вирджиния Албанез (Virginia Albanese), вице-президент по сервису компании FedEx Custom Critical – пользователя системы NICE Perform

«Система NICE дает нам совершенно новый способ восприятия рынка и наших клиентов. Например, теперь мы можем проводить эффективный анализ бизнес-стратегий, контактов с клиентами, что позволяет получать более полные, чем когда-либо, знания о наших клиентах, их восприятии нашей компании и отношений с ними. Очень приятно, когда есть такой быстрый и простой в использовании инструмент, позволяющий работать с лояльностью клиентов. NICE дает нам явное конкурентное преимущество».

Шарон Вайтвэм (Sharon Whitwam), вице-президент по работе с персоналом компании WPS Health Insurance

Мониторинг удовлетворенности клиентов

Требования HIPAA крайне важны для организаций здравоохранения в США. Для учета ряда юридических требований HIPAA руководство организации здравоохранения решило использовать реализованные в NICE средства для организации опросов клиентов после завершения обращения. Клиентам предлагалось ответить всего на два вопроса: «Ответил ли наш представитель на ваш вопрос?» и «Не хотите ли вы перезвонить другому представителю и задать тот же или другой вопрос?» Таким образом, все обращения, после которых клиенты чувствуют себя неудовлетворенными, могут быть сразу рассмотрены во избежание неприятных последствий.

Повышение эффективности работы контакт-центров

Контакт-центры работают на «передовой» линии в компаниях, ежедневно принимая тысячи клиентских обращений, критически важных для управления бизнесом. NICE Perform делает контакт-центры незаменимыми в работе каждой компании. Посмотрим, почему это происходит...

Выявление закономерностей через контакт с клиентом с помощью NICE Perform

Ежедневно контакт-центры принимают тысячи клиентских обращений с жизненно важной для работы компаний информацией. Несмотря на то, что операторы владеют искусством слушания, действительно ли они все слышат? Они пытаются воспринять всю информацию, но слишком большое количество звонков делает эту задачу трудновыполнимой. Звонки содержат информационные уровни, которые для

получения действительно важной информации нужно исключить. NICE Perform™ предлагает инструменты, позволяющие осуществлять сбор неструктурированной мультимедийной информации о контактах с клиентами, извлекать скрытый смысл и управлять производительностью контакт-центра. В результате растет влияние контакт-центра на успех всей компании.

Инструменты для повышения производительности

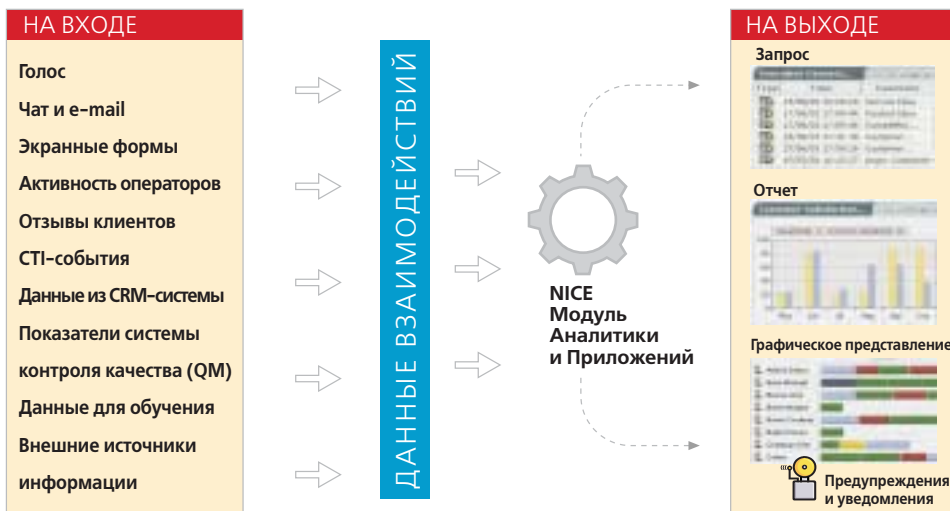
NICE Perform предлагает передовые инструменты для управления качеством (Quality Management) и проведения анализа. Система включает полный набор средств для извлечения, обработки, анализа и эффективной визуализации информации, полученной в процессе общения с клиентом. Можно не сомневаться, что при использовании этого уникального решения все имеющиеся данные будут извлечены из разрозненных информационных систем (таких как дополнительные средства аудиоанализа, внешние инструменты организации обратной связи с заказчиками и т.д.) и полностью интегрированы в единую систему. Ее широкие функциональные возможности позволяют проводить многомерный анализ каждого взаимодействия с клиентом, отмечать обращения для дальнейшей обработки (например, вызовы от проблемных клиентов), что позволяет повысить уровень знаний и производственных навыков персонала контакт-центра и эффективность работы в целом.

