



Frontline
SOLUTIONS

INTERACTION ANALYTICS



www.frontline-solutions.nl





Kwalitatief hoogwaardige producten en scherpe prijzen zijn anno 2020 niet meer voldoende om je concurrenten voor te blijven. Het onderscheidend vermogen van je organisatie ligt in passende en persoonlijke service die door de klant als ultiem wordt ervaren. Klinkt leuk, maar hoe bewaak en verbeter je de kwaliteit van de dienstverlening en conversaties? Het is onmogelijk voor de kwaliteitsmedewerkers om alle gesprekken te beluisteren en verstuurd antwoorden op berichten terug lezen. Of toch niet? Met **Interaction Analytics** analyseer je 100% van je interacties.

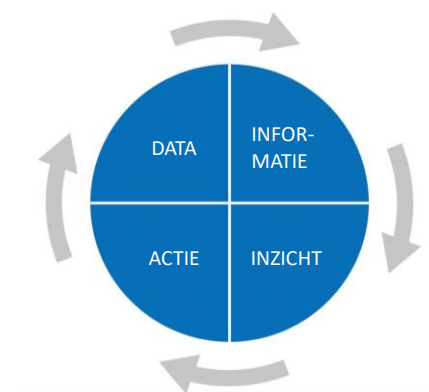
Stel dat je 100% van de gesprekken kunt beluisteren... Wat zou je dan willen weten?



Wat is Interaction Analytics?

“Zet de stem van de klant om in concreet realiseerbare acties”

Een Interaction Analytics (IA) oplossing is in staat om alle interacties zoals telefoon, chat, mail.. et cetera om te zetten in data die je automatisch analyseert waarbij de resultaten met dashboards en rapportages inzichtelijk worden gemaakt. Dit geeft structureel en betrouwbaar inzicht waar klantcontact inhoudelijk over gaat. Met dit inzicht geef je richting aan proces- en kwaliteitsverbetering waarvan de effecten doorlopend en efficiënt gemeten en bijgeteld kunnen worden.



Wat zijn de voordelen van Interaction Analytics?

In het algemeen kan er bij organisaties nog veel verbeterd worden aan kwaliteit, effectiviteit en efficiëntie van de dienstverlening. Met IA resulteert dit in:

- Betere dienstverlening aan de klant
- Verhoging kwaliteit gespreksafhandeling door de medewerker
- Optimalisatie van de business processen
- Kostenverlaging



10 belangrijke business drivers voor Interaction Analytics

1

Contact drivers - Onderwerpen in interacties worden automatisch gedetecteerd en gerapporteerd. Hierdoor krijg je een nauwkeuriger beeld van de contact redenen van klanten. Zonder IA wordt er normaal gesproken één contact driver gekoppeld aan een interactie, terwijl deze oplossing de mogelijkheid geeft om op basis van hiërarchie een accuratere driver te selecteren.

Bijvoorbeeld: Er komt een gesprek binnen bij een bedrijf dat kantoorartikelen verkoopt. Het gesprek betreft een klacht over de kleur van de bestelde potloden.

Zonder IA: De medewerker geeft aan dat er een gesprek heeft plaatsgevonden over "schrijfwaren".

Met IA: De oplossing geeft automatisch aan dat er een gesprek heeft plaatsgevonden over "schrijfwaren", waarbij automatisch wordt vastgelegd dat het gaat om "potloden", dat het een klacht betreft en dat gaat om de verkeerde "kleur". Kortom je legt veel meer informatie vast bij een gesprek.

Gemiddeld worden 2,9 gesprekken met de medewerker per week via quality monitoring geëvalueerd

99

Kwaliteit dienstverlening - Met IA krijg je 100% inzicht in de conversaties, terwijl in de meeste organisaties de kwaliteitsmedewerker slechts 1 á 2 % van alle gesprekken kan beoordelen. Houden de medewerkers zich aan de gemaakte afspraken, zoals een correcte begroeting, juiste afsluiting, tonen van empathie ..et cetera.

