

Hybridní styl práce a kontaktní centra



Zákaznická zkušenost

“Co je hlavní priorita pro vaši společnost v následujících 5 letech?”



Všechny cesty vedou k telefonu

82%

zákazníků říká, že rychlé vyřešení jejich problému je nejdůležitějším prvkem zákaznické spokojenosti

60%

zákazníků říká, že při řešení složitějších problémů dávají přednost telefonu před samoobslužnými systémy.

70%

Říká, že nyní je těžší sehnat skutečného člověka než na začátku pandemie.

Vše má svou cenu

36%

vedoucích pracovníků tvrdí, že zákazníci zůstávají u stejných, známých kanálů - především u telefonu, který je nejdražší ze všech kanálů - aby se s nimi spojili.

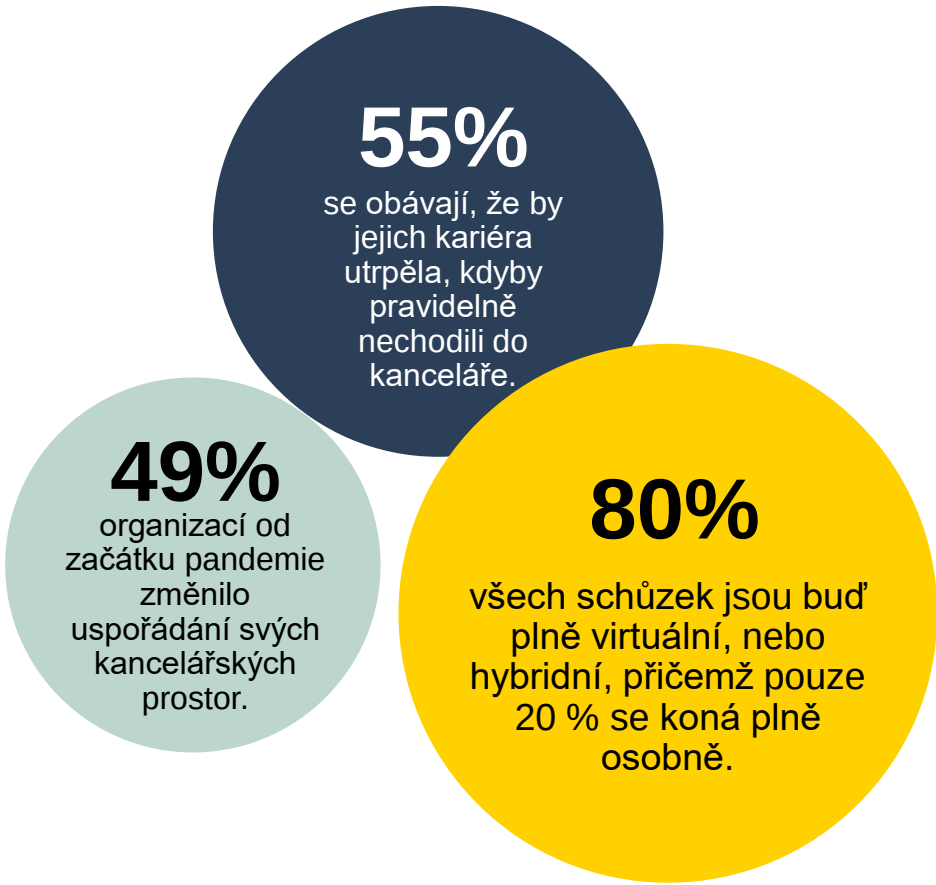
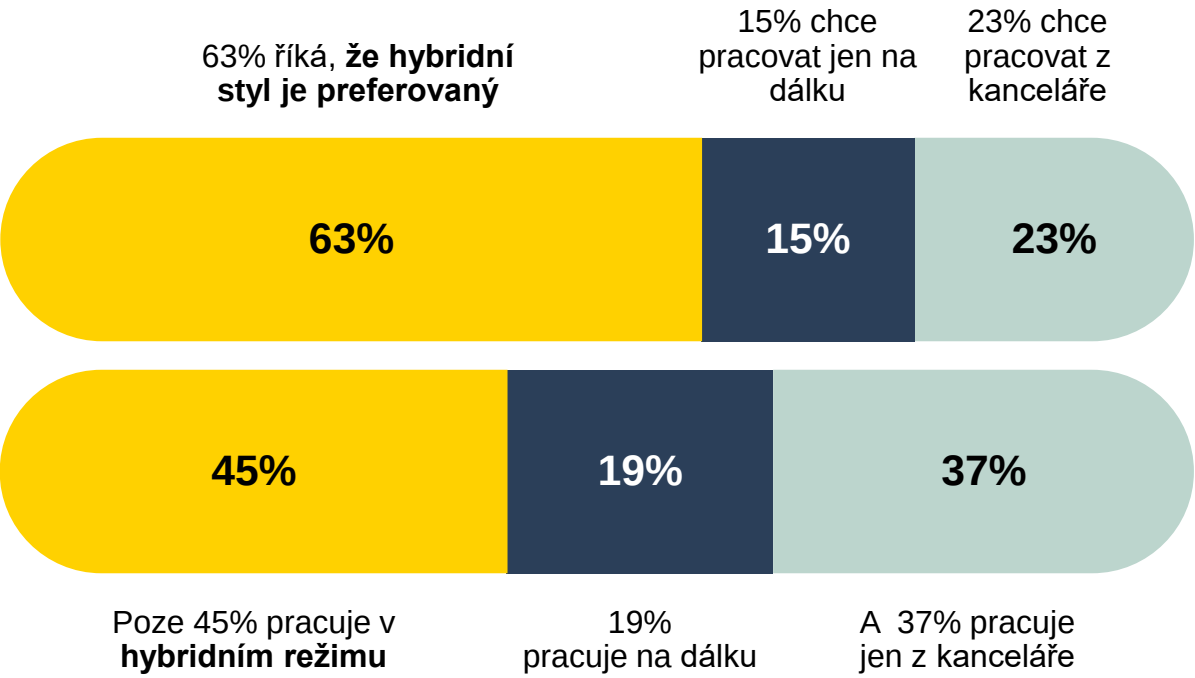


Nejčastějšími faktory uváděnými v příspěvcích o pocitu váženého zákazníka ze strany značky byly osobní interakce se zákazníkem.

