

AVAYA TREND ADVISOR

# DADOS VOLUMOSOS NO CONTACT CENTER

**AVAYA**

The Power of We™



Seu contact center é um canteiro de atividades, processando constantemente chamadas e e-mails, chats, postagens das mídias sociais, problemas e soluções. Como resultado, ele gera o tipo de “dados volumosos” que outros departamentos gostariam de ter. Mas a coleta desses dados é só o começo. O próximo passo é transformá-los num plano de ação.

## Análise de dados: Uma nova necessidade

No passado, as informações produzidas pelos contact centers eram substanciais, mas a maioria era quantitativa. Era possível obter facilmente as chamadas recebidas, tempos médios de espera, duração das chamadas e taxas de resolução. Isso ajudava a monitorar as tendências futuras a partir de uma visão de alto nível, mas isso raramente era uma abordagem suficiente que o deixava entender verdadeiramente o que estava acontecendo todos os dias ou, principalmente, que mudanças precisavam ser feitas.

Felizmente, as tecnologias de análise de dados estão agora no mercado e são acessíveis praticamente para qualquer negócio. Elas podem trabalhar rapidamente com a sua montanha de dados — através do processamento, categorização, organização e monitoramento, transformando-os numa série de tarefas específicas e contestáveis, que podem melhorar todo o processo, desde a produtividade dos agentes até a satisfação dos clientes. E essas ferramentas não são mais supérfluas. Se seu contact center está desprovido de uma solução de análise robusta, você corre o risco de colocar em perigo a lealdade e retenção dos clientes e ficar atrás dos concorrentes.

*Se o seu contact center está desprovido de uma solução de análise robusta, você corre o risco de ficar atrás de seus concorrentes*

## O contact center atual

Cada novo avanço em tecnologia de comunicações, adiciona um novo método para o contact center obter informações sobre as interações. Hoje em dia, dados desestruturados fluem via telefone, e-mail, sistemas de CRM, gravações de chamadas e de tela, discussões de mídias sociais e muito mais. Isso pode frequentemente acabar em “silos” por toda a organização. Os dados que você precisa estão lá, mas espalhados em diferentes locais. Isso pode tornar difícil, senão impossível, a observação da experiência completa do cliente em toda a sua complexidade.

“Muitas empresas estão integrando os dados do call center com seu armazenamento de dados transacionais para reduzir a rotatividade de clientes e atividades de vendas com elevação de preços e vendas cruzadas.”

—Deepeek Advani,  
vice-presidente de Análise preditiva da IBM

## COLOCANDO A CIÊNCIA ANALÍTICA PARA TRABALHAR

Chamadas gravadas, capturas de tela, transcrições de chats, relatos de clientes, relatórios de desempenho de agentes, estatística de volume de chamadas — as soluções de análise de dados podem importar e organizar essas informações não importando aonde estão. É possível obter e integrar automaticamente dados brutos a partir de múltiplas fontes para encontrar modelos e criar relatórios baseados no espectro total das interações dos clientes.

O objetivo principal dessas tecnologias é responder a perguntas relevantes e práticas, para mergulhar profundamente nas informações estatísticas para determinar o “porquê” atrás dos dados.

Para entender verdadeiramente, melhorar e personalizar a experiência dos clientes, e tornar o seu contact center mais eficiente, é necessário considerar uma abordagem abrangente para a análise de dados. Isso envolve a utilização de uma variedade de soluções que trabalham juntas, sem interrupções, para fornecer as respostas que você necessita. Aqui está uma amostra das estratégias disponíveis para você atualmente.

### Relatórios

As empresas atuais necessitam de um sistema de relatórios que leve o estilo antigo de cálculos numéricos quantitativos para o século 21. Com as últimas habilidades dos relatórios, é possível gerá-los em tempo real em qualquer componente do processo do contact center (chamadas recebidas e realizadas, desempenho dos agentes, rede, configuração). Desta forma, os supervisores podem se preocupar com os problemas que necessitam de atenção imediata e compartilhar facilmente as últimas atualizações com os membros da equipe. Eles também podem obter dados históricos detalhados para ajudar nas decisões comerciais de longo prazo, baseadas no comportamento do agente, desempenho, problemas com os clientes e muito mais.

