

Hogere klanttevredenheid met AI

5 praktische toepassingen voor callcenters

Efficiënt klanten bedienen resulteert in hogere tevredenheid en snelle doorlooptijden

Callcenters verwerken dagelijks grote hoeveelheden tekst, spraak, media en data.

Tekst- en spraakherkenning als hulpmiddel

Specifieke AI toepassingen zoals tekst- en spraakherkenning stellen callcenters in staat om al deze data geautomatiseerd te verwerken, te analyseren en er de juiste acties aan te koppelen. Dit maakt het bedienen van klanten efficiënter.

In deze whitepaper vind je 5 praktische toepassingen van deze AI technieken die specifiek relevant zijn voor callcenters.



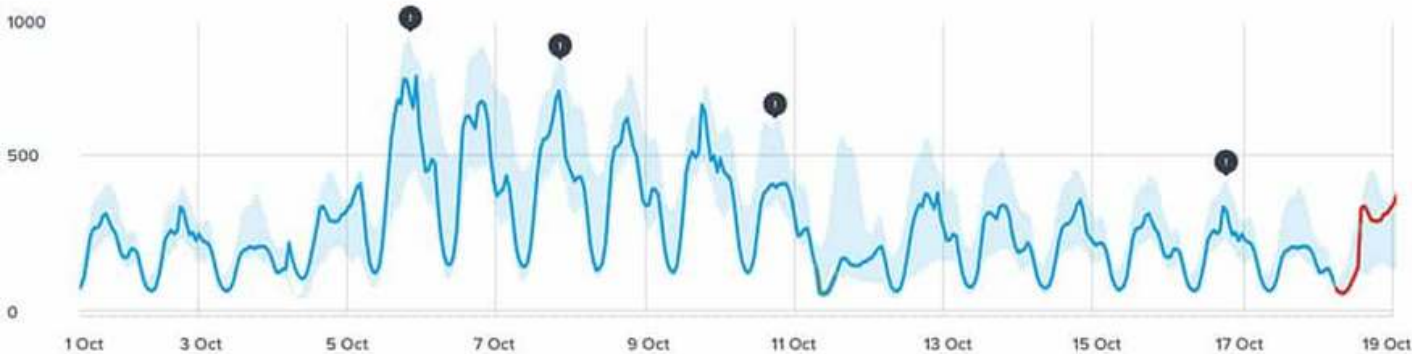
1. Advanced prediction

Moelijk te voorspellen gebeurtenissen detecteren is heel lastig voor callcenters. Denk aan verhoogde activiteit bij een specifieke klant, of plotselinge opzeggingen van abonnees of klantcontracten.

Tekst- en spraakherkenningstechniek levert waardevolle inzichten over bedrijfsprocessen en klantenfeedback op.

Inzichten uit analyses visualiseren

Alle spraak en tekst manueel verwerken is echter onbegonnen werk en klassieke IT tools schieten hier tekort. Met verschillende geavanceerde analyses die deze inzichten visualiseren, kun je inzetten op verdere actie of automatisering van bepaalde procesonderdelen.