2

Daarnaast wordt de oplossing ingezet voor het analyseren van stiltetijd, herhaalverkeer, doorverbind gedrag in relatie tot bijvoorbeeld de gemiddelde afhandeltijd (AHT). Door hier inzicht in te hebben en de juiste maatregelen te treffen, wordt de kwaliteit verbeterd en de kosten gereduceerd.



3

Analyse van elk contactkanaal - Met IA krijg je volledig inzicht in alle klantinteracties en hoe de interactie verloopt. Zo kun je gemakkelijk de prestaties van medewerkers en toepassingen optimaliseren, trends en verkoopkansen ontdekken.

Uitmieme klantbeleving - Door beter inzicht in de

klantinteracties, ben je in staat beter de klantbeleving te evalueren en verbeterpunten in kaart te brengen voor een hogere klant- en uiteindelijk medewerkertevredenheid.

4

5

Efficiënter werken - Dankzij het intuïtieve gebruik van de diverse standaard rapportages ben je snel in staat om inzicht te krijgen in de nieuwe mogelijkheden om het contact center te optimaliseren. Denk hierbij aan het terugdringen van de wachttijden, verminder stilte en het onnodig luisteren naar muziek tijdens oproepen, voorkomen van herhaalverkeer en het reduceren van de gemiddelde afhandeltijd. Een betere klantbeleving tegen lagere kosten.

Medewerker prestaties - Verhoog het trainingsniveau en de efficiëntie van je medewerkers door realtime en achteraf verwerkte feedback te gebruiken. Onze oplossing biedt een transparant en objectief overzicht van de voortgang van elke agent.

6

7

Verhoog het klantbehoud - Wanneer klanten zich negatief uitlaten en jij als organisatie daar direct op kan inspelen door het volgen van bepaalde workflows, verbeter je de kwaliteit van de klantafhandeling en daarmee het klantbehoud.

Verhoog de conversieratio - Door succesvolle en mislukte verkoop pogingen te analyseren, verhoog je als organisatie de omzetconversie. Met IA onthul je verschillen in spraakstijl, trefwoorden en andere betekenisvolle statistieken.

8



9

Verminder uitstroom medewerkers - Transparante en objectieve beoordeling van de prestaties van je contact center medewerkers, vergroot hun loyaliteit en geeft hen betere doelen. Door het gebruik van gamification-rapporten en het doen van automatische suggesties houd je de medewerkers gemotiveerd.

10

Borg de compliancy - gebruik trefwoord- en emotiefilters om bedreigende oproepen te detecteren die kunnen leiden tot rechtszaken en openbare procedures. Verminder het aantal van deze gevallen door de situatie op de juiste manier af te handelen voordat het te laat is. Compliancy gaat met name over de controle op de conversatie; was de opening of aanhef goed, is er samengevat, is er aan cross sell gedaan, is er medeleven getoond, is het gesprek goed afgerond, zijn bepaalde woorden gebruikt door de agent et cetera.

- ✓ We ontdekken trends in herhaalverkeer, stilte tijd en doorverbindgedrag
- ✓ We vinden wat je zoekt
- ✓ én we vinden wat je niet zoekt!



Interaction Analytics licentie of als dienst?

Om inzicht te krijgen in de klantcommunicatie, was het voorheen noodzakelijk om als contact center manager mee te luisteren met een geselecteerd aantal gesprekken. Oplossingen om dit te vereenvoudigen vroegen hoge investeringen en de juiste kennis om dit vervolgens te kunnen analyseren.

Frontline Solutions biedt IA nu aan als dienst: Interaction as a Service. Door het analyseren van bijvoorbeeld 10.000 interacties maken we inzichtelijk wat er gebeurt. Op basis van dit inzicht stelt de onze Business Consultant samen met jou een verbeterplan op, om de kwaliteit, effectiviteit en efficiëntie van de belangrijkste processen, systemen en medewerkers continu te verbeteren.

Een paar dingen zijn in ieder geval zeker:

- we ontdekken trends in bijvoorbeeld herhaalverkeer, stilte tijd en doorverbindgedrag
- we vinden wat je zoekt
- én we vinden wat je niet zoekt.

