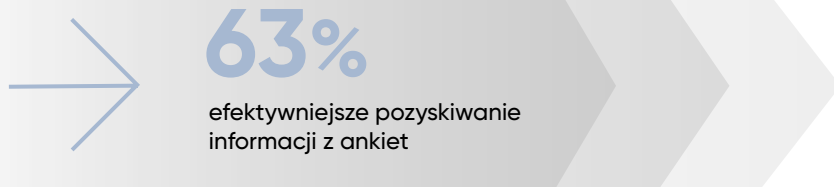


Badanie satysfakcji

vee to kompleksowe informacje o satysfakcji klientów



Rozumienie biznesu, wypracowane algorytmy prowadzenia rozmów oraz znajomość zachowań ludzi to elementy składające się na efektywność rozwiązań vee.

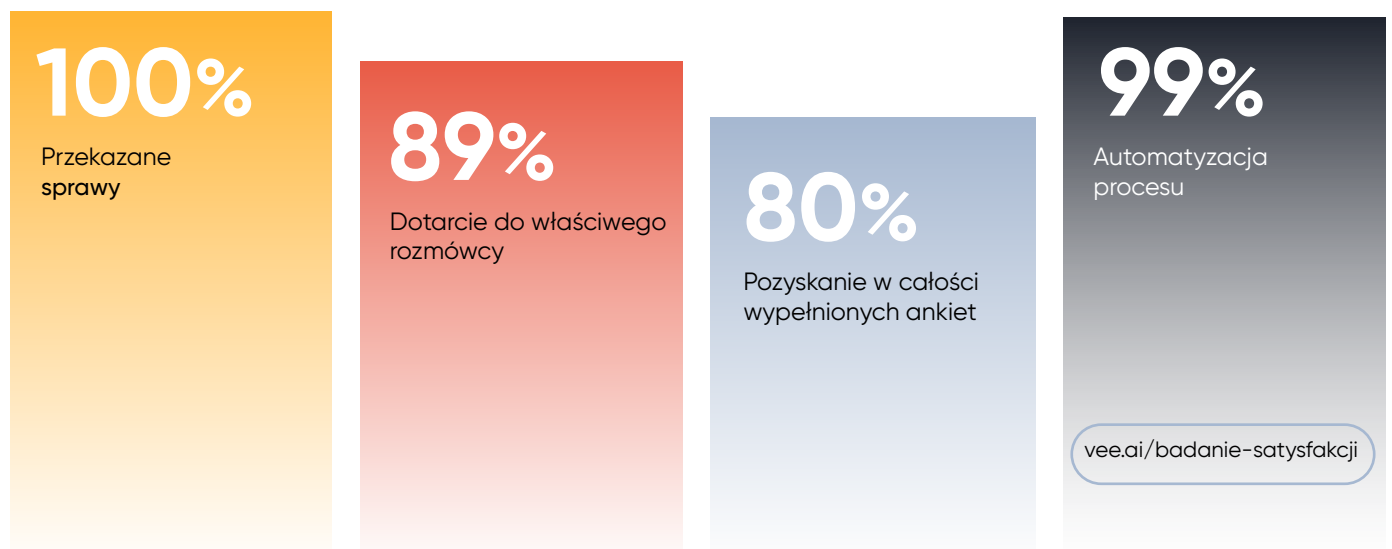


Badanie satysfakcji to proces, na którego realizację często brakuje zasobów – często zaangażowanych w realizację innych procesów obsługowych. Vee w procesie badania satysfakcji pozyskuje informacje z kompleksowo przeprowadzonych ankiet dużo szybciej, niż konsultanci CC oraz o nawet 63% efektywniej, niż inne kanały pozyskiwania informacji.



Za tyle vee kompleksowo zrealizuje powierzone jej przez Ciebie zadanie, zapewniając także odpowiednią infrastrukturę, monitoring, rozwój procesu i nasze wsparcie.

Skuteczność na każdym etapie procesu



Jak rozmawia vee

01

🛡️ ...na ile w skali od 0-9 (gdzie 0 oznacza najniższą, a 9 najwyższą ocenę) poleciliby Państwo znajomym wizytę w naszym salonie obsługi?

👤 *No wie Pani, wszyscy którzy tam należą, to pewno pójdą, będą kompetentnie obsłużeni no i proste, nie? Oczywiście, że tak powiem, nie? Naturalnie.*

🛡️ Dziękuję za informację. Rozumiem, że Państwo by nas polecili, ale proszę powiedzieć na ile by nas Państwo ocenili w skali od 0-9?

👤 *No to ja bym powiedział 9..*

02

🛡️ ...na ile w skali od 1-10 (gdzie jeden oznacza najniższą, a 10 najwyższą ocenę) oceniliby Państwo profesjonalizm osoby zajmującej się Państwa sprawą?

