

Технологии для выявления драйверов лояльности и измерения CX

Customer eXperience Management
Forum Russia
2016

О компании InfoQubes

Наш опыт:

> 10 лет международной практики в области внедрения решений для анализа клиентского опыта в различных отраслях

100 % фокус на автоматизации процессов управления клиентским опытом (CEM)

InfoQubes CX Platform - собственная технологическая платформа для обработки и анализа «Голоса клиента» из различных источников

Признанные лидеры рынка в области анализа тональности текстов на русском языке



В 2015 году признаны победителями в сообществе независимых экспертов [SentiRuEval](#) для отраслей ТЕЛЕКОМ и БАНКИНГ

Наши услуги:

Высокоточная автоматическая обработка текстов и аудио на больших объемах данных (>80% точности и полноты)

Подключение к любым источникам данных: онлайн-чаты, обратная связь, мессенджеры, колл-центры, соцмедиа, онлайн-СМИ, данные партнеров

Онлайн-доступ к инструментам визуализации: многомерного анализа, интерактивных панелей, ранних уведомлений и др.

Ручные исследования данных на заказ – аналитические отчеты и консалтинг

Транспорт



Телеком



Ритейл



Банки



Корпорации



3 факта о неструктурированных данных

Факт №1:

80% информации в мире не структурировано

Факт №2:

До **90%** «голоса клиента», содержится в КЦ

Факт №3:

Менее **1%** данных из КЦ доступно для анализа

Объемы 10 тыс – 100 тыс звонков ежедневно

Обычно только до 1% данных КЦ доступны для анализа бизнесам компании



Колл-центр



База данных аудио записей и заметок оператора



Департаменты

Маркетинг

Управление продуктом

Служба качества

Прочие службы

Колл-центр

- Снижение трафика
- Повышение качества обслуживания клиентов
- Повышение эффективности политик коммуникаций с клиентом
- Повышение качества управления персоналом

Бизнесы

- Выявление драйверов продаж
- Выявление драйверов недовольства клиента
- Управление продуктом
- Управление политикой ценообразования

Демократизация данных КЦ для бизнесов

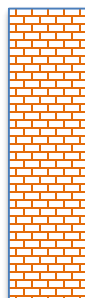
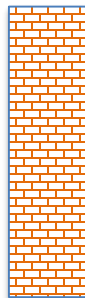
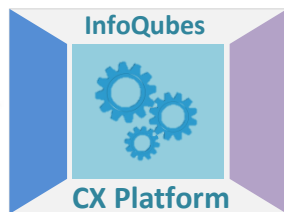
Технологии преобразования VOICE-TO-TEXT включают доступ к анализу голосовых записей



