



El análisis de sentimientos impulsa la voz digital

WHITE PAPER

ATENTO



CONTENIDO

01 Voz digital: propuesta de valor

02 Cómo funciona

02. a Etiquetado

02. b Recuperación

02. c Monitoreo de calidad

02. d Analítica estándar

02. e Analítica completa

03 Resultados: mejoras de eficiencia

04 Caso: gran proveedor de servicios esenciales

05 Takeaways

01 VOZ DIGITAL: PROPUESTA DE VALOR

La interacción de voz digital en vivo es una oportunidad única para obtener información más profunda de sus clientes, incluido el conocimiento de lo que molesta y divierte a cada uno de ellos y por lo tanto, aumenta la lealtad a la marca y reduce la rotación.

Desafíos abordados por la voz digital:

- Los agentes y los conductores son las voces, las manos y los rostros visibles de la organización y deben ser entrenados y reconocidos al contribuir a los resultados comerciales generales.
- La escucha de muestras aleatorias reduce drásticamente las posibilidades de identificar procesos y oportunidades de comportamiento y no puede generar una métrica sólida para la toma de decisiones.
- Crear y aplicar una metodología para medir y clasificar el sentimiento del cliente es un desafío y es poco probable que se controlen los criterios, sesgos y juicios individuales.

02 ¿CÓMO FUNCIONA?

Ofrecemos un ecosistema completo con diferentes entregables por solución para abordar múltiples factores.

02. a SOLUCIÓN DE ETIQUETADO

1. Extraemos e integramos diferentes datos a través de:



Teléfono

Como fecha, hora, extensión



Datos del agente

Como número de registro, líder del equipo, centro de servicio, programa

2. Después de capturar metadatos adicionales en CRM del cliente a través de servicios web, captura de pantalla o integración de base de datos, lo etiquetamos y lo agregamos a las llamadas a través de modelos estadísticos.



Datos de identificación del cliente como identificación personal, CPF,

RG



Razón de contacto



Datos de identificación del contrato comercial:

Ventas / No venta o acuerdo
de pago / No acuerdo



Identificación de contacto

Como número de ticket

3. El etiquetado se utiliza para análisis, incluidos los requisitos contractuales para el canje de contactos de ventas.



Contrato

Requisitos contractuales para el canje de ventas con identificación del cliente.



Información empresarial

Generación de conocimientos para aprovechar las ventas, la facturación, el SLA y la resolución de problemas.



Ciencia de los datos

- ◆ Creación de modelos estadísticos
- ◆ Creación de modelos de propensión
- ◆ Creación de modelos de estrategia de marketing

02. b RECUPERACIÓN

- Extracción masiva de llamadas para satisfacer cualquier demanda interna o del cliente (Ej: habla, nivel de estrés del cliente, cierre de la operación, otros)
- Búsqueda de llamadas e información filtrada por información comercial y de jerarquía, siguiendo las reglas de cumplimiento, mejorando la eficiencia y cumpliendo con los requisitos de los clientes.
- Optimización del proceso de extracción (por ejemplo, extracción unificada)
- Programación de entregas recurrentes, sin intervención humana ni manual que respalde extracciones masivas o para la inclusión de llamadas en Analítica
- Integra bases de datos integrando metadatos a las llamadas y, por lo tanto, mejorando la disponibilidad y calidad de los datos para el análisis.
- Permite extracciones de llamadas basadas en etiquetas, haciendo posible el modelo DV propuesto (agregando X llamadas por Agentes por mes en Speech Analytics)

02. c AUTOMATIZACIÓN DE MONITOREO DE CALIDAD

- Gestión de productividad y carga de trabajo.
- Automatización parcial del proceso de seguimiento de la calidad.
- Centralización y facilidad de acceso a la información (incluidos los informes).
- Cumplimiento de los requisitos del cliente / contrato.
- Asegurar la ejecución de los requisitos mínimos de calidad (estándares / puntos de referencia)
- Estandarización de procesos.

