



# 全媒体交互客户心声管理

王亚叶 Leona  
Consultant Manager  
2016-6-16



增进  
客户体验

全渠道的客户体验



社交门户



移动手机



自助服务



邮件/在线服务



客户中心



后勤服务



柜台/网点



物流服务

Actionable Intelligence™

改善  
流程

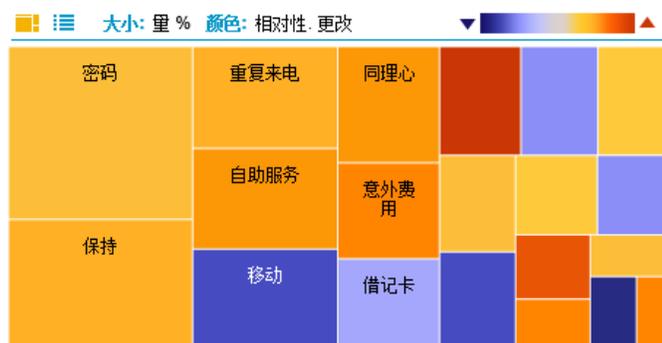
优化  
运营管理

# 语音类数据分析

通过语音数据，深度分析客户心声，通过业务模型聚焦真正的客户诉求，找出问题根源原因。

## 探索趋势

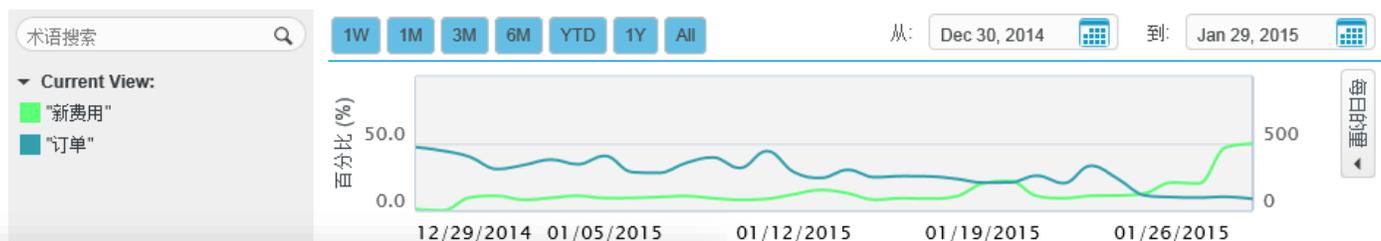
分类-趋势结束: 07/02/2015



术语 & 短语-趋势结束: 07/02/2015



## 查看趋势



## INTERACTION REVIEW

CALL Interaction 2 / 3 | Time: 10/10/2012 09:45 AM | Employee: Sheila Ferver | Customer: Bill gates

00:00 陈女士您好 感谢您的耐心等待 很抱歉让您久等了

00:07 感谢您的接听 我的电话

00:10 好 不客气 是这样的 声音的费用 缴呢 是建立在 四月到十二月十三日 今天我也--- 然后十二月十三日之后 会产生 手续费 所以 如果您 到时候 想 - 交易

