

# Direcionando o Sucesso em Análise de Voz

## Melhores Práticas para um Rápido ROI



A análise da voz tornou-se uma das aplicações mais populares para ajudar as organizações a obter o insight de que precisam para envolver os clientes de maneira mais eficaz. Mas por que algumas organizações conseguem um ROI rápido com economias de custos substanciais, melhor Net Promoter Scores® e métricas de experiência do cliente aprimoradas, enquanto outras parecem se esforçar tanto para alcançar os retornos desejados?

Vejam a seguir algumas das melhores práticas que podem ajudar a sua organização a obter maior valor a partir da análise de voz.

### 1. LIDERANÇA E VISÃO

As organizações que obtêm um retorno significativo em seus investimentos em análise de voz geralmente possuem suporte executivo com abordagem descendente, apoiado por uma visão corporativa orientada para o cliente. Compreender as necessidades dos clientes e atuar sobre elas de forma rápida deve fazer parte da cultura e dos valores corporativos para melhor maximizar o poder da sua solução de análise de voz.

### 2. EQUIPE ANALÍTICA

Um dos aspectos mais importantes de uma implementação bem sucedida de análise de voz é a equipe responsável por ela. É claro que a tecnologia *faz* uma grande diferença, mas é a equipe quem garante o sucesso da implementação. Agora vamos ver algumas funções-chave que são típicas em várias implementações bem-sucedidas:

**Analista Líder** – Este membro da equipe dedica seu tempo examinando minuciosamente os dados, revisando e ouvindo chamadas relevantes ou segmentos de chamadas, realizando análises de causas raiz, criando relatórios, construindo categorias e modelos e muito mais. No entanto, ele não precisa ser um estatístico, linguista ou mesmo um cientista de dados. O requisito mais importante é estar familiarizado com os processos de negócios que a organização está tentando melhorar.

**Líderes de Negócios** – Esses indivíduos estão bem conectados dentro da

organização e podem identificar e ajudar a priorizar problemas e oportunidades de negócios, compartilhar resultados e recomendações e ajudar a impulsionar a tomada de ações. Muitas vezes, eles são os “líderes de torcida” que comemoram o sucesso e conseguem com que toda a organização esteja por trás da estratégia de usar a análise de voz para capturar, analisar e agir sobre a voz do cliente.

### 3. TECNOLOGIA E SOLUÇÃO

A solução de análise de voz que você escolhe e sua tecnologia subjacente são importantes. Certifique-se de que a solução que você escolher esteja configurada para transcrever completamente 100% das suas chamadas. Isso permite que você descubra tendências desconhecidas e temas ocultos em seus dados sem viés de amostragem e te ajuda a responder perguntas que você nem imaginava ter.

### 4. GOVERNANÇA E ESTRUTURA

Como a análise é uma ferramenta organizacional estratégica, ela não deve se limitar à equipe de análise. Considere alistar líderes de vários departamentos, especialmente de atendimento ao cliente, estratégia digital, marketing, vendas e TI.

Além de um patrocinador executivo, uma prática típica de análise de voz inclui um comitê de direção que discute e prioriza estudos de chamadas, analisa as ações tomadas e avalia o ROI alcançado. Os membros do comitê podem incluir representantes de diferentes departamentos para ampliar a largura de banda de análise e aumentar o comprometimento e senso de responsabilidade para tomada de ações.

O analista líder e o líder do negócios são responsáveis por operacionalizar os planos e objetivos estabelecidos pelo comitê de direção. Trabalhando juntos, eles criam relatórios diários, semanais e/ou mensais que destacam as tendências emergentes, necessidades dos clientes e insights competitivos.

Também é fundamental envolver líderes em diferentes linhas de negócios para compartilhar chamadas e estudos de chamadas. Isso pode ajudá-los a entender a perspectiva do cliente e se conectar em um nível emocional, o que, por sua vez, ajuda a impulsionar e agilizar a tomada de ações.



Uma palavra de cautela: a análise de voz não deve ser usada como uma ferramenta disciplinar, mas sim para capacitar funcionários, melhorar processos e aprimorar a experiência do cliente. Conforme você atinge seus objetivos, certifique-se de quantificar o impacto e comemorar o sucesso. As histórias de sucesso criam líderes organizacionais que alimentam a paixão pela expansão e ampliação das suas iniciativas de análise, bem como da sua tecnologia e equipe.

Que os dados estejam com você! ■

**Entre em contato conosco** hoje mesmo para saber como a Verint® Speech Analytics™ pode ajudar a sua organização a obter um insight mais profundo dos clientes e direcionar decisões mais oportunas e eficazes no ambiente de serviços omnichannel de hoje em dia.

1-800-4VERINT  
[www.verint.com](http://www.verint.com)  
[www.verintintouch.com.br](http://www.verintintouch.com.br)