👤 *Naaa...8?*

🛡️ Dziękuję za informację. A co Doradca mógłby poprawić, żeby uzyskać ocenę maksymalną?

04

🛡️ ...mam do Pana kilka krótkich pytań dotyczących jakości obsługi. Czy mogę zająć chwilę?

👤 *No chwileczkę tylko, bo ja tutaj jestem, akurat w trakcie pisania przelewu, ale no mówię, ale to krótko będziemy, tak?*

🛡️ Dziękuję! Zajmę tylko chwilę. Na początku chciałabym zapytać czy rozwiązaliśmy Państwa sprawę podczas wizyty w salonie?

03

🛡️ ...na ile w skali od 0-9 (gdzie 0 oznacza najniższą, a 9 najwyższą ocenę) poleciliby Państwo znajomym wizytę w naszym salonie obsługi?

👤 *To znaczy odczułem wrażenie bardzo pozytywne, przyjemne, życzliwe i ja tu śmiało daję 9.*

🛡️ Dziękuję – to już wszystkie pytania z mojej strony. Bardzo dziękuję za odpowiedzi i poświęcony czas...

06

🛡️ ...dzwonię w imieniu Ubezpieczyciela w związku ze zgłoszoną reklamacją. Dodam, że rozmowa jest nagrywana. Mogę kontynuować?

👤 *Słoneczko teraz nie, bo ja jestem ubrany i już wychodzę po zakupy. Ja już się ubrałem i już jestem w butach, i gorąco mi.*

🛡️ Rozumiem! A o której godzinie znajdzie Pan chwilę na rozmowę?

05

🛡️ ...Państwa opinia jest dla nas bardzo ważna, dlatego chciałabym zadać kilka krótkich pytań dotyczących zadowolenia z kontaktu z naszym przedstawicielem. Mogę teraz zająć chwilę?

👤 *No wie Pani, dzisiaj dzień kobiet - nie jestem w stanie Pani odmówić, chociaż akurat przy obiedzie jestem.*

🛡️ Rozumiem – a o jakiej bardziej dogodnej porze mogłabym zadzwonić?



Dbalność o komfort rozmowy

vee:

- ✓ gwarantuje kompetencję i profesjonalizm obsługi, niewymagający szkoleń i nadzoru
- ✓ ma uprzejmość zaszytą w DNA
- ✓ dostarcza czytelne i precyzyjne informacje
- ✓ zapewnia gotowość do pracy 24/7/365
- ✓ w uśmiech, który słychać przez telefon

Wysłuchaj vee



Jakość dedykowana instytucjom

- 01 dostawcy energii i gazu
- 02 assistance
- 03 banki
- 04 towarzystwa ubezpieczeniowe
- 05 operatorzy telefoniczni
- 06 dostawcy internetu
- 07 placówki medyczne i inne



Pełne rozumienie intencji rozmówcy

98% rozmówców vee nie jest świadoma, że ten przyjazny i uśmiechnięty w słuchawce głos, to nie człowiek. Vee została zaprojektowana tak, by zapewnić rozmówcom maksymalny komfort rozmowy. Nie oczekuje komend, analizuje naturalne wielowątkowe wypowiedzi, wiedząc, że język mówiony to nie literatura.



Wysokie standardy bezpieczeństwa

Realizacja procesów w zgodzie z normą ISO 27001 została potwierdzona otrzymanym certyfikatem, a także wynikami regularnie prowadzonych audytów przez naszych klientów z branży finansowej i medycznej. Bezpieczeństwo danych klientów oraz naszych jest dla nas priorytetem, w związku z czym stale podnosimy standardy naszych zabezpieczeń i regularnie je testujemy.



Czytelna analiza wyników

Wysoko zawiesiliśmy przed vee poprzeczkę efektywności, a jej wskaźniki KPI zdefiniowane są tak samo dla vee, jak i dla CC. Dzięki czemu klienci obiektywnie porównują skuteczność obsługi, zyskując pewność, że vee oznacza każdorazowo osiągnięty cel biznesowy. Nasz klient może śledzić efektywność obsługi w konsoli, dzięki której na bieżąco widzi wynik realizacji procesu, identyfikowany czytelnymi statusami rozmowy.



Synergia kompetencji z CC

99% ankiet vee przeprowadza samodzielnie, bez angażowania konsultantów contact center. Dzięki temu ewentualnie trudne rozmowy nie wpływają na samopoczucie pracowników, a sami konsultanci mogą wykorzystywać swoje kompetencje w innych obszarach obsługi telefonicznej.



