

ZET NU DE EERSTE STAP IN DE RICHTING VAN EEN DIGITAAL VOICE CHANNEL



Intent Capture en Analyse (IC&A) maakt gebruik van AI van het Contactcentrum bij Google Cloud. Op deze manier kunnen de redenen die mensen hebben om te telefoneren met het contactcentrum in kaart gebracht worden. Het registreren en categoriseren van de verschillende redenen om contact op te nemen, kunnen waardevolle inzichten opleveren waarmee ondernemingsbesluiten onderbouwd kunnen worden.



**OBJECTIEF EN
NIEUW INZICHT**



**BINNEN EEN PAAR
DAGEN
GEÏNSTALLEERD**



**DE STEM VAN UW
KLANT
IN BEELD BRENGEN**



**BRENG ELKE
KLANTENINTENTIE IN
KAART BINNEN 8 WEKEN**

WAAROM WIJ IC&A AANBEVELEN

Spraak is tegenwoordig deel van een digitaal UI en innovatieve ondernemingen digitaliseren het spraakkanaal om hun strategische doelstellingen met betrekking tot de klantenservice te behalen – waaronder automatisering.

Om efficiënt te kunnen automatiseren met behulp van AI moeten ondernemingen allereerst een fundamentele dataverzameling op te bouwen over waarom klanten contact met hen opnemen.

Veronderstellingen over waarom klanten contact opnemen kunnen misleidend zijn. Het is het beste om blanco te starten.

“

Wij willen onze klanten de mogelijkheid bieden voor selfservice als dat in zowel hun eigen voordeel is, als in dat van onze organisatie. Zo heeft het team van ons contactcentrum meer tijd over voor gesprekken waarbij het menselijke element gewenst is.

Barry Webb, BGL Group

PROCES OP HOOG NIVEAU

- Wij maken een overzicht van daadwerkelijke redenen voor contact en verdelen deze onder in intentiegroepen.
- Meerdere keren per week maken wij een Deep Dive analyse van high level intenties om tot een detailweergave te komen.
- Wij trainen de machine en herhalen de Deep Dive analyse meerdere keren per week.

OUTPUT

- Ontwikkelen van granulariteit met betrekking tot klantintenties om specifieke contactredenen en inzicht in drijfveren bij de klant nauwkeurig te registreren.
- Patronen en trends identificeren om in kaart te brengen waar de dienstverlening geoptimaliseerd kan worden.
- Gegevens verzamelen, waarmee zowel operationele als technologische ondernemingsbesluiten onderbouwd kunnen worden, om de efficiëntie te vergroten.
- Een fundamentele dataverzameling opbouwen ten behoeve van uw AI- (of Automatiserings) strategie.



BGL CASE STUDY:

IC&A heeft BGL geholpen om klantintenties beter te begrijpen en selfservice met behulp van het spraakkanaal te kunnen bieden. Binnen enkele dagen werd het BGL al duidelijk dat 1,5% van de telefoontjes over hulp bij pech onderweg ging in plaats van over verzekeringen. Deze telefoontjes werden dus weggeleid van het contactcentrum. Het was een onmiddellijke weerspiegeling van de IC&A en gaf een interne impuls aan digitale spraak.

WILT U MEER WETEN? LEES DE VOLLEDIGE CASE STUDY