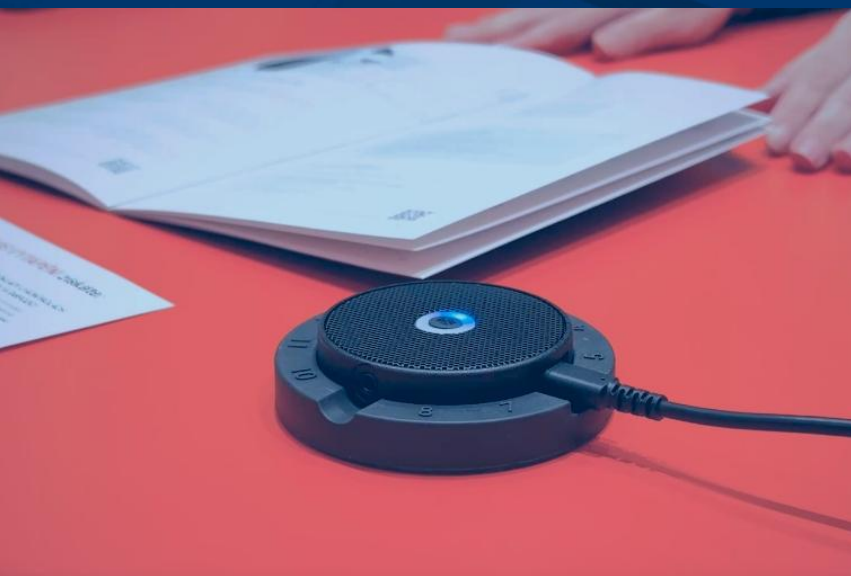


Face to Face nahrávání v zákaznických kancelářích ČEZ Prodej

Jednotný pohled na komunikaci v rámci zákaznických kanceláří a call center díky nahrávání, automatickému přepisu a analytice dat z osobních jednání.



Osobní jednání v zákaznických kancelářích je důležitou součástí komunikace ČEZ Prodej se zákazníky. Uzavírají se při nich smlouvy, mění nastavení služeb, řeší reklamace i různé individuální požadavky. Na rozdíl od call centra však zde dříve chyběl objektivní a snadno dohledatelný záznam osobní komunikace. Tyto záznamy dnes slouží pro kontrolu kvality, rozvoj prodejního procesu i řešení případných sporů.

VÝCHOZÍ SITUACE

ČEZ Prodej, a.s. nově rozšířil svůj stávající záznamový a analytický systém ReDat také do svých zákaznických kanceláří. Cílem projektu bylo zvýšit průkaznost a bezpečnost komunikace, chránit jak zákazníky, tak agenty, a tím získat reprezentativnější data o uskutečněných interakcích. V síti pokrývající 24 měst, kde bylo tímto systémem vybaveno 165 prodejních míst, umožňuje automatické nahrávání a přepis hovorů pracovat s výrazně širším vzorkem reálných interakcí.

PRINCIP ŘEŠENÍ

Základem Face to Face nahrávání je kompaktní mikrofonní pole se šesti interními mikrofony umístěné přímo na přepážce. Směrové snímání pomáhá omezit okolní hluk. Komunikaci pracovníka a zákazníka odděluje do dvou zvukových kanálů, což umožňuje využitelnost takto pořízeného záznamu pro automatický přepis a analytiku. Zařízení je připojeno k agentskému počítači a získaná data jsou přenášena do centrální infrastruktury ReDat. Záznam se automaticky spouští vyvoláním klienta v pořadovém systému a ukončuje uzavřením návštěvy. Provoz je téměř bezobslužný.



IMPLEMENTACE A PROVOZ

Před nasazením proběhl pilotní provoz, který ověřil kvalitu dvoukanálového záznamu v akusticky **náročném prostředí zákaznických kanceláří**. Praktická zkušenost ukázala význam správného umístění mikrofonu včetně jeho pevné fixace, nastavení citlivosti i směrových charakteristik. Implementace zahrnovala také úpravu pracovních postupů a komunikaci se zaměstnanci, kterým bylo vysvětleno, že nahrávka je nejen kontrolním, ale také ochranným nástrojem.

VYBRANÉ MOŽNOSTI VYUŽITÍ

- centrální ukládání, dohledávání a přehrávání nahrávek z poboček,
- automatický přepis a analytické zpracování komunikace,
- Quality Management a kontrola komunikačních a prodejních standardů,
- objektivní podklad pro řešení reklamací, stížností a sporných situací,
- jednotné prostředí pro telefonickou i osobní zákaznickou komunikaci.

BEZPEČNOST A COMPLIANCE

- Zákazník je o nahrávání informován nápisem při vstupu do prodejny, dále na samotných přepážkách a v neposlední řadě také ústně zaměstnancem před samotným začátkem jednání.
- Pokud zákazník nesouhlasí, je obsloužen přepážkou, která není vybavena systémem pro nahrávání.
- Přístup a vyhledání nahrávek se řídí uživatelským oprávněním.
- Automatická analytika je pouze jedním z podpůrných nástrojů k hodnocení agentů.



SLOVO EXPERTA

„Díky kontinuálnímu monitoringu zákaznických interakcí, možnostech rozvoje zaměstnanců a souvisejícím reportingu vzrostl náš akviziční výkon na zákaznických centrech o více než 25 % oproti srovnatelnému období před nasazením systému nahrávání.“

Martin Beneš, ČEZ Prodej, a.s.

KLÍČOVÉ VÝHODY

- vyšší průkaznost komunikace,
- ochrana zaměstnanců při sporných tvrzeních klientů,
- kontrola dodržování prodejních a komunikačních standardů,
- analýza výrazně většího počtu reálných interakcí bez vyšší administrativní zátěže,
- datový základ pro automatický přepis, analytiku a další scénáře s využitím umělé inteligence,
- automatizovaný provoz.

VÝSLEDEK A DALŠÍ ROZVOJ

Podle zkušeností ČEZ Prodej dodané řešení splnilo původní očekávání. Zákazník je spokojen zejména s kvalitou nahrávek a přepisů v náročném prostředí zákaznických kanceláří. Organizace zpracovává napříč call centrem a pobočkami až 7 000 rozhovorů denně. Tím získává komplexní pohled na kvalitu obsluhy zákazníků. Pozitivní zkušenost otevírá také prostor pro širší využití automatizace včetně analytiky i pro plánované rozšíření na externí pracoviště.

6

interních mikrofonů
pokročilé zpracování
signálu

65

velikost mikrofonního
pole [mm]
kompaktní řešení

2

oddělené strany
rozhovoru
zákazník a agent

1

centrální platforma
správa a analýza
záznamů

REFERENCE

Obdobný systém byl také instalován u dalších zákazníků: innogy Česká republika a.s., O2 Czech Republic a.s., Pražská energetika, a.s.