

Open vraag spraakherkenning Dienstbeschrijving

Finance – Efficiente en excellente klantervaring

In het streven naar een optimale klanttevredenheid, omzetvergroting en kostenreductie is het belangrijk om iedere klant de best passende service te verlenen. U wilt weten waar u uw klant mee kunt helpen, maar ook waar uw klant mee zit en wat u extra kunt doen om een optimale klantervaring te realiseren. Telefonisch contact is nog altijd dominant in de communicatiemix. U wilt daarom – juist via dit kanaal – optimaal rendement realiseren, een optimale klantervaring bewerkstelligen en klanttevredenheid vergroten. Open vraag spraakherkenning is hiervoor de oplossing.

Open vraag spraakherkenning

Open vraag spraakherkenning stelt u in staat de vraag van uw klanten op een klantvriendelijke en effectieve wijze te kunnen bepalen. Het grote voordeel is dat uw klanten in hun eigen bewoordingen hun vraag kunnen stellen. Met behulp van spraaktechnologie stellen we vast waar de klant voor belt, maar ook wie hij is en vervolgens zorgen we ervoor dat de klant juist wordt doorverbonden en dat de gegenereerde en bijbehorende informatie aan uw agent wordt gepresenteerd, nog voordat het gesprek de agent daadwerkelijk heeft bereikt. Door in de agent desktop direct de koppeling te maken met klantgegevens, relevante kennis van producten en diensten en business rules, kan elk klantcontact, via ieder kanaal, door de juiste agent optimaal worden afgehandeld. We integreren spraak, multimediaal klantcontactmanagement en kennismanagement samen in onze 'E3 oplossing', wat staat voor: Excellence, Experience, Efficiency.

In vier stappen naar de juiste bestemming

Hoe gaat dit in zijn werk? Het telefoongesprek doorloopt vier stappen die naadloos in elkaar over gaan.

1. Klant identificatie	<ul style="list-style-type: none">• klantnummer• rekeningnummer• nummerweergave• postcode en huisnummer
2. Classificatie	<ul style="list-style-type: none">• open vraag spraakherkenning• optionele verdiepvingsvraag
3. Business rules	<ul style="list-style-type: none">• klantprofiel/segmentatie• historie
4. Routing	<ul style="list-style-type: none">• klantcontactcenter• selfservice toepassing

Stap 1. Identificatie

Om uw klant de juiste dienstverlening te kunnen bieden, wilt u weten wie u aan de lijn heeft. Het systeem vraagt uw klant eerst een klant-, polis- of rekeningnummer in te spreken of te toetsten. Ook is het mogelijk om op basis van postcode en huisnummer te identificeren.

Stap 2. Classificatie

In de classificatiefase stellen we vast waarover de klant belt. Bij organisaties in de financiële dienstverlening is classificatie door middel van toetskeuzemenu's vaak niet eenvoudig, deze worden al snel als complex ervaren. Klanten hebben veelal moeite met het maken van de juiste keuze of het gevoel dat hun vraag zo specifiek is, dat deze niet in het menu voorkomt. In veel gevallen kiest men dan voor de categorie 'overig' of voor het spreken van een medewerker, wat resulteert in onnodige belasting van medewerkers, onnodig doorverbinden en een langere handling time. Open vraag spraakherkenning geeft bellers de mogelijkheid om hun vraag of probleem in hun eigen woorden kenbaar te maken. Hiertoe wordt de beller een open vraag gesteld: 'Spreek alstublieft kort en bondig in waarvoor u belt.' Open spraak herkenning stelt het onderwerp waarover uw klant belt vast, analyseert deze en stelt de gewenste vervolgstap vast.

Stap 3 en 4. Ruling en routing

We weten nu wie er contact met u opneemt en wat de reden daarvoor is. Vervolgens kunnen we gebruikmaken van kennis over uw klant, zoals zijn profiel, portefeuille, bedieningsconcept of status (bijvoorbeeld een betalingsachterstand). Op basis van deze gegevens en de business rules wordt de door u gewenste vervolgstap voor de desbetreffende klant bepaald (ruling). Deze dienstverlening kan bestaan uit het routeren naar een gekwalificeerde medewerker, maar het is ook mogelijk om naar een selfservice applicatie te routeren. De medewerker krijgt automatisch de gegevens over het gesprek en de relevante informatie uit het klantmanagement systeem gepresenteerd.

