

Speech Analytics

La Experiencia de Vodafone con Speech Analytics

Empezamos
en unos minutos...

DEC


vodafone

VERINT.

sabio

VERINT.

Sandra Cortez

Accounts Sales Director

sabio

Ana Puente

Head of Consulting Services


vodafone

Carmen Fernández

Specialist Coordinación Proyectos de Mejora NPS/FOC

Juan Manuel Montero

Team Leader Desarrollo y Fidelización Cartera Microempresas

DEC

sabio



Q & A

Quiénes somos?

Trabajamos con nuestros clientes para entregar experiencias excepcionales a sus clientes a través de soluciones tecnológicas innovadoras y un equipo de especialistas en procesos de servicio al cliente de manera rápida, rentable, eficiente y creativa siempre desde una triple perspectiva Cliente, Empleado y Negocio:

1. Diseñamos **experiencias digitales de autoservicio** con soluciones de IA conversacional de voz, e-mail y chats muy fáciles de usar
2. Facilitamos **experiencias únicas y completamente personalizadas** en el canal que prefieran sus clientes con soluciones en la nube
3. Evolucionamos los procesos de **toma de decisiones** de toda la organización **con datos accionables** hasta ahora no disponibles

Tenemos más de 500 clientes en todo el mundo, 13 oficinas, un equipo de más de 700 profesionales - 225 de ellos en habla Hispana - ayudando a importantes organizaciones en sus procesos de innovación y transformación digital para mejorar la Experiencia de Cliente.



sabio

Dónde estamos?



Nuestro alcance global significa que tenemos experiencia práctica en todos los aspectos que se puedan necesitar en...