Колл-центр



Департаменты



Маркетинг

Управление продуктом

Служба качества

Прочие службы

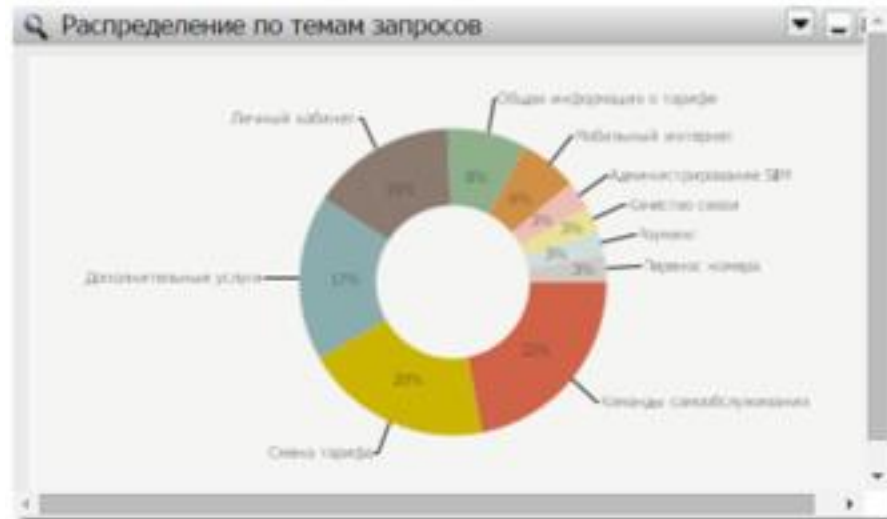
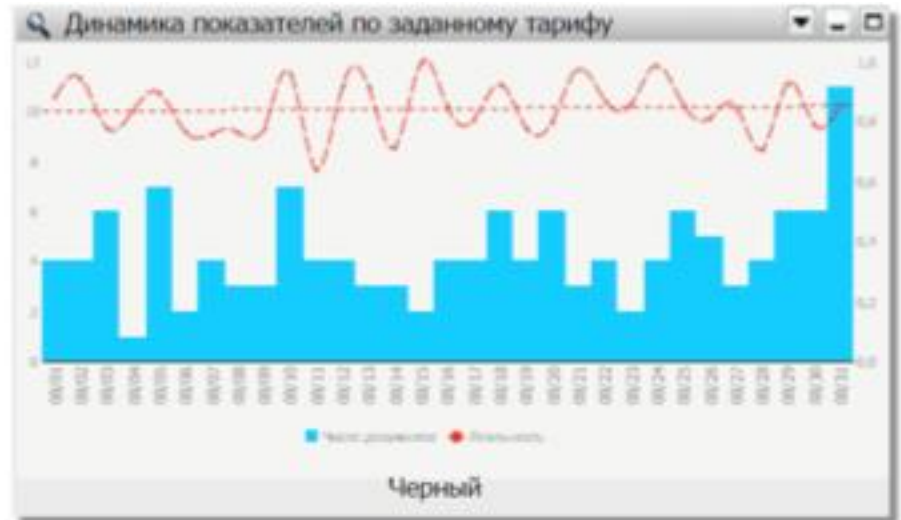
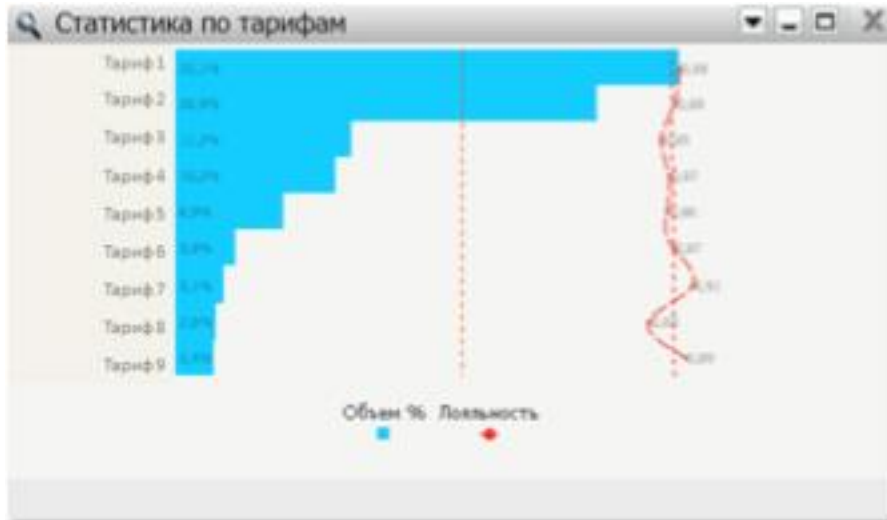
Пример автоматического преобразования голоса в текст реальной записи

Здравствуйте меня зовут мария чем могу помочь здравствуйте я вот на нашем сайте. Запомнила форму обратной связи на. Угу когда нажима отправить запрос о нем не отправляется. Может по какому вопросу а. По какому вопросу справляетесь форму. Значит отправляю. Связь качество связи я выбрала тема. Давайте просмотром звать номер часами проговорил учтенных хорошо. Объяснишь лишь трое за переговоры внимая по номеру так понимаю что вас не работает некая я значит хватило бы чтобы неофициально ответили разобрали свои проблемы я вчера я являюсь абонентам ХХХ вчера отправляла поздравительные самость ти все прошли всем операторам кроме интерес а значит сутки уже прошли дни ХХХ говорит что у них тоже отправлены как и все остальные мои сыновья и что звоните он привез я позвонила ваш оператор естественно не может не это ответить вот они имеют право даром не значится владелец номер назвать или нет да я не могу потому что это мои друзья краменин есть ничего не знаю станет я хотела просто написать много информации то почему так произошло хотела письменно оставить ну как бы. За время свою забрали в подсмотрели потому что двенадцати тематика не прошу именно на эмпиреев наверно где летают а ХХХ крашеную ХХХ прошу алексеев нимф и абсолютно не прошли на них поняла работе много пойдти и воспользоваться данной услугой и отправляется на момент возможным кит ограничения возникли отзыва у нас нет такого чтобы операторов создавал такого вот запросов. Вот ты убила не можно а если они испытали ситуация паника позвонить что ему не пришло наличие там можно составить запрос ему ответить письменный и как вы пожелаете даже. Ну да это злые нет вы не можете лыжни компании ХХХ вы не можете назвать а фамильную что овладев серую паспорт где находился поднатужиться не знаете поэтому. Ну понятно не просто любая фирма принимать жалобы от любого российского гражданина почему вообще не может принять мое заявление мне вот это вот совершенно непонятно. Значит по уши в суд подавать что летят тому что смск