Контакт-центры: дополнительная ценность для корпорации

NICE Perform позволяет полностью раскрыть потенциал контакт-центров и ощутить эффект, который они приносят компаниям. Использование NICE Perform в контакт-центрах позволяет отслеживать успешные продажи и понимать причины этого успеха. NICE Perform осуществляет анализ контента с целью получения отклика от клиентов на события и новости компании. Такая информация поможет руководству фокусироваться на решении важных задач, влияющих на бизнес компании в целом.

Анализ обращений с помощью Precision Monitoring

Precision Monitoring анализирует важные контакты и выявляет тенденции и причины обращений в контакт-центр. NICE Perform автоматически классифицирует каждое зарегистрированное обращение, выявляя вызовы, обслуживание которых не соответствует установленным требованиям качества: долгое удержание на линии, множественные переадресации, паузы в разговоре, использование ненормативной лексики клиентом или оператором и даже разговор на повышенных тонах. Обнаружив такие вызовы, система оповещает управляющий персонал о необходимости принятия незамедли-



тельных мер. Эту функциональность можно использовать для обучения операторов, определения источника проблемы и ее решения. Очень часто он находится вне компетенции оператора или контакт-центра в целом. NICE Perform позволяет пользователям сосредоточиться на источниках и способах решения проблемы, а не на ее последствиях.

Возможности NICE Perform

- Открытая многоуровневая защищенная и масштабируемая архитектура.
- Пакет web-приложений, основанный на расширенных возможностях платформы Microsoft .NET.
- Высокая степень сжатия и расширенная емкость каналов, позволяющие снизить совокупную стоимость владения.
- Поддержка конвергентной среды, что позволяет в одном окружении работать с цифровой, аналоговой и VoIP информацией.
- Неограниченное число голосовых и экранных каналов в системе.
- Неограниченная емкость для хранения данных реального времени с централизованным архивом, включая интеграцию с системами хранения данных ведущих поставщиков.
- Архитектура, поддерживающая сложные распределенные конфигурации.
- Web-сервисы, COM и XML-интерфейсы.

Инструменты анализа NICE Perform позволяют обеспечить понимание всех параметров обращения клиентов. Учебный модуль позволяет обеспечить моментальный отклик, формируя эффективные обучающие программы для операторов.

Экономичная система записи вызовов и контроля качества

Большинство компаний начинает понимать необходимость записи всех клиентских обращений. Одной из причин является предотвращение судебных разбирательств. Другая причина – желание получить максимум информации из взаимодействия с заказчиками. Многие компании идут на компромисс и в целях экономии записывают только часть обращений клиентов, но не потому, что они не понимают ценность этой информации. NICE Perform делает этот компромисс ненужным. За ту же цену эта система может позволить собирать информацию о всех обращениях клиентов (голос и экранные формы), анализировать их, основываясь на установленных правилах, сохранять только ту часть, которая действительно необходима. Расширенные возможности формирования запросов предоставляют гибкие инструменты для точного выявления необходимых вызовов. В результате при поиске таких обращений ненужная информация отсеивается.

