

Speech Analytics 를 비즈니스에 활용 할 수 있는 7가지 방법

고객의 음성만큼 귀하의 비즈니스 및 시장에 관해 자세히 알려주는 것은 거의 없습니다. Speech Analytics는 수천 건 나아가 수백만 건의 녹음된 통화 정보를 자동으로 표면화할 수 있는 고급 기술로, 이 기술을 통해 빠른 조치를 취할 수 있습니다.

이 차세대 분석 솔루션은 비용 증가의 원인, 트렌드 및 기회를 찾아내고, 프로세스상의 장단점을 파악함으로써 제공 중인 서비스가 시장에서 어떻게 받아들여지고 있는지 이해하는 데 필요한 정보를 파악할 수 있습니다.

1

고객경험 모니터링 및 개선

서비스 프로세스 기회, 실패 요소 및 기술 장벽을 발견하여 지원 및 셀프 서비스 채널에서 고객 인게이지먼트 및 옴니채널 서비스 전략을 최적화하십시오.

2

빅데이터를 실행 가능한 정보로 변환

정교한 대화 분석은 구조화되지 않은 데이터에서 실행 가능한 고객 정보를 자동으로 추출하여 상승 트렌드 및 기회 또는 우려되는 영역을 파악하는 데 도움이 됩니다.

3

규정 불이행에 대한 위험 부담 감소

신분 확인 누락, 잘못된 신분 확인 또는 공개 실패 등의 이상 징후를 감지하여 모든 통화에 있어 내부 및 외부 위반사항이 있는지 모니터링하십시오.

4

상담원 실적 개선

비즈니스에 가장 큰 영향을 미치는 통화에 집중하십시오. 모범사례, 교육 요구사항을 파악하고 잘못된 고객 서비스 통화의 가능성을 차단하십시오.

5

영업 효율성 증가

스크립트, 간단한 언어, 상향 판매/교차 판매 상호작용 및 이의제기 처리를 포함하여 성공적인 영업으로 유도하는 고객 대화를 조사하여 상담원 모범 사례를 파악하십시오.

6

운영 개선

고객이 컨택센터에 문의하는 이유를 깊이 이해하여 수신 통화량을 줄이고, 불필요한 콜백을 차단하며, 셀프 서비스 웹사이트 및 IVR로 문의하도록 하십시오.

7

컨택센터를 중요한 전략적 자산으로 전환

마케팅 캠페인, 제품 개발, 지원 프로세스, 비즈니스 전략에서 더 나은 의사 결정을 내릴 수 있도록 마케팅, 제품, 백 오피스 및 경영팀과 고객 인사이트를 공유하십시오.

자세히 알아보기

Avaya Speech Analytics에 대해 자세히 알아보시려면, Avaya 계정 관리자 또는 Avaya 공인 파트너에게 문의하시거나 avaya.com/kr에 방문하여 주십시오.