### Contexto

O contexto é o segredo para cada sucesso do agente. As soluções potentes do contact center podem fornecer aos agentes acesso instantâneo a tudo de que necessitam para saber sobre seus clientes, justamente quando precisam dessas informações. Atividade recente, histórico, comportamento de compra, preferências — todos os dados dos clientes que foram alguma vez arquivados são agora apresentados concisamente na tela, ajudando os agentes a entender melhor com quem estão falando e como melhor ajudá-lo. As informações de contexto podem até ser utilizadas para conectar automaticamente as solicitações que chegam de clientes para o recurso de contact center mais qualificado.

### Gravação de interação

Esse é o primeiro passo numa estratégia mais inteligente para obtenção de dados. Ao invés de confiar nas verificações locais ou relatórios ao acaso, é possível obter virtualmente cada formulário de contato, incluindo telefone, e-mail e chat, e também o que está acontecendo na tela do agente. Você determina o que é gravado e o local, e pode criptografar os arquivos para assegurar que as interações fiquem seguras.

---

*Obter automaticamente os dados brutos de múltiplas fontes, encontrar padrões e transformá-los em relatórios fáceis de entender.*

---

“A ciência analítica é o segmento de mais rápido crescimento no mercado de contact center do EMEA.”

-Frost & Sullivan

### Monitoramento de qualidade

Uma vez que exista uma base de dados de interações gravadas, as ferramentas de monitoramento de qualidade podem organizar e recuperar momentos relevantes a partir das gravações. É possível criar buscas inteligentes de modo que esses fragmentos de informação são automaticamente categorizados e arquivados, poupando você de separar esses arquivos para identificar problemas potenciais ou oportunidades.

### Análise de reconhecimento de fala

A tecnologia sofisticada de reconhecimento de fala torna possível indexar e organizar automaticamente qualquer gravação. Ferramentas de detecção de palavras e algoritmos de extração de dados categorizam os tópicos de conversações e identificam referências de palavras e frases específicas. Isso possibilita o escaneamento rápido de milhares de chamadas para saber quais são as palavras chave mais comuns, ajudando-o a chegar na origem das tendências emergentes ou mudanças súbitas.

### Gestão de feedback

O feedback do cliente é outra forma tradicional de dados de contact center que pode ser significativamente melhorada com a tecnologia mais atual. As soluções de gestão de feedback fornecem uma inteligência integrada para guiá-lo através do processo de criação de perguntas que atrairão os clientes e fornecerão a você abordagens práticas. É possível personalizar formulários baseados no canal de contato, criar alertas para dizer a você se uma mudança na percepção do cliente está acontecendo e obter relatórios em tempo real para mostrar a você como está o seu desempenho naquele exato momento.

---

*A ciência analítica  
ajudá-lo a entender  
e melhorar a  
experiência do cliente  
e executar o seu  
centro de contato de  
forma mais eficiente.*

---

## MUDANDO DO RELATÓRIO PARA A AÇÃO

Cada uma dessas soluções podem melhorar seu entendimento sobre o que está acontecendo no contact center, tanto da perspectiva do cliente como daquela do agente. Mas quando elas estão plenamente integradas, com os dados sendo registrados, analisados e interpretados a partir de qualquer fonte, você terá mais do que somente números e relatórios—você terá um roteiro para mudança. O resultado? Melhoras dramáticas na experiência dos clientes, na eficiência dos agentes e seu resultado final..

### Sobre a Avaya

A Avaya fornece um conjunto poderoso de soluções de contact center, incluindo ferramentas de análise que o ajudam a estudar a experiência do cliente em tempo real. Um total de 45% de contact centers utilizam as soluções da Avaya. O Quadrante mágico da Gartner de 2012, reconhece a Avaya como um líder de contact center, baseado na nossa “habilidade para executar” e nossa “integralidade de visão”. Para obter mais informações sobre as soluções de contact center da Avaya, acesse. [avaya.com/br](http://avaya.com/br) ou ligue para 1-855-428-2922..