Защита на случай судебного разбирательства

В современном мире многие компании должны записывать обращения клиентов в соответствии с требованиями законодательства. Аналогичным образом запись обращений может вестись для защиты компании в случае предъявления клиентами судебных исков. Входящий в состав системы NICE Perform High-Density Logger обеспечивает законченное, надежное и устойчивое решение для записи и хранения мультимедийной информации. High Density Logger является опробованным решением для записи вызовов и используется ведущими финансовыми корпорациями и компаниями из списка Fortune® 100 во всем мире. Благодаря централизованному архивированию в NICE Storage Center достигается практически неограниченная емкость системы в режиме реального времени, сокращающая итоговые размеры и совокупную стоимость владения.

Хорошо «вооруженный» оператор – удовлетворенный работник

Удовлетворенность сотрудника своей работой крайне важна для поддержания удовлетворенности клиентов. NICE Perform обеспечивает бесшовную интеграцию электронного обучения (e-Learning) с системой контроля качества таким образом, что контакт-центры смогут поддерживать постоянную «обратную связь» с операторами. Модуль обучения NICE предоставляет инструменты для создания обучающих программ с последующей рассылкой непосредственно на рабочие места операторов, что позволяет устранить пробелы в знаниях. Для отслеживания выполнения своих заданий, сравнения производительности своего труда с производительностью труда коллег и прослушивания записанных вызовов операторы могут использовать портал NICE Perform. Конечным результатом является эффективное общение и поощрение начальства – две важнейшие составляющие удовлетворенности операторов своей работой и уменьшения психологического «износа».

Преимущества NICE Perform

- Выявление закономерностей поведения клиентов при помощи аналитических инструментов.
- Детализация показателей эффективности работы для проведения анализа основных причин проблем, влияющих на производительность.
- Рост эффективности контакт-центра за счет повышения производительности труда операторов и более качественного обслуживания клиентов.
- Рост объемов продаж за счет увеличения эффективности работы.
- Рост удовлетворенности клиентов и повышение лояльности.
- Рост возможностей сотрудников и укрепление трудовой дисциплины, непосредственно влияющей на прибыли компании.

Возможности NICE Perform

- Случайный выбор оцениваемых звонков, основанный на современной системе анализа параметров вызова (таких как продолжительность звонка, VDN, набранный номер).
- Создание форм расширенной оценки, включая гибкую количественную оценку и различные типы вопросов.
- Современная система отчетности, включающая более 60 часто используемых шаблонов отчетов.
- Интегрированный обучающий модуль с возможностью обучения непосредственно на рабочих местах операторов.
- Инструмент создания клипов позволяет превратить любое обращение клиента в инструкцию по практическим методам работы.
- Гибкий настраиваемый интерфейс дает возможность пользователям получать данные в любое время и из любого места.
- Многофункциональный анализ аудиозаписи – вы сможете контролировать не только информацию, которая поступает от оператора клиенту и стиль общения оператора, но и его эмоциональное состояние.
- Анализ клиентских вызовов как средство повышения процента FCR.



Анализ клиентских вызовов как средство повышения процента FCR (First Call Resolution)

Стандартный подход к оценке работы операторов контакт-центра подразумевает контроль поведения принимающего звонок оператора. Однако этот метод упускает из виду другой, не менее важный момент – итоговую удовлетворенность клиента результатами обращения.

Традиционно, когда оценивается эффективность работы оператора, фокусируются на некоторых предварительно определенных параметрах, таких как число вызовов в час, средняя продолжительность вызова, показатели качества и т.д. Такой метод эффективен для измерения производительности работы оператора, однако не совсем подходит для оценки одного из ключевых показателей эффективности современных контакт-центров – параметра FCR (вызовы, обработанные при первом же обращении клиента, – First Call Resolution).

Когда заказчикам для решения возникшей проблемы требуется многократное обращение в вашу компанию, прямые затраты на повторные вызовы (на телефонное оборудование, затраты времени оператора, ожидание в очереди и т.д.) становятся вторичными по отноше-

нию к потенциальным затратам, которые могут возникнуть вследствие неудовлетворенности клиента уровнем обслуживания или даже его потери для организации.

