

Hlasové analýzy druhé generace

MIROSLAV NEČAS

Hlasové analýzy jsou nástrojem, který poskytuje detailní orientaci v provozu kontaktního centra. Automaticky vyhodnocují veškerou komunikaci a poskytují ucelený přehled o struktuře provozu. Umožňují identifikovat potřeby klientů, kontrolovat kvalitu práce operátorů, vytipovat prodejní příležitosti i hovory, které vyžadují okamžitou zpětnou vazbu.

Jak dlouho se zabýváte hlasovými analýzami?

S myšlenkou využít technologií Tovek na analýzu dat kontaktního centra jsem si začal hrát už před 12 lety. Bohužel v té době ještě nebyla technologie přepisů hlasu pro český jazyk tak přesná, aby bylo možné hlasové analýzy nasadit. Vývoj technologie jsem nepřestal sledovat a kolem roku 2010 už začala dávat docela použitelné výsledky. V přepisu si tedy člověk moc nepočítal, ale pro detekci témat či kategorizaci hovorů to začalo být dostatečné. V roce 2012 jsme se zúčastnili v konsorciu s dalšími českými firmami POC u největšího českého operátora a v konkurenci velkých zahraničních firem jsme dokázali uspět. Mimo jiné díky tomu, že jsme nejlépe dokázali rozpoznat a popsat nenadálou změnu v provozu kontaktního centra. V roce 2014 jsme pak hlasové analýzy u tohoto zákazníka nasadili. Od té doby se naše řešení prosadilo do více než tří desítek dalších kontaktních center, od malých dispečinků až po ta největší v ČR. V loňském roce jsme my i naši zákazníci obdrželi několik ocenění za technologické inovace, kterých si velmi vážíme. Ukazují totiž, že naše řešení není jen technologickou hračkou, ale že přináší skutečnou konkurenční výhodu.

V čem tato konkurenční výhoda spočívá?

Pro většinu našich zákazníků je nejdůležitější kvalita služby, kterou poskytují klientům. Hlasové analýzy jim umožňují kvalitu plošně kontrolovat s přesností přesahující 90 %. Díky tomu naši zákazníci mohou kvalitu lépe řídit a zlepšovat parametry služeb řádově o desítky procent. A nejde jen o kvalitu. Třeba díky automatické kontrole

toho, zda operátor klientovi nabídl ve vhodnou chvíli produkt, se jednomu z našich zákazníků povedlo zdvojnásobit nabídkovost během několika měsíců. S kvalitou služby souvisí i to, že naši klienti mají přehled o struktuře provozu, díky tomu umějí lépe předvídat a plánovat kapacity. Hlasové analýzy však nejsou jen bičem na hříšníky. Dokážou objektivně hodnotit individuální schopnosti agentů, díky tomu lze omezit plošná školení a více se soustředit na vybrané slabé či silné stránky jednotlivců. To přispívá k lepší motivaci úspěšných operátorů a také to významným způsobem šetří čas školitelů. Když jsme u těch úspor, naše řešení umožňuje zkrátit čas potřebný k náslechu hovoru o 80 %. Lze díky tomu ušetřit peníze a zároveň se podrobně věnovat daleko většímu počtu hovorů než dříve.

Tedy hlavní přínos spočívá ve zvýšení efektivity kontaktního centra?

Ano, a nejen to. Kontaktní centrum je často jedním z hlavních kanálů pro komunikaci s klienty. I když roste objem e-mailové komunikace nebo chatů, po telefonu zákazníci rádi řeší komplikovanější požadavky či věci, se kterými potřebují poradit. Telefonní hovory také často využívají podvodníci, kteří věří, že po telefonu je jejich odhalení obtížnější. Zákazníci, kteří již mají s hlasovými analýzami větší zkušenosti, dokážou informace z komunikace využít pro zlepšování užitečných vlastností produktů i pro odhalování podvodů. Bariérou není technologie, ale nízké povědomí manažerů v dalších oblastech o tom, co jim hlasové analýzy mohou přinést. Cítím ale, že se situace postupně mění k lepšímu.



Miroslav Nečas pracuje ve společnosti Tovek od roku 2006. Předtím vybudoval a vedl analytické oddělení v marketingové společnosti s vlastním call centrem. Je duchovním otcem a průkopníkem hlasových analýz.

Umí vaše řešení analyzovat i e-maily a chaty?

Samozřejmě, byť to má svá specifika, je to pro nás podstatně jednodušší úloha než analýza hlasu. Hlavní výhodou našeho řešení je pak to, že lze analyzovat různé komunikační kanály jednotným způsobem.

V letošním roce přišla společnost Tovek s hlasovými analýzami 2.0, co je v druhé generaci nového?

Hlavní změnou je, že jsme propojili obsah hovoru s informacemi o toku řeči. V první generaci byly tyto informace oddělené. Bylo tak například možné vyhledat hovory, kde zákazník skočí operátorovi do řeči, ale chyběla tam informace o tom, proč. V nové generaci jsme obě informace propojili. Nyní díky tomu dokážeme například odlišit přitakávání od netrpělivého nesouhlasu. Podobně dokážeme pracovat s tichem v hovoru a reakčním časem. Umíme například poznat, které otázky dají nejvíce operátorům „zabrat“.

Nejde tedy pouze o kosmetické změny?

Tyto změny se vám možná mohou zdát drobné, ale je to jako s prvním krokem člověka na Měsíci (smích). Nebyly jednoduché, protože vyžadovaly změnu filozofie zpracování informací. Umožňují daleko lépe hodnotit měkké dovednosti operátorů. Ty byly dříve prakticky neměřitelné, byť po tom vždy byla velká poptávka. A pokud vím, tak to kromě nás zatím nikdo jiný neumí.

A co máte dále v plánu?

Poptávka po hlasových analýzách roste a zákazníci, kteří se již naučili s nimi pracovat, přicházejí s novými nápady a požadavky. V rámci druhé generace dokončujeme update modulu pro detekci nových témat. Vychází z existujících, ale bude o několik řádů rychlejší a bude lépe integrován do uživatelského rozhraní. S vydáním druhé generace samozřejmě již pracujeme na třetí. Můžete se těšit na skokové zvýšení výkonu přepisu a zbrusu nové analytické funkce.

Díky hlasovým analýzám mohou naši zákazníci kvalitu lépe řídit a zlepšovat parametry služeb řádově o desítky procent.