



T O V E K

## Případová studie využití hlasové analytiky Tovek v kontaktním centru innogy

### ZÁKAZNÍK

innogy jako lídr na trhu se zemním plynem a úspěšný hráč na trhu s elektřinou investuje velké finanční prostředky do zlepšování péče o zákazníky. Když innogy investovala do nového kontaktního centra, které obsahuje technologii Tovek pro hlasové analýzy, byla hlasová analytika něco nového. Jen málo firem s ní mělo zkušenosti. Během jednoho roku však byla innogy schopna nasadit ji do produkčního provozu a výrazně tak zpřesnit informace, které byly do té doby získávány jen z ruční kategorizace hovorů. Po zkušenostech z reálného provozu je možné říci, že koncept kontaktního centra postaveného na moderních technologiích se osvědčil. V roce 2016 a 2017 innogy otevřela v Opavě, Zlíně a Karvině další kontaktní centra s desítky pracovními pozicemi, která posílila zákaznický servis společnosti a prodej energie a nových inovativních produktů.

### ŘEŠENÍ

Pro indexaci a další zpracování přepsaných telefonických hovorů je využívána technologie Tovek Server. Pro vyhledávání v hovorech mají manažeři kontaktního centra k dispozici webového klienta, který díky zpracování přepsaných hovorů a obohacení o další data v Tovek Serveru umožňuje přehlednou formou prezentovat výsledky úspěšnosti jednotlivých agentů. S použitím vlastního dotazovacího jazyka Tovek a jednoduchých principů tvorby rozsáhlých topiků technologie Tovek rozpozná a prezentuje aktuální témata, která kontaktní centrum řeší, a zároveň hlídá používané termíny a nepovolené výrazy, analyzuje efektivitu práce agentů a důvody vytiženosti kontaktního centra, pokud přichází více nebo méně hovorů než bylo predikováno, a to vše po minutách. Celé řešení je provázané, z přehledové analýzy může manažer přejít přímo k přepisu vybraného hovoru a z tohoto místa provést kontrolní následch.

### VÝSLEDEK

přesnější než ruční značkování. V analytickém softwaru Tovek lze hovory označit podle nově nadefinovaných kategorií i zpětně a získat tak okamžitě statistiky, které do té doby byly značně nepřesné a na které se před nasazením hlasové analytiky čekalo i několik týdnů.

V innogy se podařilo zefektivnit následchy díky automatické selekci hovorů na základě jejich obsahu a také razantně zkrátit čas, který zabere jejich poslouchání. Supervizoři již nemusí naslouchat celé hovory, ale mohou se zaměřit jen na důležité či problémové pasáže označené systémem. Navíc hlasovým analytikům v řadě případů stačí pouze očima přelétnout přepis hovoru, aniž by si museli pouštět zvukový záznam.

Zásadním přínosem použití analytického softwaru Tovek bylo pro innogy zlepšení kontroly prodejních schopností kontaktního centra, neboť toto řešení přispělo k lepšímu pochopení potřeb zákazníků, a tím zkvalitnění služeb a nalezení vhodných prodejních argumentů. Dále hlasová analytika pomáhá trenérům při přípravě školení a výběru typových hovorů a prodejních situací. Podílí se i na přípravě školení pro nové zaměstnance a na kontrole a zkvalitňování stávajících zaměstnanců kontaktního centra. V neposlední řadě je možné po skončení školení objektivně změřit jeho vliv na dovednosti a výsledky jednotlivých operátorů.

*„Hlasové analýzy nám otevřely oči. Umožnily nám vnímat a využívat informace z hovorů se zákazníky, které dříve přicházely vniveč.“*

*Naučili jsme se díky nim nabízet lepší služby nejen zákazníkům, ale i marketingu a dalším interním oddělením. A také lépe prodáváme.*

*Nebáli jsme se investovat do týmu hlasových analytiků a vyplatilo se nám to. Stali jsme se lídry v hlasových analýzách.“*

Martin Křištof  
CC Operations  
Manager innogy  
zákaznické služby ČR