Наибольшая проблема FCR заключается в том, что сегодня его очень трудно измерить. Во многих случаях эта характеристика зависит от того, как именно был принят первый звонок в компанию. Заказчики могут звонить в ваш контакт-центр несколько раз за короткий промежуток времени, причем в каждом случае – по различным причинам.

Важно понять, какой будет реакция вашего клиента в том случае, если вопрос, по которому он обращался, будет решен после первого звонка. Если заказчик обращается в контакт-центр, а организация решает его проблему лишь на следующий день – считать ли это успешным «первым контактом»?

Современные решения для управления качеством используют более сложные технологии, предусматривающие работу с инструментами, необходимыми для измерения FCR и понимания главных причин повторных обращений.

Давайте поговорим о новых возможностях, которые помогут вам повысить FCR вашего контакт-центра.



Решение

Имеются две основные технологии, используемые для измерения и оценки FCR:

- опрос при помощи IVR позволяет получать отзыв от клиента сразу после его обращения в компанию.
- анализ всех клиентских обращений позволяет выделить успешные и проанализировать их.

Использование IVR-опроса для измерения FCR

NICE Feedback™ является полностью интегрированным, основанным на IVR решением для проведения опросов, которое предназначено для простого и экономичного сбора откликов клиентов. Приложение работает по принципу IVR-опроса, проводимого после обращения клиента в контакт-центр.

Интегрированное решение обратной связи с заказчиками помогает компаниям получать своевременные отклики от своих клиентов и сравнивать их с показателями контроля качества или любыми другими системными характеристиками, что дает полную картину взаимодействия с заказчиком.

Те же самые решения могут быть использованы для получения ответов на такие вопросы

как «Не обращались ли Вы ранее в нашу компанию для решения этой проблемы?» или «Укажите, пожалуйста, число обращений в нашу компанию в прошлом месяце для решения Вашей проблемы». Следующим вопросом может быть: «С какой проблемой вы к нам обращались?».

Обладание интегрированным решением означает, что в системе этот опрос привязан к реальному обращению клиента.

Владея подобной информацией, вы сможете не только определить, сколько раз заказчики обращались с определенным вопросом, но и детализировать проблему вплоть до воспроизведения самого обращения и понять, почему вопрос не был решен.

При использовании режима записи всех вызовов возможен поиск по всем обращениям конкретного клиента с целью получения полной картины происходящего, начиная с самого первого звонка по этой теме.

В итоге возможна генерация результирующего отчета, например для анализа процента вопросов, решенных после первого, второго или третьего обращения.

Ниже приведен пример подобного отчета:

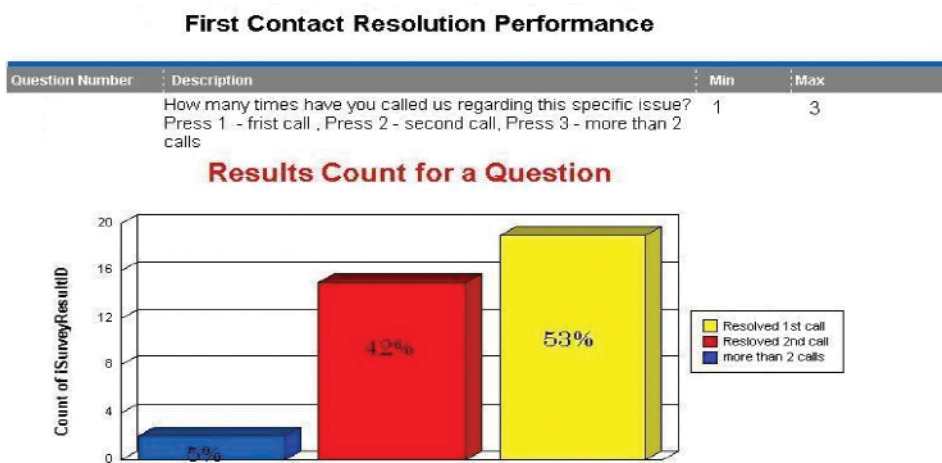


Рисунок 1. Пример отчета по FCR

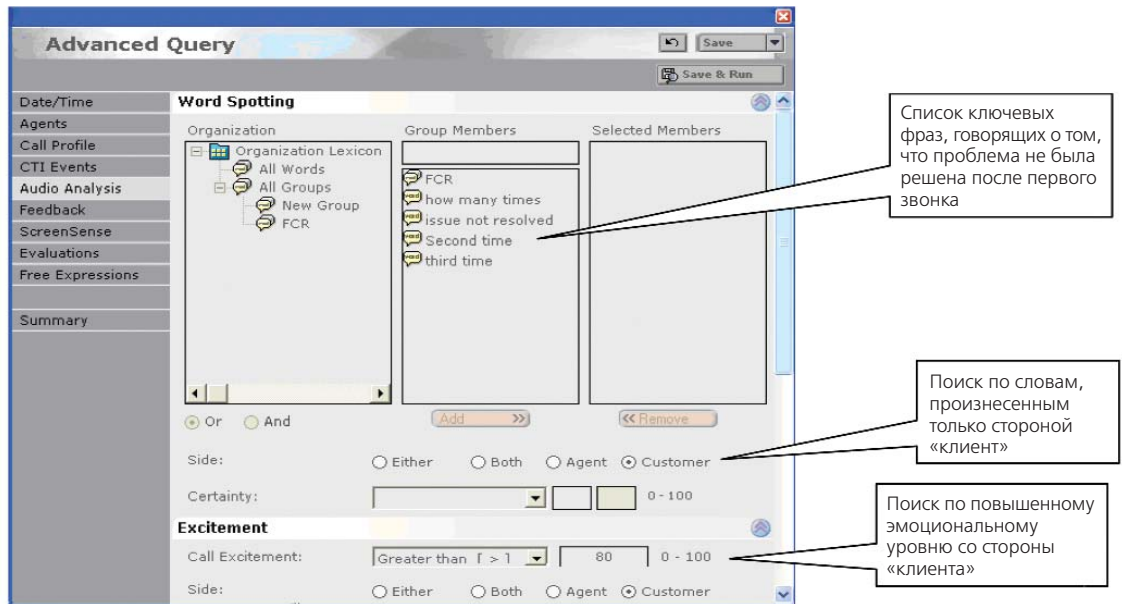


Рисунок 2. Поиск взаимодействия для FCR

Аналитический метод измерения FCR

Другим способом измерения FCR является использование аналитического подхода с рассмотрением всех аспектов взаимодействия с клиентом, вопрос которого не был решен с первого раза.

Основа метода состоит в записи всех вызовов, поступающих в контакт-центр. Запись и хранение всех обращений – обязательное условие, обеспечивающее возможность поиска повторных звонков клиентов.

Но как при наличии всей этой информации можно отследить подобные ситуации?

Анализ аудиозаписей

Одним из способов нахождения повторных обращений является поиск ключевых фраз, указывающих на то, что данный вызов выполнен повторно. Такие фразы, как «это уже второй мой звонок» или «сколько раз я должен звонить...», могут помочь в идентификации обращений, требующих внимания.



Рисунок 3. Графическое представление запроса

Существующая возможность поиска слов, произнесенных только клиентом, гарантирует, что будут найдены только проблемные звонки (а, например, не те, когда сам оператор говорит слово «раз»).

Более высокий уровень точности поиска обеспечивает функция определения эмоциональной окраски голоса клиента – например, досада сигнализирует о недовольстве уровнем обслуживания и часто является индикатором повторного звонка.

Результаты запросов могут быть отображены в обычном или графическом виде с точным фокусом на ключевые моменты. В этом примере все вызовы с высоким уровнем риска (клиент обратился повторно, при этом разговор происходит на повышенных тонах) будут отображены красным цветом.