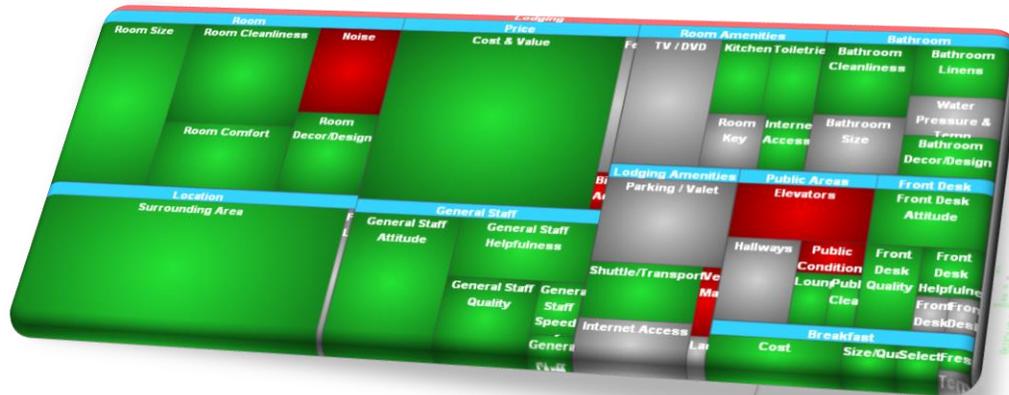
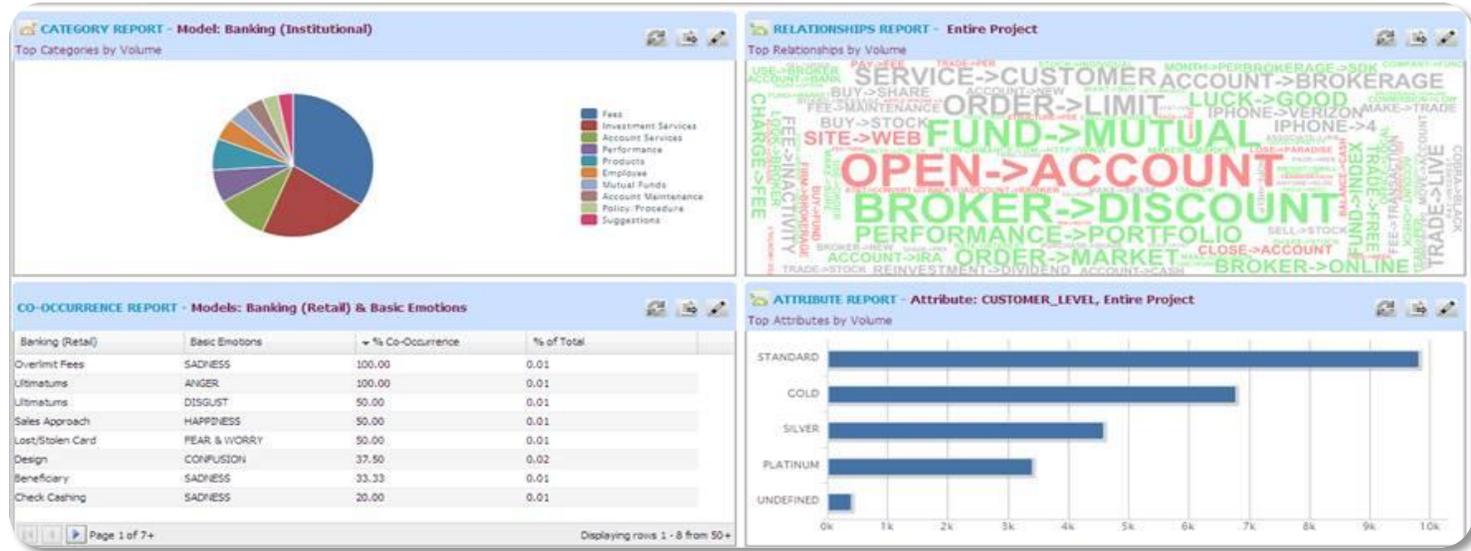
00:24 啊 不 不 不 我 - 交易

00:26 啊 是这样的 那您 - 保持 账户 不低于 五千 块钱

00:32 嗯 我想 问一下 这个 是要 听 一下 我 原始 投资 还是 先 是 假 的 基础 上 呢

# 文本类数据分析

通过文本数据分析，与语音数据的交互对比，洞察客户情绪变化，对客户进行情感分析及行为分析



# 主动回访类数据分析

通过主动调查，深度调查了解不论从内部员工，还是外部的客户真实想法，调查结果也可以透过文本分析进行相互验证与分析





# 认识你!

挖掘所有的心声

Voice, Text, Chat, SMS, Survey, Social...



建立关注用户为单一个体的形像



建立基本须收集的用户偏爱



分析个体用户反馈和喜好



使产品和服务相匹配



卓越运营管理



从明白用户中提升服务，带动利润

**VERINT.**  
Customer Engagement  
Analytics



# 全渠道创新门户

运营  
效率

降低  
风险

客户  
忠诚度

利润  
增加

增进  
客户体验

## 客户心声门户

- 语音分析
- 文本分析
- 反馈管理
- 身份认证与生物分析

## 客户体验门户

- 员工桌面设计
- 电邮、在线服务
- 知识库管理
- 工单管理
- 自助服务

## 运营管理门户

- 录音与质检管理
- 劳动力管理
- 桌面流程分析
- 绩效管理
- 电子学习与辅导

Actionable Intelligence™

改善  
业务  
流程

运营  
管理  
优化

# Verint文化 – 辅助您的明智决策



诚实



透明



谦逊



创新



热忱

**Everywhere**

**Every Day**

**Everyone**