2. Automatiseer klantenservice

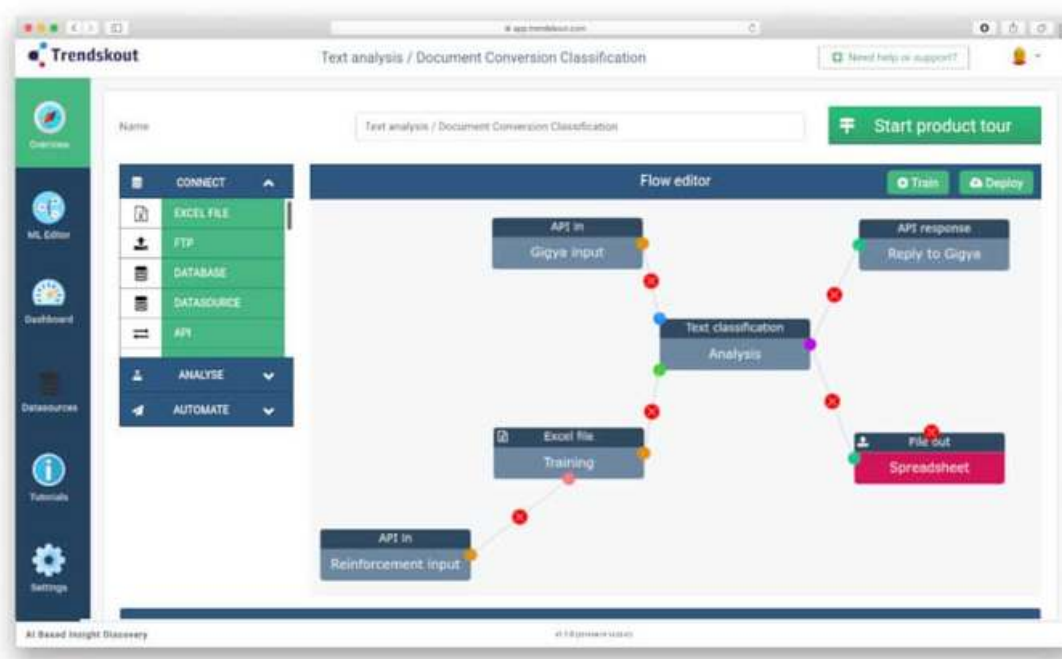
Klanten ondersteunen is cruciaal maar vaak arbeidsintensief doordat vragen van verschillende soorten klanten supportafdelingen overspoelen.

Behandel automatisch mail en reacties en stroomlijn je helpdesk

Bied je klanten de beste service met geautomatiseerde support flows, inclusief spraak- en tekstherkenning. Deze techniek zet gesprekken realtime om in tekst en helpt om mails en interactie op online kanalen te interpreteren, te filteren en te beantwoorden.

De winst: regie over communicatie en nieuwe klantinzichten

Zo vermijd je tijdrovend manueel werk en houd je met je organisatie de volledige controle over je communicatielijnen. Bovendien bieden de analyses nieuwe klantinzichten en helpen ze de strategie voor verdere stroomlijning van de helpdesk bepalen.



3. Impact analyse

Leg de onderliggende drivers bloot die jouw bedrijfsprocessen sturen. Wat is de beste opvolgactie om een upsell te realiseren?

Leg verborgen patronen bloot

Tekst en spraak bevat waardevolle inzichten over processen, klantenfeedback en je volledige organisatie. Alle spraak en tekst manueel verwerken is echter onbegonnen werk en klassieke IT tools schieten hier tekort.

Visualiseer inzichten

AI software bevat verschillende geavanceerde analyses die deze inzichten visualiseren, waarop die dan kunnen ingezet worden voor verdere actie of automatisering.



4. Verwerking van documenten

Versnel de administratieve processen en laat AI jouw documenten categoriseren, bundelen en er de juiste workflow acties op uitvoeren.