Niski koszt, jasne stawki

Rozliczenia za obsługę są jasne i przewidywalne – praca vee rozliczana jest za rekord skierowany do obsługi, a jego wartość uwzględnia realizowanie do 6 prób kontaktu, by zapewnić przeprowadzenie maksymalnej liczby rozmów. W procesie badania satysfakcji vee osiąga wskaźnik RPC od 56% do 89%. Uzyskanie takiej efektywności przez vee jest o średnio 55% tańsze niż praca wykonana przez konsultanta.



Nielimitowana skala obsługi

Dla pozyskiwania wyników badań przeprowadzanych na bieżąco lub cyklicznie, vee może wykorzystywać nawet do 600 kanałów telefonicznych, dzięki czemu w ciągu tygodnia vee przeprowadza ponad 130k ankiet satysfakcji.

Powierzenie tego procesu vee pozwala pracownikom CC skupić się na realizacji procesów o wyższym znaczeniu biznesowym oraz mniej monotonicznych i frustrujących.

130k przeprowadzonych ankiet satysfakcji



Dopasowanie procesu do celów biznesowych

Świadomość poziomu satysfakcji i zadowolenia z obsługi, produktów lub usług jest kluczowa nie tylko dla zwiększenia lojalności ich odbiorców, ale również projektowania i mierzenia poziomu sprzedaży, a także możliwości wprowadzenia działań optymalizujących obsługę.

Vee realizuje proces w następujących wariantach:

1

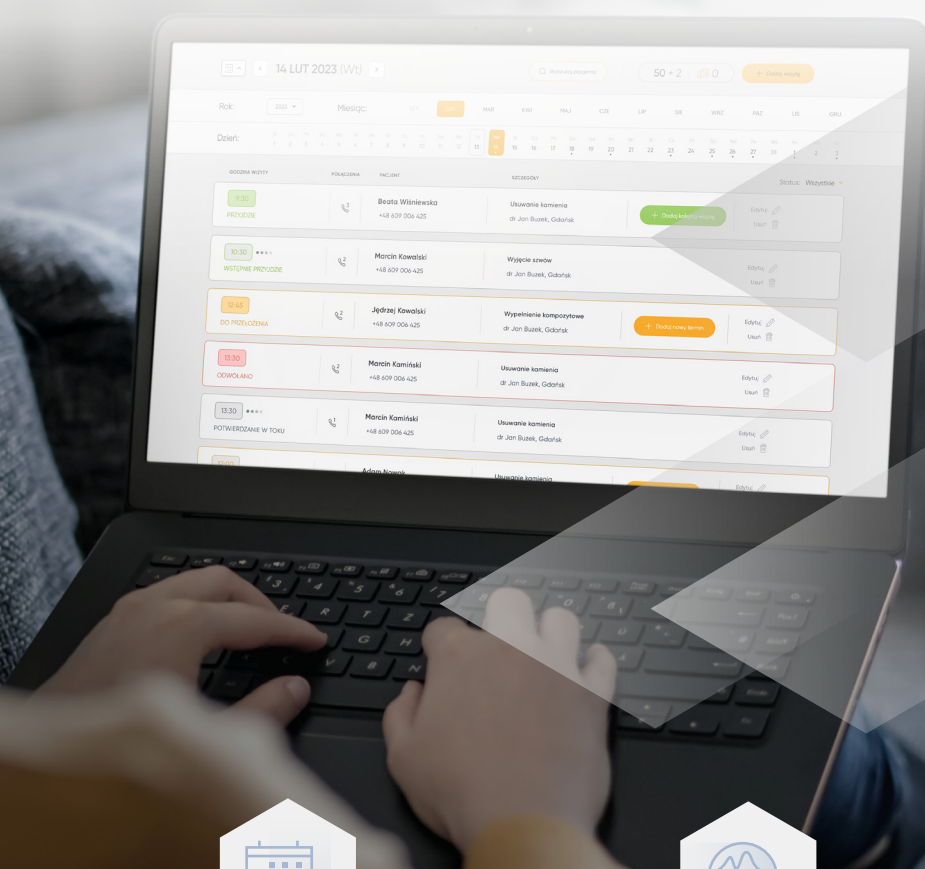
CSAT

badania satysfakcji po bezpośrednim kontakcie użytkownika z firmą, w którym neutralne lub negatywne oceny są przez vee pogłębiane dzięki zadaniu dodatkowych pytań.

2

NPS

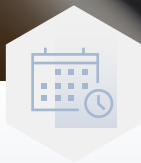
badanie lojalności klientów. Opinie krytyków i rozmówców neutralnych skutkują pogłębieniem ankiety w celu uzyskania informacji o obszarach wymagających optymalizacji.



