

## NÄKEMYSTÄ ASIAKASPALVELUTAPAHTUMISTA

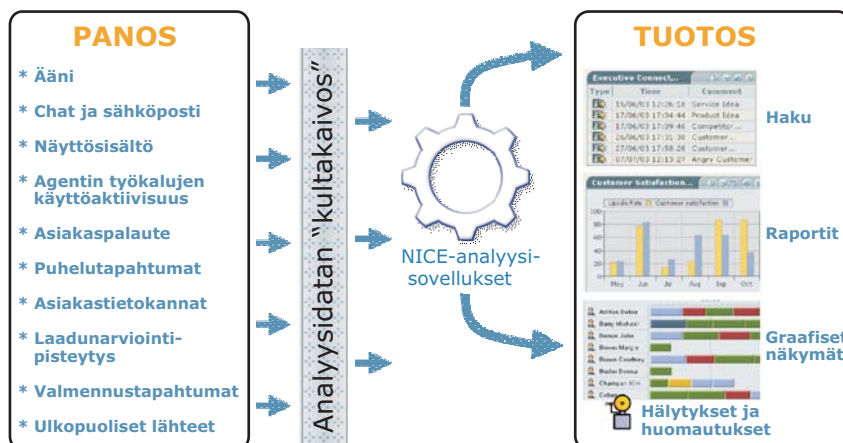
Organisaatioissa hoidetaan päivittäin usein jopa tuhansia asiakaspalvelutapahtumia (puheluja, sähköposteja ym.), jotka sisältävät liiketoiminnan kannalta tärkeitä tietoja. Nice-tuotteiden avulla yritykset voivat tallentaa, arvioida ja analysoida liiketoiminnan vuorovaikutustilanteita kestävästi asiakasuskollisuuden luomiseksi ja liiketoiminnan prosessien kehittämiseksi. Vuorovaikutustilanteet voivat tapahtua kaikissa viestintäkanavissa; esimerkiksi puheluna, Voice over IP -tapahtumina, sähköpostina, Internetissä, näyttösisältönä ja videona. Nice Perform on asiakaspalvelutapahtumien

analysointityökalu, joka tallentaa vuorovaikutustilanteet, analysoi niiden sisällön ja esittää tiedot päätöksentekoa helpottavalla tavalla. Tavanomaiset asiakasvuorovaikutustilanteiden analyysit keskittyvät siihen, mitä tapahtui. Nice Perform auttaa ymmärtämään, miksi jotain tapahtui ja mitä todennäköisesti tulee tapahtumaan. Se tuottaa monipuolisia analyysejä, jotka ulottuvat pidemmälle kuin perinteiset liiketoiminta-analyysit, ja auttaa näin ollen päättäjiä ymmärtämään ja ennakoimaan markkinoita ja asiakasdynamiikkaa sekä tunnistamaan ajoissa nykyisiä ja tulevia trendejä.

## HYÖDYT

Asiakasvuorovaikutustilanteet sisältävät runsaasti liiketoiminnan kannalta tärkeää tietoa, joka on aiemmin saattanut jäädä lähes täysin hyödyntämättä. Nice-tuotteiden avulla vuorovaikutustilanteet voidaan tallentaa, arkistoida ja analysoida. Nice Perform tarjoaa käyttäjille mahdollisuuden löytää ja hyödyntää yrityksen järjestelmättömästä data-aineistosta piileviä tietoja, jotka ovat tärkeitä koko yrityksen tai tietyn osaston, kuten markkinointi-, myynti-, laki-, rahoitus-, asiakaspalvelu- tai yhteyskeskusosaston kannalta. Nice Perform auttaa esimerkiksi:

- Tehostamaan laadunhallintaa
- Lujittamaan asiakasuskollisuutta
- Ymmärtämään asiakkaiden aikeita ja käyttäytymistä
- Analysoimaan markkinointikampanjoiden tehokkuutta
- Maksimoimaan lisämyyntimahdollisuudet
- Kokoamaan markkinatietoa tuotteista ja palveluista
- Keräämään tietoa kilpailijoista
- Varmistamaan lainmukaisuus ja vähentämään riskejä
- Arvioimaan liiketoimintaprosesseja



Nice Perform ottaa kokonaisvaltaisesti huomioon palvelutapahtumaan vaikuttavat tekijät. Tietolähteinä hyödynnetään esimerkiksi puhelu-, sähköposti- ja näyttösisältötapahtumia, asiakastietokannoista ja asiakaspalautteista saatavia tietoja sekä laadunhallinta- ja koulutustietoja. Edistyksellisten teknologioiden avulla tiedot prosessoidaan ja niistä luodaan monipuolisia analyysejä. Havainnollisen esitystavan ansiosta päättäjät pystyvät nopeasti ja helposti tunnistamaan trendit, poikkeamat ja tilanteet, jotka vaativat pikaista toimintaa.

## VUOROVAIKUTUSTILANTEIDEN ANALYYSINTI

Nice Perform tarjoaa monipuolisia analyyseja, jotka koostuvat useista eri tietolähteistä:

- Sanantunnistus: ennalta määriteltyjen sanojen tai fraasien automaattinen tunnistus, lisäksi mahdollisuus hakea manuaalisesti ylimääräisiä sanoja
- Tunneilmaisu: vihan tai stressin tunnistaminen keskustelun molempien osapuolten äänistä
- Keskustelun rakenteen analysointi: taukojen, päällekkäin puhumisen ja puheenvuorojen jakaantumisen tunnistaminen
- Puhelunjälkeiset asiakaskyselyt: välittömän asiakaspalautteen kerääminen palvelutapahtuman päätteeksi
- Puheluvirran analysointi: asiakaskokeman analysointi vuorovaikutuksen aikana ja tapahtumien kuten odottamisen ja puhelunsiirron ilmaisu
- Näyttösällön ja -toimintojen analysointi



Sanantunnistus

Tunneilmaisu

Keskustelun rakenne



Agenttiin liittyvä palaute

Palaute tuotteista ja palveluista

Markkinointiin liittyvä palaute



Jonotusaika

Soittoaika

Pitoon siirto

Puhelun siirto

Luopujat

Lopettava osapuoli



Näyttötapahtumiin reagointi

Näyttösällön tallennus ja merkintä



Liiketapahtumatiiedot

Asiakastilastot

Asiakkaiden tiedot

Kaikki tiedot voidaan tallentaa ja arkistoida keskitettyyn tietovarastoon. Tämä perustuu ainutlaatuisen Nice-teknologiaan, jolla digitaaliset äänitallenteet varastoidaan tehokkaasti ja puhelut voidaan nopeasti ja helposti tunnistaa ja palauttaa.

Nice Perform on täysin integroitu Microsoftin .NET asiakas-palvelin-teknologiaan, joka käyttää tietokoneelle asennettua Nice Performin Smart Client -sovellusta keskuspalvelimen kanssa kommunikointiin nopean järjestelmäintegraation saavuttamiseksi. Tämä teknologia vähentää kustannuksia, nopeuttaa reaktioaikaa sekä helpottaa päivitysten ja uusien versioiden asentamista.

**Suomessa jo yli 3.000 asiakaspalvelijaa on NiceLog-järjestelmien piirissä!**