Mexico City

Glasgow
London
Paris
Utrecht
Barcelona
Milan
Madrid
Casablanca

Kuala Lumpur
Singapore

Cape Town

sabio
group



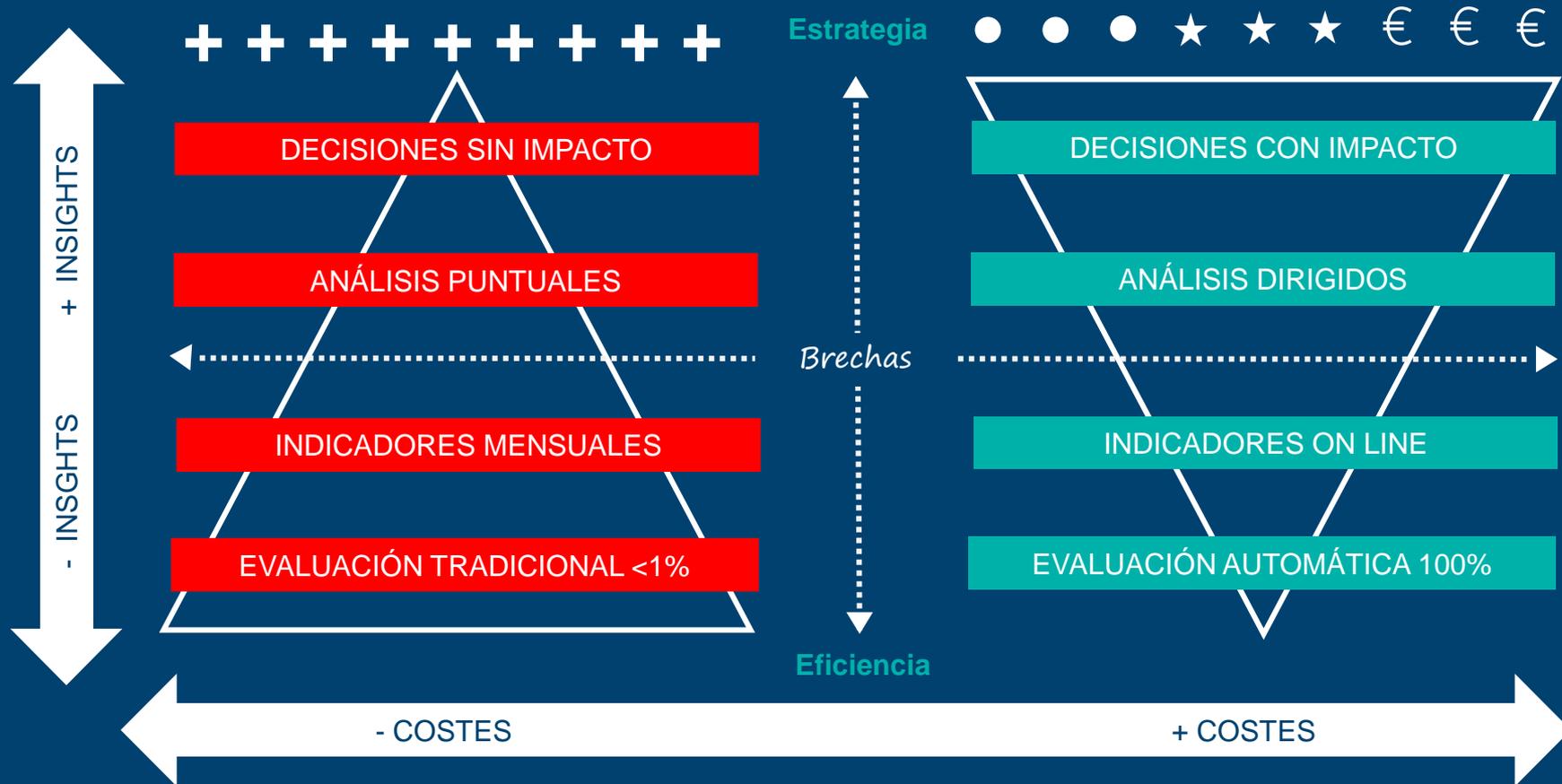
+65
countries



13
offices

sabio

Transformación en el análisis de la CX





Carmen Fernández

Specialist Coordinación Proyectos de Mejora NPS/FOC

Juan Manuel Montero

Team Leader Desarrollo y Fidelización Cartera Microempresas

A large teal geometric shape, resembling a stylized arrow or a large 'V' pointing to the right, occupies the right side of the slide.

sabio

Dime qué necesitas y lo gestiono al momento.



Tranquilidad

Gestión y solución de todas las solicitudes de principio a fin. Una vez tenemos tu solicitud, tú te despreocupas. Nosotros nos encargamos.

¡Hola de nuevo!
¿En qué puedo ayudarte?



Confianza

Si quieres, te atenderá siempre la misma persona.

Lanzamos un nuevo producto. Justo lo que necesitabas.



Asesoramiento

No solo respondemos a tus solicitudes, sino que nos adelantamos a las necesidades de tu negocio y te aconsejamos.

Para cualquier duda, ¡aquí estoy!



Cercanía

Nos ponemos en tu piel y entendemos qué necesitas y cuándo lo necesitas.

Evolucionar el modelo de Gestión de la Calidad

- Monitorizar todas las interacciones cargadas en la plataforma
- Permite escuchar la voz del cliente online
- Realizar un seguimiento de los clientes más críticos con nuestro servicio
- Disponer de una visión sin precedentes sobre la gestión de las diferentes Agencias
- Generar comparativas de desempeño en los nuevos centros
- Identificar de manera ágil y con un menor esfuerzo las áreas de mejora transversales e individuales
- Comprobar los resultados de las palancas / mejoras aplicadas



Speech Analytics

sabio

Roadmap de Proyecto



START

01



Diseño Funcional

Definición de objetivos, indicadores y categorías a monitorizar a través de la solución de Speech Analytics

02



Configuración Speech Analytics

Parametrización de patrones verbales en base a los objetivos y necesidades requeridas por Vodafone



Plan Mejora Continua

Una vez realizada la configuración de los diferentes indicadores, identificación de oportunidades de mejora y lanzamiento de primeros planes de acción

03

04



Soporte Operativo Control

Puesta en marcha del plan para el seguimiento del servicio a nivel de todas las plataformas y proveedores

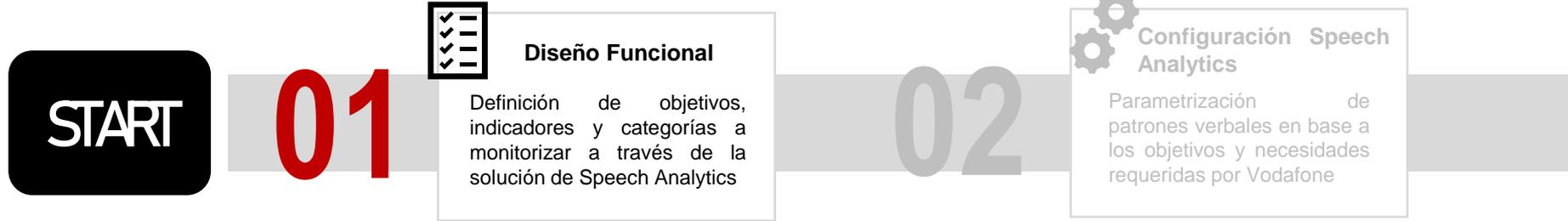
05



Soporte Analítico

Creación de cuadros de mando y del conjunto de indicadores críticos para el seguimiento de los diferentes objetivos del servicio