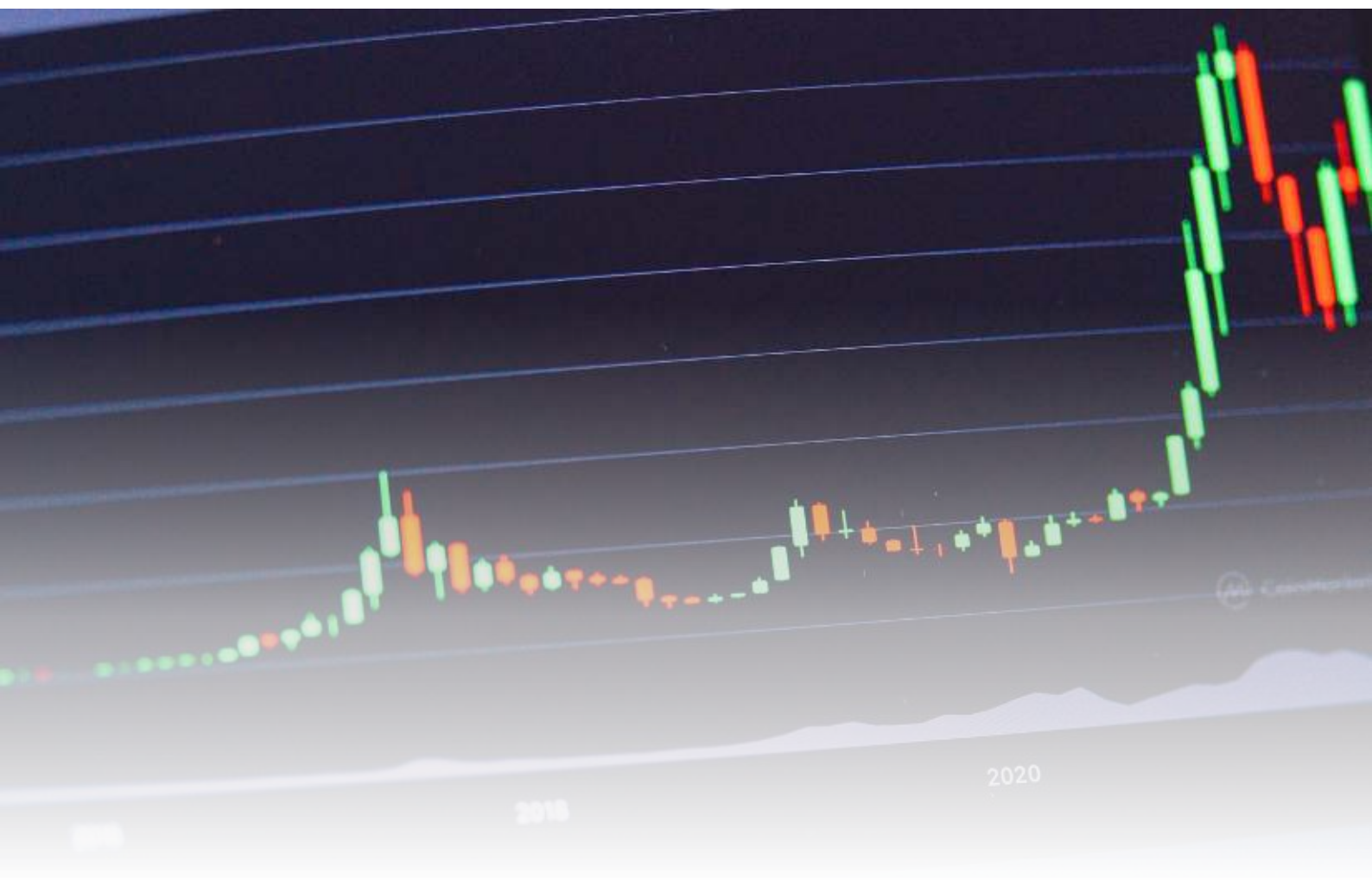
Gebruik AI om de toevloed aan documenten in jouw organisatie te categoriseren en te koppelen aan de juiste workflow. Denk maar aan aanvragen die je eerst manueel moet screenen waarna je de juiste opvolgactie kan bepalen.

Tekst- en spraaktechniek automatiseert snel de verschillende variaties op deze toepassingen.



5. Financiële forecasting

Voorspel financiële KPI's zoals cashflow, bruto marge en meer. Op basis van reeds aanwezige data stelt tekst- en spraaktechniek je in staat om proactief in te grijpen en bij te sturen.



Operationele efficiëntie en dienstverlening naar nieuwe hoogtes in IPG callcenter

IPG is de grootste callcentergroep in België en een Europese voortrekker. Om betere klantenrelaties uit te bouwen, was het bedrijf op zoek naar een nog beter begrip van de factoren die achter de optimale klantrelatie schuilgaan.

Welke kwaliteits- en performancedrivers zijn doorslaggevend in een typisch klantcontact?

Om dat in kaart te brengen, deed IPG een beroep op de AI software van Trendskout. Die werd ingezet om enorme hoeveelheden gestructureerde gegevens, spraakopnames en contactnotities van medewerkers te analyseren en verborgen inzichten te identificeren.

Het resultaat

De inzichten gebruikte Trendskout om geautomatiseerde workflows op te zetten. Met als resultaat een nog snellere dienstverlening voor klanten en kortere doorlooptijden!





UTRECHT



TEAM INDUSTRIES



xeriusX



Ook aan de slag met tekst- en spraakherkenning?

Zie jij mogelijkheden voor jouw callcenter voor tekst- of spraakherkenning maar hield de grote investering je tegen?

Met het Trendskout AI software platform kun je snel en voordelig geavanceerde AI use cases opzetten.

Neem direct contact met ons op voor een gratis demo!

**Gratis
Demo**