Voordelen Open vraag spraakherkenning

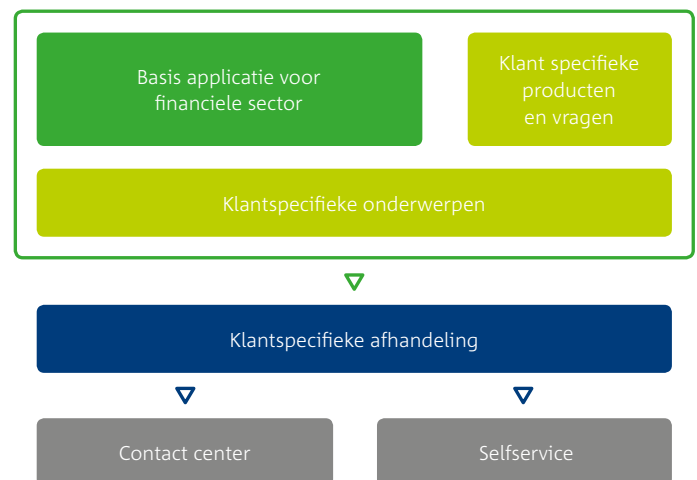
- Snellere en betere classificatie ten opzichte van traditionele keuzemenu's;
- Positieve invloed op de klantbeleving (customer experience), want: – Open vraag spraakherkenning is intuïtief: het geeft bellers de mogelijkheid om hun vraag of probleem in hun eigen woorden kenbaar te maken; – Klanten hoeven geen complex IVR menu te beluisteren en te begrijpen;
- Positief effect op de First Call Resolution en Handling Time door verbeterde routing;
- U kunt heel specifieke onderwerpen herkennen die te ver voeren voor een keuzemenu, of die onderwerpen die u liever niet in een keuzemenu aanbiedt (bijvoorbeeld 'rekening beëindigen');
- U kunt Open vraag spraakherkenning tevens gebruiken voor uitstekende selfservice mogelijkheden, die zowel efficiënt als prettig voor de klant zijn;
- De Open vraag spraakherkenning wordt naadloos geïntegreerd met onze agent desktop en kennismanagement oplossing, zodat de gegenereerde informatie direct voor de agent beschikbaar is, en u er de juiste kennis en commerciële kansen aan kunt koppelen.

Onze oplossing voor financiële dienstverleners

De financiële sector kent haar eigen dynamiek, jargon, producten en een hernieuwde focus op klantbeleving. Voor uw sector hebben we dan ook een specifieke en bewezen oplossing ontwikkeld op basis van onze kennis en ervaring. Om de oplossing naadloos te laten passen op uw wensen en organisatie, zal er altijd een specifieke inrichting worden gemaakt, waarbij met uw situatie rekening wordt gehouden. Denk hierbij aan benamingen die u gebruikt voor producten of diensten, specifieke klantsegmenten of bedieningsconcepten, de inrichting van uw contactcenter en het implementeren of aansturen van uw selfservice toepassingen. Daarnaast is onze Open spraak herkenning-oplossing voor financiële dienstverleners beschikbaar als dienst in het netwerk of als systeem bij u op locatie.

Wat u van ons kunt verwachten

Open vraag spraakherkenning zal een positieve impact hebben op uw efficiency en customer experience. Uiteraard dient de oplossing gedegen, betrouwbaar en specifiek op uw situatie van toepassing te zijn. Hiervoor staat binnen onze bewezen oplossing een gestructureerde projectaanpak en een continue verbetering centraal. Een Open vraag spraakherkenning implementatie begint altijd met een vooronderzoek, waarbij uw specifieke situatie wordt geïnventariseerd. Op basis van dit onderzoek maken wij voor u een ontwerp van uw oplossing waarna implementatie en uitrol kan plaatsvinden. Na ingebruikname van de oplossing wordt de toepassing verder geoptimaliseerd.



Stap 1. Vooronderzoek

Het vooronderzoek bepaalt de optimale inrichting van de oplossing. De basis hiervoor is onze omvangrijke database van klantvragen die bij soortgelijke toepassingen zijn verzameld en deze worden aangevuld met specifieke vragen van uw klanten. Door middel van deze zogenaamde datacollectie krijgen we een getrouw beeld van de vragen van uw klanten. Hiervoor leiden we een klein percentage van de klantgesprekken door de open vraag recorder om vragen op te nemen met als doel patronen en vragen te inventariseren. Maar we gaan in dit stadium nog niet echt herkennen of routeren en blijft de huidige omgeving voor de gesprekken nog in stand. De geïnventariseerde vragen worden in overleg met u gecategoriseerd.

Als resultaat van het onderzoek krijgt u een rapport waarin de effectiviteit van een Open vraag spraakherkenning toepassing wordt gepresenteerd. Deze schetst een goed beeld van de uiteindelijke applicatie en de kwaliteit van de oplossing. Daarmee hebben we een eerste versie van het model voor de spraakherkenning en classificatie welke we zullen gebruiken bij de implementatie van het uiteindelijke systeem. Tevens komen opvallende zaken ook aan het licht.

Stap 2 en 3. Ontwerp en implementatie

Op basis van de uitkomsten van het rapport en het daaruit voortvloeiende model, stellen we een ontwerp op van de gehele toepassing. Dit ontwerp wordt uiteraard met u afgestemd en vastgelegd. Het gaat in op in elk geval de volgende onderdelen:

- functionaliteit identificatie en Open vraag spraakherkenning;
- classificatiemodel;
- selfservice toepassingen;
- integratie/telefonie-architectuur;
- uitrolplan;
- beheerplan.

De applicatie wordt gebouwd en in een aparte omgeving getest.

Stap 4 en 5. Uitrol en finetuning

We zorgen altijd voor de mogelijkheid van een gefaseerde invoering waarbij in eerste instantie een beperkt deel van de gesprekken via spraakherkenning wordt geleid. De oplossing kan dan verder worden geoptimaliseerd voordat alle gesprekken via de nieuwe omgeving gaat lopen. Indien gewenst, kan er eerst een pilot worden uitgevoerd. Hierbij wordt het systeem gedurende een beperkte periode in gebruik genomen.

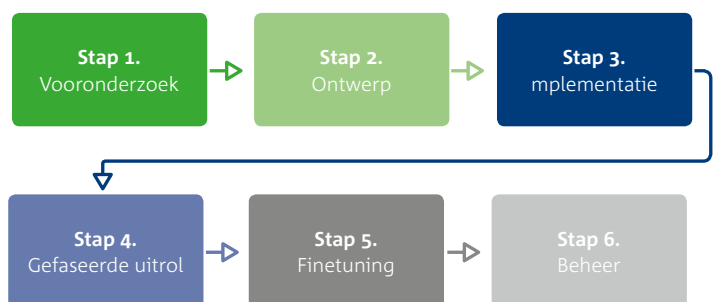
Na de volledige uitrol treedt een periode van verdere finetuning aan. Hierbij wordt de herkenning en classificatie van de klantvragen verder geoptimaliseerd op basis van analyses van de reeds gevoerde gesprekken. Essentieel onderdeel van de oplossing is de naadloze integratie van Open vraag spraakherkenning met de 'unified agent desktop' en het kennismanagement systeem. Om een optimale customer experience en efficiënte klantcommunicatie te realiseren wilt u de door de spraakherkenning gegenereerde informatie presenteren aan de agent waar het gesprek naar wordt gerouteerd, en hier direct de juiste klantgegevens, kennis en commerciële kansen aan koppelen. Al deze elementen zijn integraal onderdeel van onze totaaloplossing.

Stap 6. Beheer

Ook na een succesvolle implementatie zullen er geregeld wijzigingen optreden in uw organisatie waarop de spraakherkenning moet worden aangepast. Bijvoorbeeld bij de introductie van nieuwe producten. In overleg met u zal hiervoor de beste werkwijze worden bepaald. Het uitgangspunt hierbij is dat we u zo veel mogelijk ontzorgen en er voor uw organisatie minimale inspanning en specifieke kennis benodigd is.

Onze 'E3 oplossing'

Open vraag spraakherkenning biedt een efficiënte manier om het telefoongesprek, uw dominante communicatiekanaal, optimaal in te zetten. Voor uw klant is het intuïtief en efficiënt. Op deze manier zal Open vraag spraakherkenning een significante bijdrage leveren aan een excellente customer experience, uw retentiedoelstellingen en tegelijk (kosten) efficiency realiseren. De E3 oplossing staat voor Excellence, Experience en Efficiency. Ze komt het beste tot haar recht als ze afgestemd op uw specifieke situatie en wensen en naadloos is geïntegreerd met de agent desktop en het kennismanagement systeem. Wij bespreken graag met u op welke manier onze bewezen oplossing kan bijdragen aan uw business.



Meer informatie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met uw accountmanager of bellen met 088 795 7000. Of een e-mail sturen naar ccc@kpn.com