Технологические цепочки преобразования данных



Пример визуализации статистики из текстовых данных



Пример выявления заранее неизвестных связей с темами

Текст сообщения

я описывал свою проблему в скорую абонентскую, мне пришел ответ на почту, но ответ бесполезен полностью, словно не читали мою проблему, как можно им ответить?

Синтаксические связи

АБОНЕНТСКИЙ -> ПРОБЛЕМА
БЕСПОЛЕЗНЫЙ -> ОТВЕТ
КАК -> МОЖНО
МОЖНО -> ЧИТАТЬ
ОТВЕТ -> ПРИЙТИ
ОТВЕТ -> ПРИЙТИ
ОТВЕТИТЬ -> МОЖНО
ПОЛНОСТЬЮ -> ОТВЕТ
ПОЧТА -> ОТВЕТ
ПРИЙТИ -> ОПИСЫВАТЬ
ПРОБЛЕМА -> ОПИСЫВАТЬ
ПРОБЛЕМА -> ЧИТАТЬ
СКОРЫЙ -> АБОНЕНТСКИЙ

Система автоматически подсказывает наиболее релевантные связи для любого текста

Полученные связи ранжируются по частоте и формируют рейтинги жалоб по теме

Тема	Причины жалоб	Частота
Личный кабинет	КАБИНЕТ->РАБОТАТЬ	15
	ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ->УСЛУГА	10
	ВЫПИСКА->ЗАДЕРЖКА	5
	ВХОД->СЛОЖНОСТИ	4
	ОТКЛЮЧЕНИЕ->УСЛУГА	3

InfoQubes CX Platform – полное раскрытие потенциала «Голоса клиента»

Источники «Голоса клиента»

Анкеты



Текстовые поля в анкетах

Форма обратной связи



Сообщения клиентов на сайте компании

Колл-центр



Заметки оператора и запись разговора с клиентами

Интернет и социальные сети



Прямой сбор постов и комментариев

E-Mail



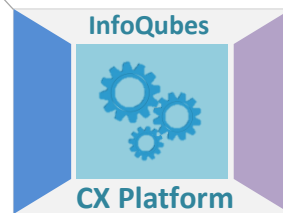
Переписка с клиентами

Онлайн чат



Разговоры оператора с клиентами

Поддержка концепций Omni-Channel и Big Data



- Извлечение тональности
- Извлечение фактов
- Извлечение причин недовольства
- Классификация
- Кластеризация
- Сбор статистики
- Визуализация
- Интеграция
- Повышение качества данных

Службы и процессы компании



Управление компанией



Маркетинговые исследования



Измерения уровня лояльности



Качество клиентского опыта



Управление коммуникациями

Демократизация знаний: данные по процессу управления опытом клиентов доступны всем заинтересованным подразделениям в режиме реального времени



Доступ к данным с любых физических устройств

Возможности сбора данных из любых источников

Обработка данных в режиме реального времени

- Интеллектуальные технологии обработки естественного языка
- Устранение дубликатов
- Исправление опечаток
- Фильтрация информационного «шума»
- Готовые отраслевые настройки
- 11 языков

Централизация хранения собранных и обработанных данных

Мощные инструменты анализа статистики и текстовых данных

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Контакты:

Линючев Павел

8 903 738 08 30

pl@infoqubes.ru

Ольга Анчугова

8 903 588 29 82

oa@infoqubes.ru

www.infoqubes.ru