02. d ANÁLISIS ESTÁNDAR

Establecemos un análisis estándar y "fácil de replicar" con Speech Analytics, para operaciones y KPI específicos. Desarrollamos plantillas y modelos automatizados para implementación transversal (con Calidad e Informes) siguiendo estos pasos:

- Identificar oportunidades para mejoras comerciales del cliente;
- Automatización del proceso de seguimiento de la calidad.
- Mejora de la precisión en evaluaciones / análisis.
- Mejora del rendimiento operativo:
 - Seguimiento de nuevos KPIs (Ej: no hablar, charla cruzada, Sentimiento);
 - Coaching de agentes personalizados;
 - Ganadores y perdedores (buenas prácticas y oportunidades de mejora - valores atípicos)

Beneficios:

- Reducción de AHT (para operaciones variables)
- Gestión del tiempo sin hablar / Reducción del tiempo dedicado por hablante.
- AHT por motivo de contacto.
- Más ventas, reducción de la rotación y mejor cobranza.
- Desarrollo de patrones de habla para ganadores y perdedores.
- Detección de fraudes.

02. ANALISIS COMPLETO

Al identificar operaciones estratégicas, priorizadas por resultados financieros u oportunidades de ingresos, ofrecemos un paquete de soluciones con énfasis en la ciencia de datos y el análisis de datos externos. Nuestros análisis completos incluyen:

- Soporte técnico (Satisfacción....)
- Servicio al cliente (Quejas....)
- Ventas (Perfil....)
- Visión 360º (journey del cliente)
- Análisis de penalizaciones y bonificaciones para identificar ahorros estimados
- Definición de KPIs y procesos a analizar

03 MEJORAS DE EFICIENCIA

Los resultados clave mensuales muestran mejoras de eficiencia

- 2 x 3 veces más interacciones analizadas
- Reducción del 20% de monitores
- Nuevos KPIs que se medirán: incluida la falta de conversación, la diafonía y el sentimiento
- El análisis de la causa raíz genera información procesable con nuestros más altos estándares
- Monitoreo de 300 mil transacciones por mes
- + 20k horas de interacciones con los clientes analizadas
- +600 análisis generados para clientes
- 2MM de llamadas transcritas: voz a texto
- 4k consultas disponibles para análisis y generación de conocimientos

04 CASO: Gran proveedor de servicios esenciales ("XYZ")

Desafío:

Capacidad para manejar el desgaste por oportunidades de pérdida clave, que incluyen, entre otros:

- Pedidos faltantes
- La validación del proceso
- Insatisfacción con el servicio

Proceso:





Análisis e información procesable

Creación de consultas analíticas de interacción diseñadas para localizar llamadas con menciones de insatisfacción extrema



Alto nivel de insatisfacción

"this is frustrating" "it is terrible"
"this is a nightmare" "this is horrible"
"speak to a manager" "over and over"
"you've got to be kidding" "this is ridiculous"
"my fourth time calling" "I am so irritated"
"speak to a supervisor" ...



Puntuación de sentimiento <2

DURACIÓN



15 minutos

Los tiempos de manipulación promedio son 90%+ más altos' que en la muestra general (7 minutos +)

Los principales impulsores de alta duración y sin conversación son:

- Tratando de conectarse con compradores / conductores y supervisors
- Negativo y resistencia de los clientes con alto desgaste a aceptar excusas, compensaciones, etc.

NO HABLAR



27 %

El tiempo medio sin hablar es 5% +. Más alto que la muestra general

Esta diferencia relativamente pequeña se debe a que las retenciones formaron parte de un gran porcentaje de las llamadas regulares y positivas debido a la necesidad de contactar con los conductores y a la capacidad de los agentes en la gestión de esta operación (devolver lo más rápido posible a los clientes).