Информационный анализ

Не всегда клиент может озвучить факт своего повторного обращения. Еще одним способом поиска подобных вызовов служит идентификация следующих параметров.

- 1) Имя / идентификатор клиента.
- 2) Причина обращения или, если есть такая возможность, код из системы CRM.

Подобная информация может быть получена с помощью ScreenSense – инновационного приложения, позволяющего пользователям NICE Perform собирать или комбинировать любые виды взаимодействий с клиентом (голосовую связь, VoIP, чат, электронную почту, совместный просмотр web-страниц (co-browsing), основываясь на экранной активности оператора или на любой другой отображаемой на экране информации (такой как имя заказчика, сегментация и т.д.). Существует возможность работы практически с любым самостоятельно созданным или приобретенным у сторонних поставщиков приложением (CRM, ERP, электронное обучение, электронная почта/чат, HelpDesk и т.д.). Кроме того, ScreenSense является платформенно независимым решением и поддерживается как web, так и традиционные клиент-серверные приложения.

Каждый разговор теперь может быть найден как по идентификатору клиента, так и по контрольному номеру обращения. Пользователи могут воспользоваться преимуществами мощных возможностей генератора запросов, выполняя сортировку обращений по идентификатору клиента и по контрольному номеру, создавая отчеты с целью выяснения следующего:

- сколько вопросов не было решено при первом обращении;
- какие проблемы привели к возникновению наибольшего числа повторных обращений;
- какой процент вызовов потребовал повторного обращения.

Информация может быть детализирована вплоть до воспроизведения записи разговора и, как следствие, могут быть выявлены исходные причины возникновения проблем.

Так как ScreenSense является приложением NICE Perform, пользователи могут преобразовывать проблемные обращения в клипы и рассылать их в качестве примеров для операторов. В случае, если выявленная проблема не имеет отношения к работе оператора, а больше относится к работе компании, соответствующим сотрудникам могут быть разосланы отчеты для выполнения корректирующих действий.

Соответствие требованиям безопасности

Сегодня компании сталкиваются с постоянно растущим числом государственных инструкций. Система NICE Perform разработана с учетом важности соблюдения мер безопасности в соответствии с нормативными документами. NICE Perform гарантирует высокий уровень безопасности. Эта система построена на базе серверной технологии Microsoft 2003, которая обеспечивает безопасную и надежную платформу записи. Предусмотрены самые современные возможности системного администрирования, включающие расширенные функции обеспечения безопасности с определяемыми профилями, что позволяет использовать различные степени безопасности вплоть до уровня конкретного агента, а также отслеживать все операции, выполняемые внутри системы.



О компании Avaya

Компания Avaya Inc. разрабатывает и строит коммуникационные сети более чем для миллиона организаций и предприятий по всему миру. В их число входит 90% крупнейших корпораций мира по версии Fortune® 500. Avaya – мировой лидер в области защищенных и надежных систем IP-телефонии, программного обеспечения и услуг в области коммуникаций. По данным ведущей аналитической компании Gartner, Avaya является признанным международным лидером на рынке ЦОВ: решениями Avaya пользуются свыше 25 тысяч операторских центров по всему миру. Подробную информацию о решениях Avaya можно найти на сайте www.avaya.ru.



О компании NICE

NICE Systems – ведущий провайдер Insight from Interactions™, передовой технологии анализа содержания web, телефонных, радио- и видеосообщений. NICE предоставляет контакт-центрам, коммерческим и государственным структурам решения, которые улучшают эффективность работы, повышают отдачу и укрепляют безопасность. NICE лидирует на рынке мультимедийных записывающих технологий с использованием новейших достижений традиционной, конвергентной и VoIP телефонии. NICE используют 23 тысяч клиентов в более чем 100 странах, в том числе 10 ведущих мировых банков и более 75% компаний из списка Fortune 100. Подробную информацию о решениях NICE можно найти на сайте www.nice.com.