

CALL CENTER MINŐSÉG ÉS ÜGYFÉLELEGEDETTSÉG MÉRÉS

LOKÁLISAN FUTTATOTT, MESTERSÉGES INTELLIGENCIA ALAPÚ TECHNOLOGIÁVAL

callsonar.ai

Egy vállalat vagy állami intézmény ügyfélszolgálat az egyik **legfontosabb kapcsolódási pont** az ügyfelek, állampolgárok vagy partnerek felé. A call centerben elhangzó beszélgetések **nagy mennyiségű, közvetlen és valós működési információt** tartalmaznak. Ezekből láthatóvá válhat, hogy az ügyfelek milyen problémákkal fordulnak a szervezethez, mely folyamatok nem egyértelműek, milyen kérdések ismétlődnek, mennyire egységes az ügyintézői tájékoztatás, és mely területeken indokolt **vezetői beavatkozás**.

A hagyományos minőségellenőrzés erre csak korlátozottan alkalmas. A hívások teljes körű visszahallgatása emberi erőforrással nem reális, ezért a szervezetek jellemzően kis mintán alapuló ellenőrzést végeznek. Ez sokszor nem ad kellően reprezentatív képet, és nem tárja fel megbízhatóan a **rendszerszintű problémákat**.

A MEGOLDÁS LÉNYEGE

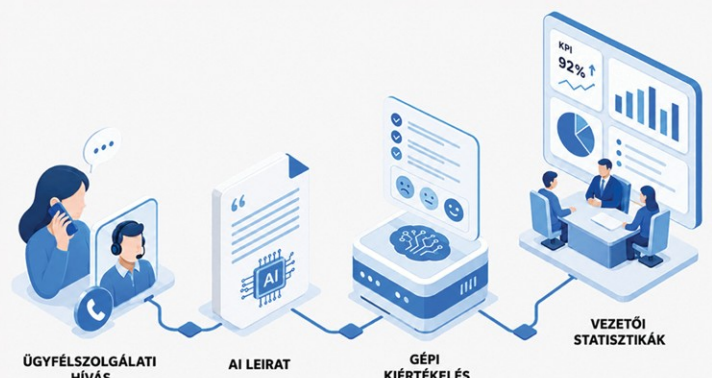
A Callsonar call center elemző rendszer célja, hogy a telefonbeszélgetések feldolgozását **automatizált, mérhető és elemezhető folyamattá** alakítsa. A rendszer képes a hívásokból **szöveges leíratot** készíteni, elkülöníteni az ügyfél és az ügyfélszolgálati munkatárs megszólalásait, majd előre meghatározott szempontok alapján kiértékelni a beszélgetéseket.

A megoldás legfontosabb előnye, hogy **limitált emberi erőforrás mellett is nagyságrendekkel reprezentatívabb visszamérést tesz lehetővé**. Nem néhány kiválasztott hívás alapján kell következtetéseket levonni, hanem akár **a teljes hívásállomány feldolgozható és elemezhető**.

Ez különösen hasznos olyan szervezeti környezetben, ahol a vezetésnek rövid idő alatt kell **átfogó képet kapnia az ügyfélszolgálat tényleges működéséről**, a visszatérő problémákról, az ügyféloldali reakciókról és a korábbi döntések hatásairól.

A Callsonar működése az alábbi fő lépések mentén épül fel:

1. **Hanganyagok lekérése** a call center szoftvertől (pl.: Cisco, Avaya stb.)
2. **Leirat készítése a beszélgetésből**, ügyfél és ügyfélszolgálati munkatárs felismerése
3. **Beszélgetés kiértékelése** a tudásbázis, a munkautasítások és egyéb szempontok szerint
4. **Statisztikák, vezetői anyagok, dashboard-ok készítése**



VISSZAMENŐLEGES ELEMZÉS

A Callsonar nemcsak az új hívások feldolgozására alkalmas, hanem **korábbi beszélgetések visszamenőleges elemzésére** is. Amennyiben a hanganyagok rendelkezésre állnak, akár több évnyi call center adat is feldolgozható.

Ez lehetővé teszi, hogy a vezetés rövid idő alatt **átfogó képet kapjon a korábbi működésről**, a visszatérő ügyfélproblémákról, a folyamatok gyenge pontjairól és a korábban meghozott intézkedések tényleges hatásairól.

Ez különösen hasznos **új szabályozások, adókedvezmények, ügyintézési folyamatok vagy kommunikációs kampányok után**, mert objektíven kimutatható, hogy mely témák okoztak bizonytalanságot, és hol szükséges pontosítani a tájékoztatást, a tudásbázist vagy a belső felkészítést.

VIZSGÁLHATÓ TERÜLETEK:



Változások hatásának nyomon követése

Állami intézményeknél és nagyvállalatoknál gyakori, hogy egy új szabály, kedvezmény, ügyintézési rend vagy szervezeti döntés **azonnal megjelenik az ügyfélszolgálati forgalomban**.

Például egy új adókedvezmény, támogatási forma vagy eljárási szabály bevezetése után jelentősen megnőhet azoknak a hívásoknak a száma, amelyekben **az ügyfelek nem értik pontosan a jogosultsági feltételeket, az igénybevétel módját vagy a gyakorlati alkalmazást**.

A Callsonar ezekben az esetekben **képes kimutatni, hogy mely témák okoznak bizonytalanságot**, milyen kérdések ismétlődnek, hol nem elég világos a kommunikáció, és mely pontokon szükséges a tájékoztatás, a tudásbázis vagy az ügyintézési folyamat módosítása.



Ügyfél-elégedettség és ügyfélélmény

Az elemzés alapján azonosíthatók a **gyakori panaszok, visszatérő kérdések, félreértések, elhúzódó ügyintéзések** és azok a témák, amelyek fokozott bizonytalanságot vagy elégedetlenséget váltanak ki az ügyfelekből.



Munkatársak teljesítménye

Vizsgálható, hogy az **ügyintézők megfelelően azonosítják-e az ügyfél problémáját, pontos tájékoztatást adnak-e**, követik-e a munkautasításokat, megfelelő hangnemben kommunikálnak-e, és lezárják-e az ügyet a szükséges lépésekkel.



Tudásbázis és belső szabályozás

A rendszer visszaméri, hogy **a munkatársak egységesen alkalmazzák-e a rendelkezésre álló tudásbázist**, eljárásrendet és munkautasításokat. Ha ugyanarra az ügýtípusra eltérő válaszok születnek, az elemzés képes jelezni az inkonzisztenciát.



Statisztikák és vezetői döntéstámogatás

Az adatokból **riportok, vezetői összefoglalók és dashboardok készíthetők**. Ezek bemutatják a leggyakoribb ügýtípusokat, a problémás témaköröket, az ügyintézési minőséget, az ügyfél-elégedetlenség fő okait és az egyes szervezeti egységek teljesítményét.