FINISH



Etapas

Recopilar toda la información del servicio para definir los objetivos

Valorar cuales eran los procesos más críticos desde negocio

Revisar la propuesta inicial por parte de Sabio

Aprobar un diseño conjunto que cubriese todas las necesidades del servicio

Alcance del proyecto

100% Tipología de procesos

100% Plataformas proveedoras

Configuración Speech Analytics

02



Configuración Speech Analytics

Parametrización de patrones verbales en base a los objetivos y necesidades requeridas por Vodafone

03



Plan Mejora Continua

Una vez realizada la configuración de los diferentes indicadores, identificación de oportunidades de mejora y lanzamiento de primeros planes de acción

Etapas

Configuración de patrones verbales en base a los objetivos

Testing de fiabilidad de los diferentes indicadores

Activación y puesta en marcha de la recogida de datos

Métricas de configuración

+70 Indicadores

87% Fiabilidad media



Experiencia de Cliente



Eficiencia del servicio



Procesos



Producto



Calidad ofrecida

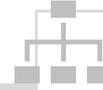
03



Plan Mejora Continua

Una vez realizada la configuración de los diferentes indicadores, identificación de oportunidades de mejora y lanzamiento de primeros planes de acción

04



Soporte Operativo

Control

Puesta en marcha del plan para el seguimiento del servicio a nivel de todas las plataformas y proveedores

Etapas

Selección de las categorías a analizar

Extracción de muestra aleatoria para análisis

Análisis de datos y elaboración del entregable

Ámbitos de aplicación



Diagnosís insatisfacción



Análisis de esperas



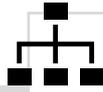
Aplicación del lenguaje positivo



Impactos COVID19

Soporte Control Operativo

04



Soporte Operativo Control

Puesta en marcha del plan para el seguimiento del servicio a nivel de todas las plataformas y proveedores

05



Soporte Analítico

Creación de cuadros de mando y del conjunto de indicadores críticos para el seguimiento de los diferentes objetivos del servicio

FINISH



Iniciativas prioritarias

Análisis Detractors

Piloto agentes SOHO Revolution

Piloto agentes RELL

Identificación llamadas 10

“Speech Analytics permite estudiar la trazabilidad, comportamiento y evolución del servicio a lo largo del tiempo de forma que se pueda demostrar de forma tangible qué impacto están teniendo las mejoras aplicadas”