Adresowanie okoliczności poza procesem

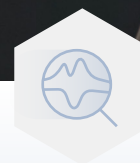
Każda rozmowa z vee to zrozumienie sytuacji również pozaprocessowych, które są naturalne w rzeczywistości komunikacji, m.in.:

- prośba o kontakt w innym terminie
- wskazanie innej osoby do kontaktu
- prośba o powtórzenie wypowiedzi
- pytania o bezpieczeństwo danych
- życie uczuciowe pingwinów :)



Maksymalizacja RPC

Proces badania satysfakcji to proces, w którym pierwsze wrażenie z rozmowy ma decydujący wpływ na skuteczne przeprowadzenie ankiety. Niska motywacja rozmówcy wymaga serdecznej komunikacji i empatii w wypowiedziach. To także proces wymagający stworzenia harmonogramu realizacji prób połączeń, który – uwzględniając indywidualne zachowania rozmówców – dopasuje godziny dzwonienia i właściwe interwały między kolejnymi próbami, by dodzwonić się do właściwej osoby i przeprowadzić ankietę.



Bieżący supervising rozmów

Stały monitoring, weryfikujący każdą rozmowę przeprowadzaną przez vee, nie tylko potwierdza zgodność obsługi z założeniami, ale także sprawia, że jesteśmy świadomi oczekiwań i zmiany zachowań rozmówców. Dzięki temu dopasowujemy sposób realizacji obsługi do wymagań i oczekiwań rozmówców vee.



Bezpieczna wymiana danych

Dzięki wykorzystywaniu wszystkich popularnych protokołów API, vee elastycznie dopasowuje się do posiadanych przez klienta systemów wymiany danych. Wspieramy także wymianę danych w oparciu o pliki płaskie, jednocześnie dbając o maksymalne bezpieczeństwo wymienianych informacji.



Dostosowana integracja telco

Jeśli zachodzi potrzeba zintegrowania vee z infrastrukturą telco klienta, proces ten przebiega szybko i łatwo. Zestawienie SIP Trunk pozwala ograniczyć zaangażowanie zespołów IT naszych klientów, a jednocześnie pozwala utrzymać koszt obsługi rekordu na niskim poziomie.



Rejestrowanie rozmów

Wiedza, jak przebiegają rozmowy prowadzone przez vee, jest ważna dla naszych klientów. Dlatego w konsoli vee udostępnione są wszystkie rozmowy, jakie zostały przeprowadzone w ramach założonego procesu. Nagrane rozmowy (wraz z transkrypcją) to także bezpieczeństwo i historia szczegółów kontaktu, pozwalająca wrócić do niezbędnych informacji.



Bieżąca optymalizacja w cenie rekordu

Proces obsługowy nigdy nie jest statyczny, dlatego tak dużą uwagę przykładamy do rozwoju vee. Dzięki temu prowadzone przez nią rozmowy dopasowują się nie tylko do zachowań rozmówców, ale także do zmieniającego się otoczenia biznesowego.



Doświadczenie w obsłudze procesu

Miliony rozmów, które przeprowadziła vee w ramach badania satysfakcji sprawiają, że doskonale wie, w jaki sposób komunikują się osoby mówiące o swoich doświadczeniach z firmą, jej ofertą lub produktem. Wie także, jak się do nich dopasować, dzięki czemu rozumie swoich rozmówców w 99%.



Obsługa callbacków

Osoba, z którą należy porozmawiać, nie zawsze odbierze telefon. Ale vee odbierze każde oddzwonienie i zrealizuje proces obsługowy równie kompleksowo, jak w połączeniu wychodzącym.



Usługa wielkiego formatu

Obecnie vee bada poziom zadowolenia i lojalności klientów wśród liderów obsługi assistance, sprzedawców energii elektrycznej oraz sprzedawców gazu. Sympatyczna rozmowa telefoniczna prowadzona przez vee sprawia, że pozyskiwany przez nią wynik NPS jest o średnio 5% wyższy niż oceny pozyskiwane przez konsultantów.



Gotowość od zaraz

Koszt konfiguracji vee to średnio 5k złotych. Przygotowanie jej do pracy w Twojej firmie to nie więcej niż 3 dni robocze od momentu podpisania umowy – po tym czasie vee jest gotowa do obsługi Twoich klientów.



Automatyczne raporty okresowe

Za pomocą konsoli udostępnionej w ramach usługi vee, klient może nie tylko śledzić na bieżąco postęp realizacji kampanii, ale również generować rozbudowany raport analityczny, pozwalający na szeroko kontekstową ocenę efektywności vee.



Kontakt

Vee Center

ul. Grzybowska 87
00-844 Warszawa

+48 583 558 300
office@vee.ai



vee pomogła w telefonicznej obsłudze u m.in następujących partnerów:

