



Dansk AI og Speech Analytics i Service Desken



Webinar med Capturi

Velkommen og introduktion af Peopleteam

Specialeområder

- IT service desk
- IT service management/ITIL
- Kundeservice/kundeoplevelser

Leveranceformer

- Fysiske, virtuelle kurser
- Åbne kurser, firmaforløb
- Certificerende/akkrediterede forløb
- Specialtilpassede/skræddersyede forløb

Form

- Kurser og workshops
- Seminarer og webinarer
- Konferencer





Agenda

- Kort introduktion til Capturi
 - Hvad er Speech Analytics og hvordan fungerer det
 - Hvad driver kundetilfredshed i Service Desken?
 - Demonstration af Capturi platformen
 - Case: Chili Security // Capturi
 - Q&A og afrunding
- 

**Intuitiv
plug&play
løsning**

**Mere end
3.000.000
samtaler
analyseres årligt**

**Stærkt team
med mange års
fælles erfaring**

**20 personers
Aarhus
virksomhed**

**Investeret
+15 mio. kr.
på udvikling af
AI platform**

**Vi går op i
GDPR, og
compliance er
tænkt ind i
platformen**

**Glade kunder
med en NPS
score på 72**

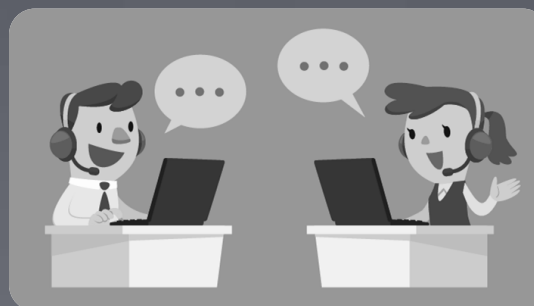
Hvad er Speech Analytics?

"Analyse af optagede samtaler for at indsamle kundeinformation med henblik på at forbedre kommunikation og fremtidig interaktion"

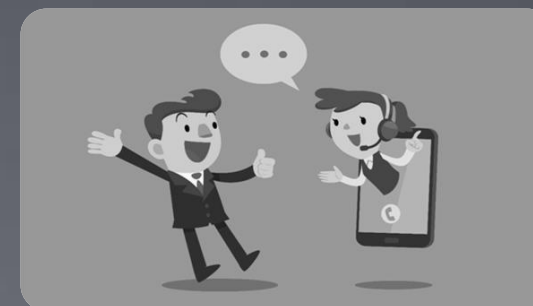
Kundeservice



Service Desk



Salg



”

Du rykker dig mere, hvis IT-Support **drives på fakta** og ikke antagelser

Med **Capturi** kan I:



Forhøje
kundetilfredshed



Nedbringe **incident pingpong**
og samtaletid



Få mere ud af jeres
vigtige ressourcer

Få kundeindsigter på agendaen

1

Imødekommenhed

Imødekommenhed er en af de største drivere af kundetilfredshed (+10-30%). IT-supporters har stort potentiale for at forbedre imødekommende sprogbrug, de siger "det forstår jeg" og "hjælpe dig" 50% mindre end kundeservice agenter

2

Undskyldende agenter

Samtaler hvor agenter bruger undskyldende vendinger som fx "beklager", har alt andet lige større kundetilfredshed. I samtaler over 3 minutter fra 2021 estimerer vi, at sandsynligheden for "Glade kunder" er 11% højere når agenter bruger ovenstående vendinger

3

Manglende viden

Samtaler hvor agenten mangler den nødvendige viden ("ved jeg ikke" og "hæng på") har større sandsynlighed for at opleve kundefrustration (fx. "irriterende" og "bøvl"). Siger agenten noget i relation til manglende viden mindst én gang er sandsynligheden 17% højere - den samme effekt er 43%, hvis det sker tre gange!

4

"Incident Ping Pong" koster på tilfredshed

Hos enhver Service Desk er det vigtigt at løse kundens problem første gang, de ringer. Kunder der oplever "incident ping-pong" har 24% større sandsynlighed for at bruge negative vendinger såsom "møg" og "utilfreds" senere i samtalen.



Deep-dive: Incident Ping Pong

"Incident Ping Pong" koster på tilfredshed og tager længere tid

Kunder der er udsat for "Incident Ping Pong" har 24% større sandsynlighed for at bruge negative vendinger såsom "møg" og "utilfreds", og disse samtaler tager 20% længere end en gennemsnitlig Service Desk samtale

To ting driver hovedsageligt cases med "Incident Ping Pong"

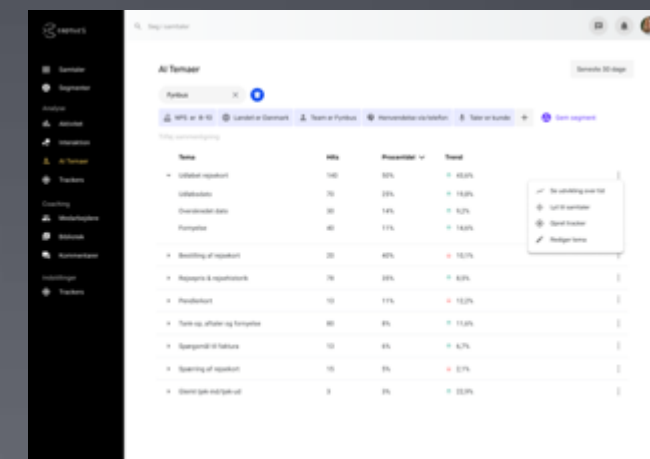
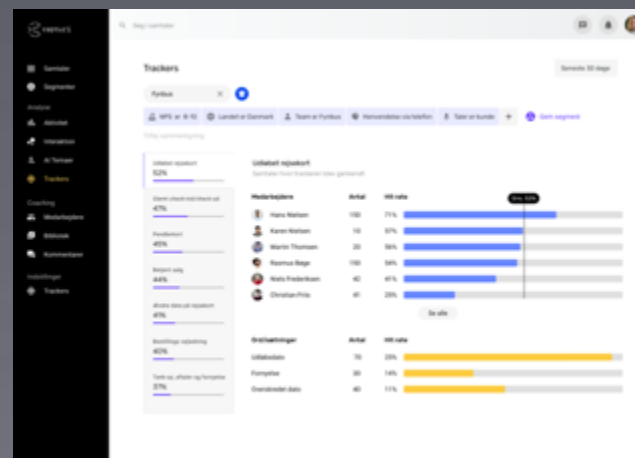
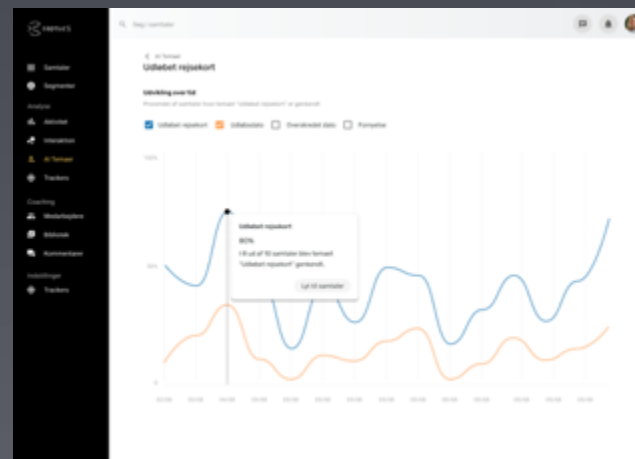
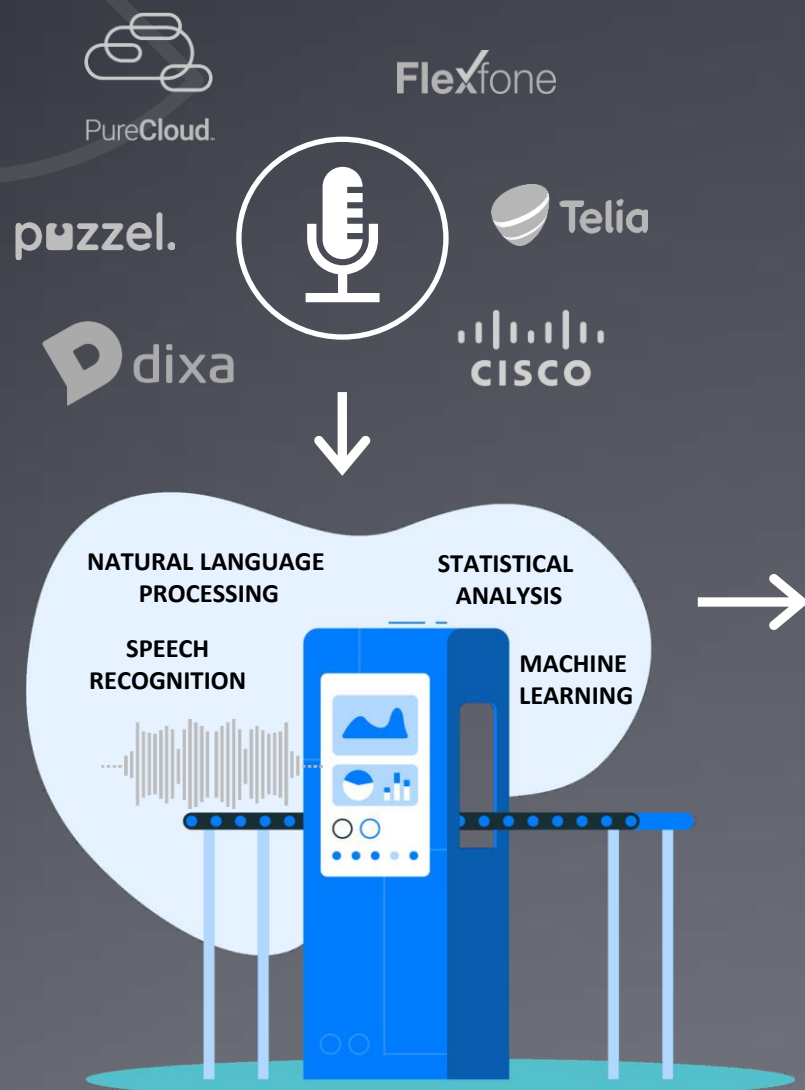
Ser vi på kunders opkald - og genkald - de sidste tre måneder, er der tre ting, som påvirker sandsynligheden for, at en kunde sendes videre eller ringer igen.

- Hvis agenter siger "jeg ved ikke" i løbet af en samtale stiger sandsynligheden for genkald med 18%
- Hvis kunden nævner "virker ikke" stiger tilfælde af Incident Ping Pong med 25%

Den bedste tilgang til at løse "Incident Ping Pong" for agenter:

- Lave struktureret problemløsning og brug vendinger som "er vi enige" til at sikre løsning er afstemt med kunden
- Sikr at agenterne bliver trænet indenfor de emner de har sværest ved – altså hvor de siger "ved ikke"

Speech Analytics flow



Capturi Speech Analytics understøtter særligt 3 konkrete usecases



Voice of the Customer

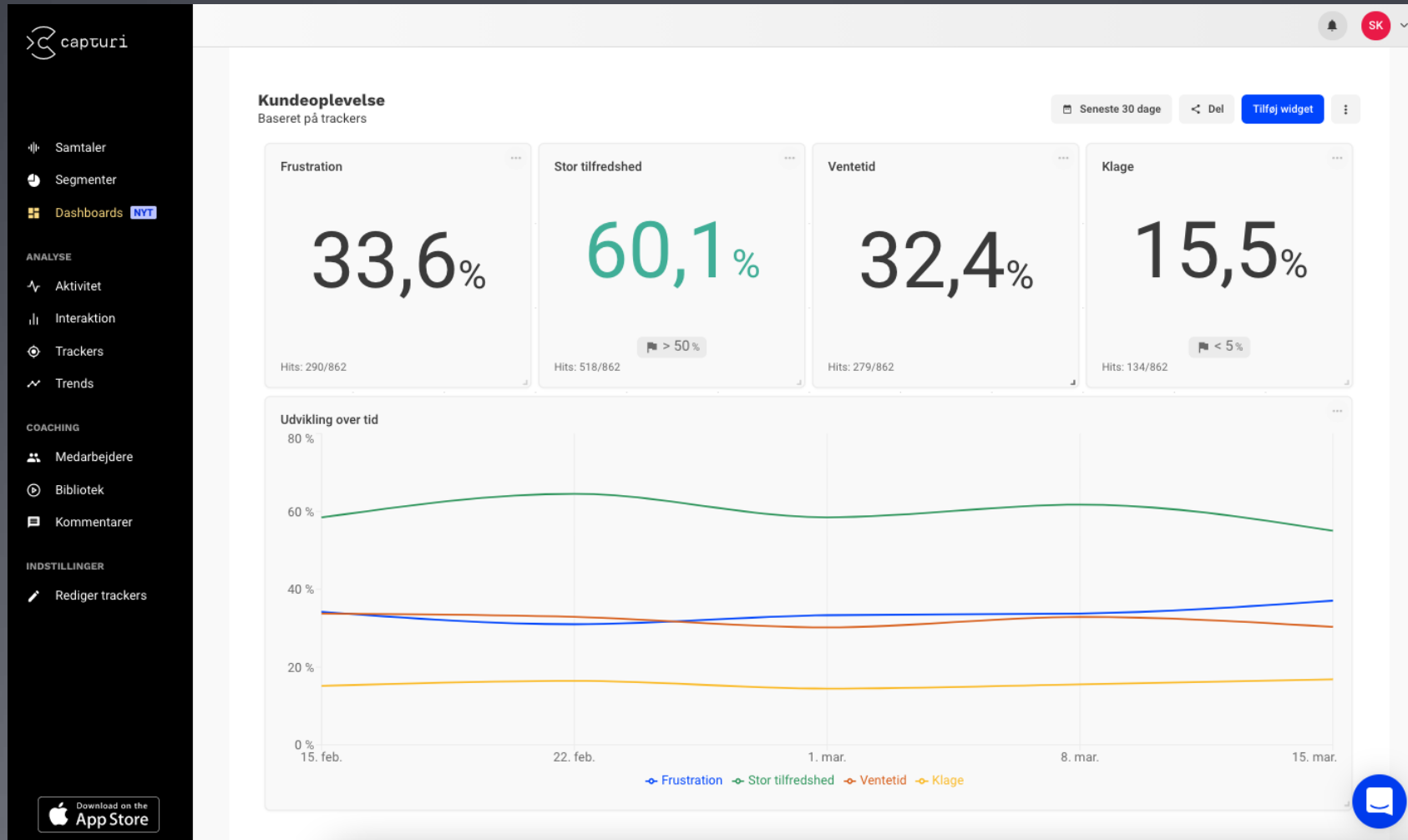


Voice of the Agent



Træning og oplæring

Demo



Capturi i praksis – vores kunder

LUNAR[®]

Jyllands-Posten

Berlingske 

dao



jysk
fynske
medier 

CHILI
SECURITY 

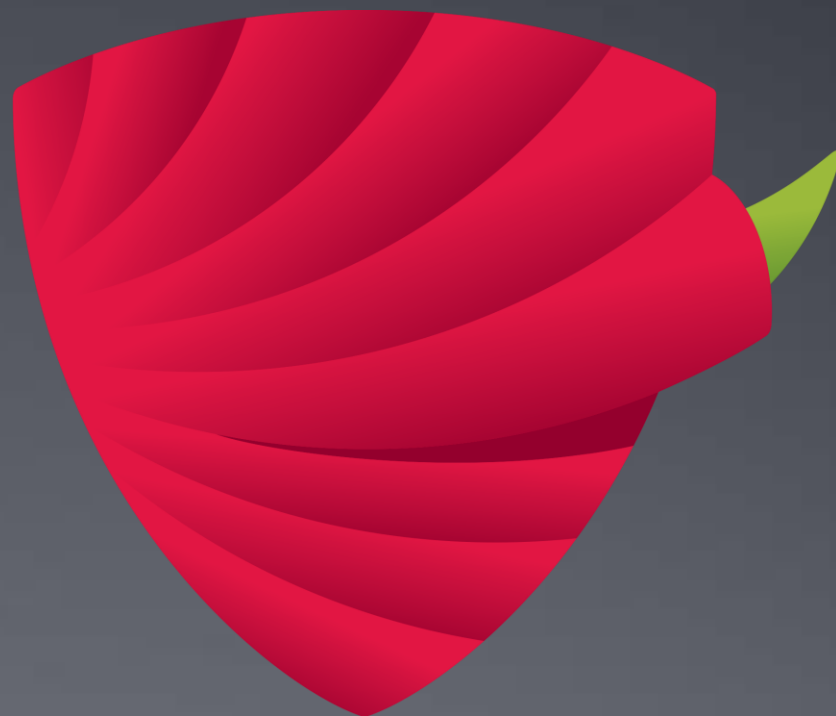
ITRelation
EVERYDAY IT SUPERHEROES

 **Red Barnet**



CHILI

SECURITY

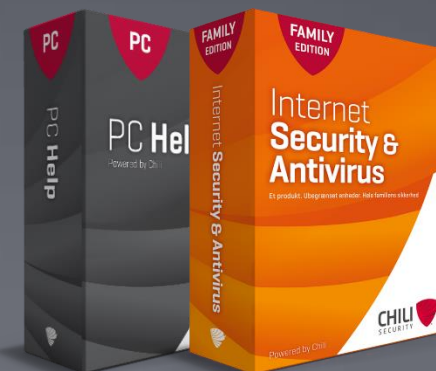


Chili Security sælger software & support løsninger til B2B & B2C kunder

- Chili Security (Antivirus)
- Chili Cloud (Cloud løsning)
- Chili Backup (Backup løsning)
- Chili Inbound (Teknisk support løsning)
- Office 365 (Microsoft)

Chili Security er beliggende i Odense, hvor alle medarbejdere er ansat og arbejder ud fra.

Chili Security har som mål at yde **VERDENS BEDSTE SUPPORT** og samtidig levere de mest sikre software-løsninger til både privat & erhverv.



CHILI INBOUND+



Q&A



Dansk AI og Speech Analytics i Service Desken



TAK FOR NU

Kontakt



Peopleteam

www.peopleteam.dk

info@peopleteam.dk

Salg og konferencer: +45 42 75 44 14

Uddannelse og rådgivning: +45 93 98 98 83



Johnny Jensen

+45 93 98 98 83

johnny@peopleteam.dk

ITIL® 4, V3 og V2 akkrediteret instruktør

ITIL Expert og Manager

GamingWorks certificeret gameleader

Certificeret Kepner-Tregoe instruktør