04



05



FINISH



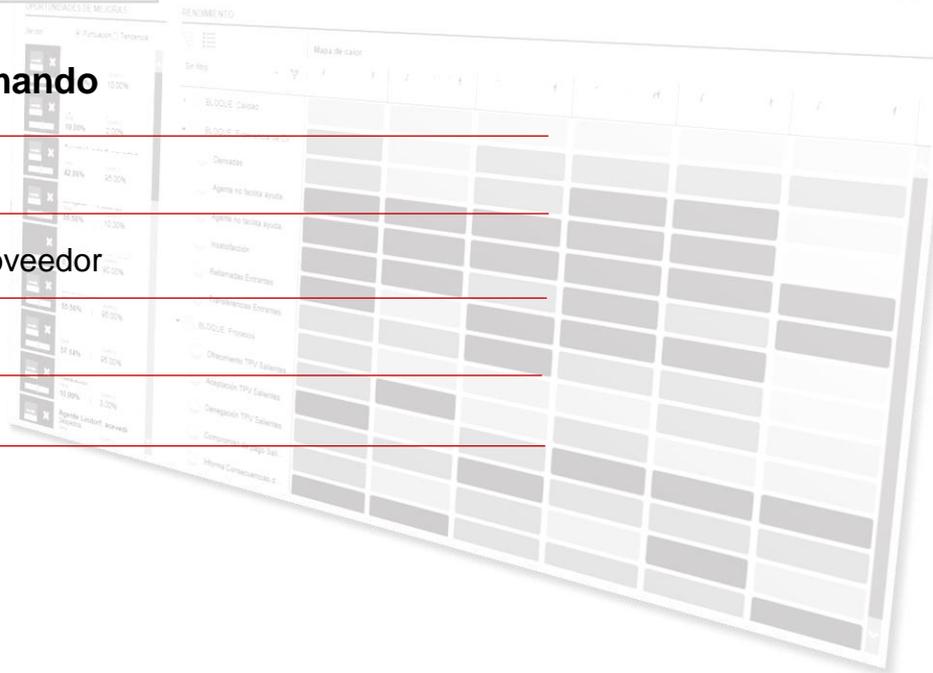
Tipología de cuadros de mando

Global de nivel Servicio

Comportamiento de indicadores por proveedor

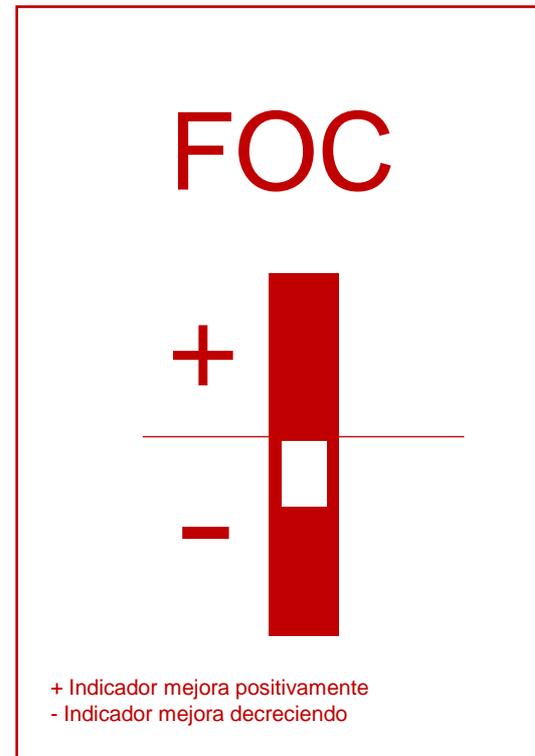
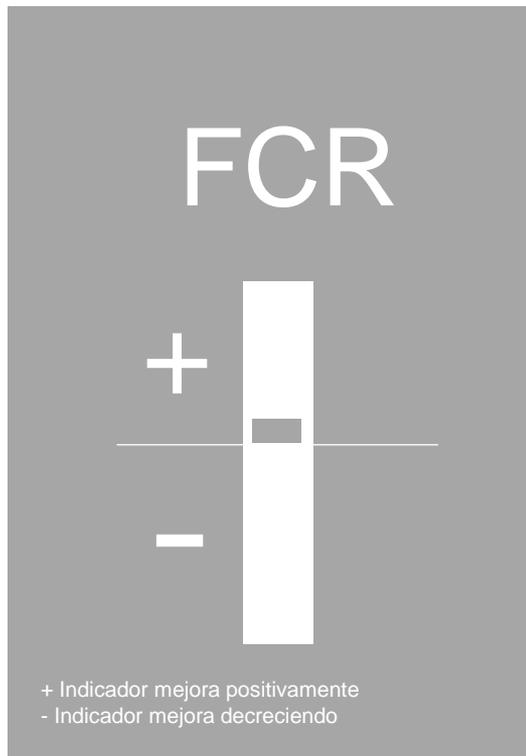
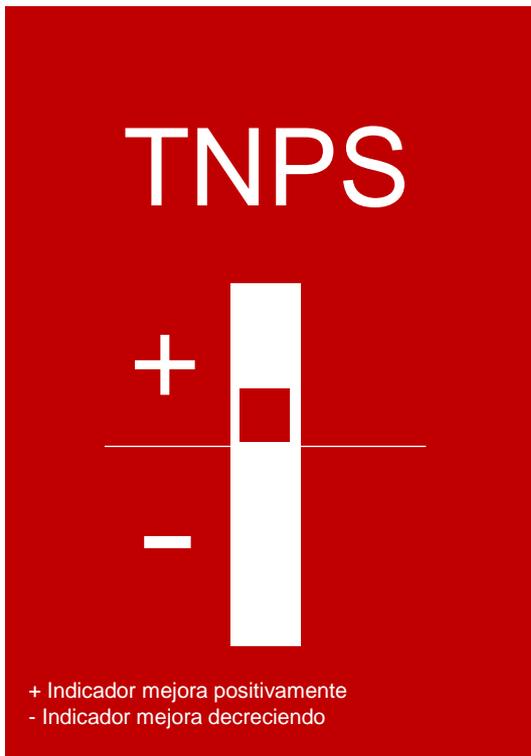
Ranking de proveedores y agencias

Evolutivo de cada indicador



Principales Resultados

Evolución durante el 2020 de los principales indicadores de servicio:





RESUMEN





GRACIAS!