Dificultad para obtener apoyo

- Desconexión de llamada / chat
- No hay supervisor disponible
- Necesita llamar muchas veces
- No entiendo al agente
- Largas esperas (retenciones)

Servicio de tienda

- No hay controlador disponible
- No hay pedidos disponibles a la hora de recogida acordada

Logística del Sistema

- No hay controlador disponible
- Aplazamientos de entrega repetidos

Servicio de comprador / conductor

- No seguir las instrucciones de entrega
- Mucho tiempo en el auto
- Dejar paquetes en la puerta

Página web de la aplicación

- Repetir la entrada de artículos (reordenar)
- No encontrar comandos en la aplicación o página web (cancelar / editar)
- Discrepancia de precios
- Discrepancia de disponibilidad de artículos

Reglas y condiciones

- No hay claridad en los términos de los servicios.
 - Tarifas complejas
- Renovación de mes gratis a regular



Entregables operacionales



Cambios en las estrategias de comunicación y mensajería del cliente



Cambios en la política, el proceso y el procedimiento estándar



Programas y ejercicios de mejora de las habilidades de los agentes
Campañas de compradores / conductores



Realineación de recursos internos
Agentes y compradores / conductores



Identificación de llamadas relevantes



Análisis y Perspectiva procesable



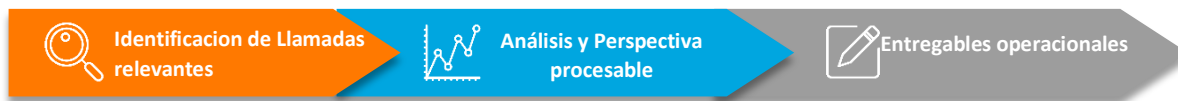
Entregables operacionales

Flujo de trabajo de análisis de interacción, diseñado para localizar agentes con altos volúmenes



Resultados:

Expresiones de un servicio al cliente extraordinario



Los puntajes de opinión se utilizan como un modelo predictivo aplicado a la opinión de puntuación (modelo predictivo basado en CSAT)



La mayoría de las personas que llaman están satisfechas con el servicio y las soluciones proporcionadas por la atención al cliente.

Otros temas COVID-19/Coronavirus



Consultas de análisis de interacción diseñadas para identificar llamadas con menciones de COVID 19 / Coronavirus:



He estado con XYZ desde que comenzó la pandemia ...

He usado XYZ casi semanalmente desde que comenzó la pandemia ...

He usado XYZ un par de veces en el pasado y hoy estoy enfermo y con todo lo que está sucediendo con la pandemia, no quiero salir a comprar yo mismo

A menos que haya una vacuna para esta pandemia, y me sienta seguro yendo al supermercado... aparte de eso...

Para la situación con el coronavirus, no quiero enviarle una orden que alguien más tocó...

Porque todo es tan diferente con el coronavirus

No tenemos más remedio que utilizarte debido al coronavirus

Ella nos envía una foto mientras estaba comprando y parece que estaba comiendo mientras compraba para nosotros. No puedo decir cómo en medio de la pandemia esto es inaceptable



COVID-19 / Menciones de coronavirus

- "corona virus" "covid nineteen"
- "pandemic" "corona/covid pandemic"
- "corona/covid outbreak" "self isolation"
- "quarantine" "been in self isolation/quarantine"
- "tested positive" "virus outbreak"
- "catch the virus" "lock down"
- "going into lock down"
- "world health organization" ...



05 TAKEAWAYS

- El proceso de extracción de Atento entregó un solo frente **optimizado a través de múltiples plataformas de una manera** transparente, permitiendo la integración con el entorno externo, recopilando las llamadas de los clientes para procesarlas en Speech Analytics.
- La voz digital ofrece una oportunidad de eficiencia, **reduciendo el número de asistentes de recuperación y eliminando errores humanos.**
- El análisis de sentimientos y las oraciones de visualización se analizan mostrando **relaciones y correlación entre temas.**
- Los informes de Business Intelligence proporcionan análisis **de interacción y una vista precisa** del rendimiento para cada métrica de categoría, supervisada en tiempo real.
- La automatización del seguimiento de la calidad elimina parte del proceso de seguimiento, controla la productividad y realiza un **análisis de comportamiento automático.**

¿Te gustaría saber más?

[Contáctanos!](#)

www.atento.com



ATENTO