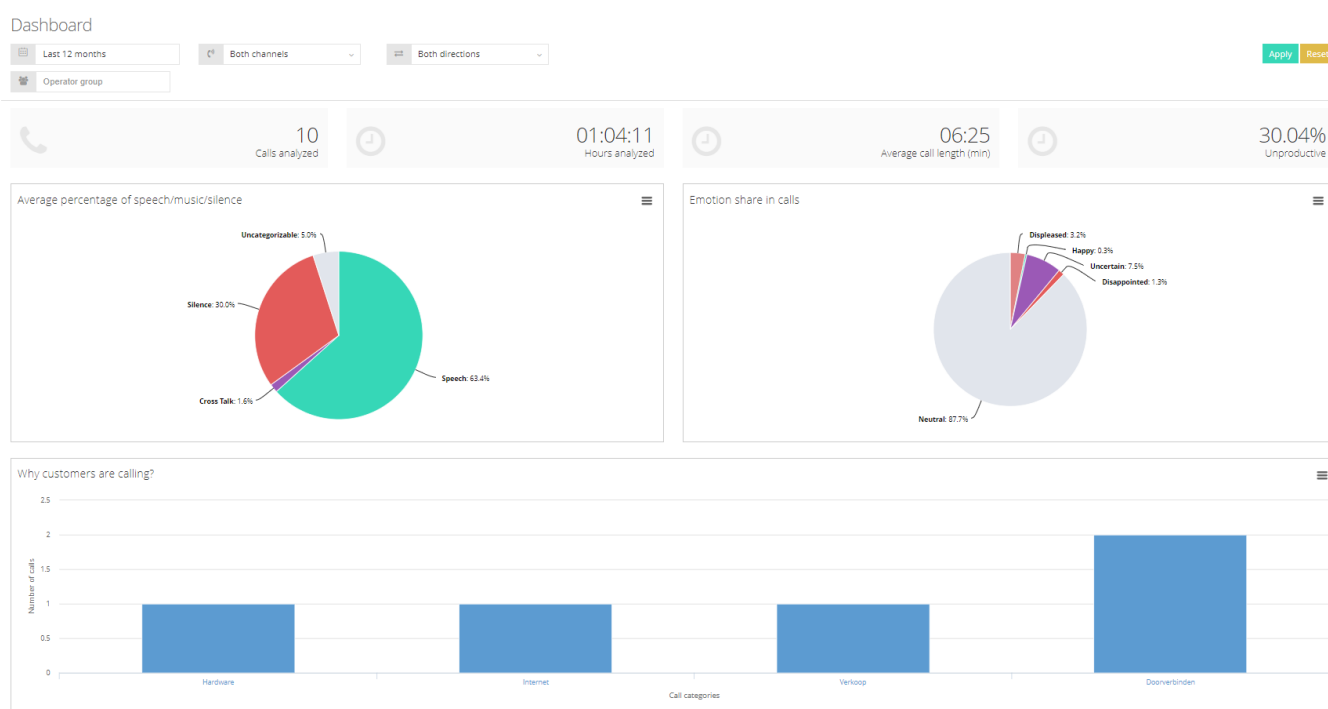


Waarom Frontline Solutions

Doordat je met deze dienst al laagdrempelig kunt starten, is het ook voor kleine organisaties of bepaalde afdelingen van grote organisatie rendabel in te zetten. In een workshop ontdekken we samen wat voor jouw organisatie de belangrijkste business drivers zijn en op welke KPI's we gaan sturen. Deze zijn namelijk voor elke organisatie uniek.

Met ons Interaction as a service abonnement kies je voor het analyseren van bijvoorbeeld 10.000 interacties, onafhankelijk van welk communicatieplatform jullie organisatie gebruikt, en dat 4 of 12x per jaar.

De dienst die we leveren is inclusief de ondersteuning die je krijgt van onze Business consultants. Zij helpen je met hun inhoudelijke kennis van klantcontact de inzichtelijke informatie op de juiste manier te interpreteren en stellen samen met jou een verbeterplan op om de (nieuwe) doelen te kunnen realiseren.



**Ik wil graag meer informatie
over Interaction Analytics**

Frontline Solutions
Lange Dreef 15
4131 NJ Vianen
T: +31 88 2 680 780
E: welkom@frontline.nl

www.frontline-solutions.nl