3z5

Zákazníků by po špatné interakci se zákaznickým servisem pravděpodobně opustili svou oblíbenou značku.

Současnost je hybridní



Jabra Engage 55

PŘENOSNÉ
PRODUKTIVNÍ
PROFESIONÁLNÍ.

Každý hovor se počítá



ENGAGE 55



Prémiové open office mikrofony

Filtrují hluk na pozadí a umožňují křišťálově čistou konverzaci.



Profesionální kvalita hovoru

Reproduktory optimalizované pro kvalitu řeči



Celodenní pohodlí a lehká konstrukce

21-83g, nízký tlak



Ochrana sluchu

SafeTone 2.0



Omezuje vyrušování

Busylight na mušli a na mikrofonu



Výběr stylů nošení

Stereo / Mono / Convertible



Ultra bezpečné bezdrátové spojení s DECT level C+ a s 256-bitovým AES šifrováním



Dosah až 150 m
robustního pokrytí



Mikrofony pro potlačení hluku & zesílení hlasu



DECT kdekoliv
Odolný & ohebný adapter pro snadnou přenosnost



ENGAGE 55

VEZMĚTE DECT KAMKOLIV



Spojení



Konverzace



Soustředění



Transformace

Celodenní pohodlí



ENGAGE

50 II & 40

INTELIGENTNÍ, KOMFORTNÍ, ODOLNÉ
KONVERZACE SE ZÁKAZNÍKY NA NOVÉ
ÚROVNI



ENGAGE 50 II & 40

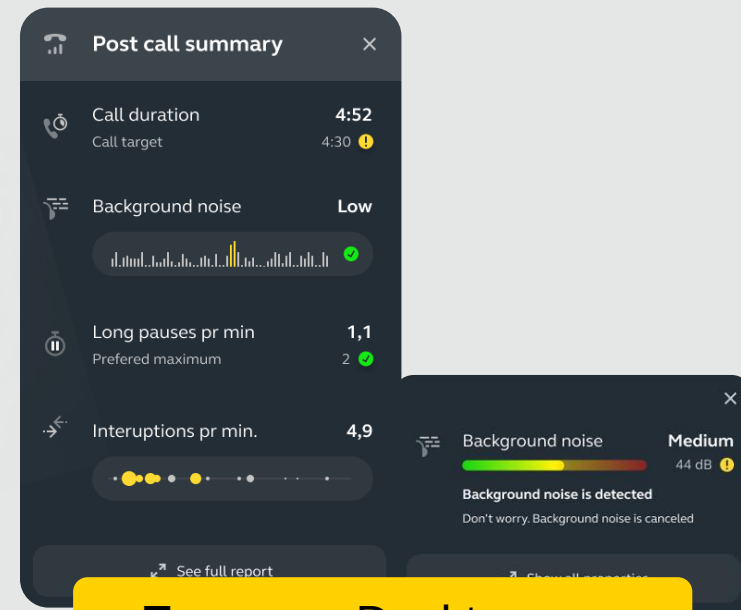
INTELIGENTNÍ, KOMFORTNÍ, ODOLNÉ
KONVERZACE SE ZÁKAZNÍKY NA NOVÉ ÚROVNI



Engage 50 II



Engage 40



Engage+ Desktop app

ENGAGE+ PRO KONVERZACI SE ZÁKAZNÍKY NA NOVÉ ÚROVNI



LIVE widget pro operátory

Pro zlepšení kvality hovoru, v reálném čase



Doporučení pro hluk na pozadí

Pro lepší soustředěnost operátorů



Doporučení pro hovor

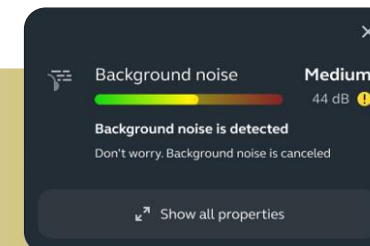
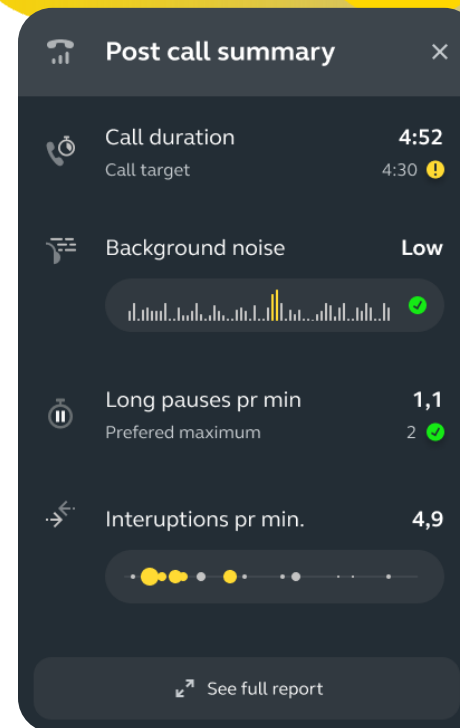
Pro lepší tok konverzace



Pozice mikrofону

Doporučení úpravy pozice

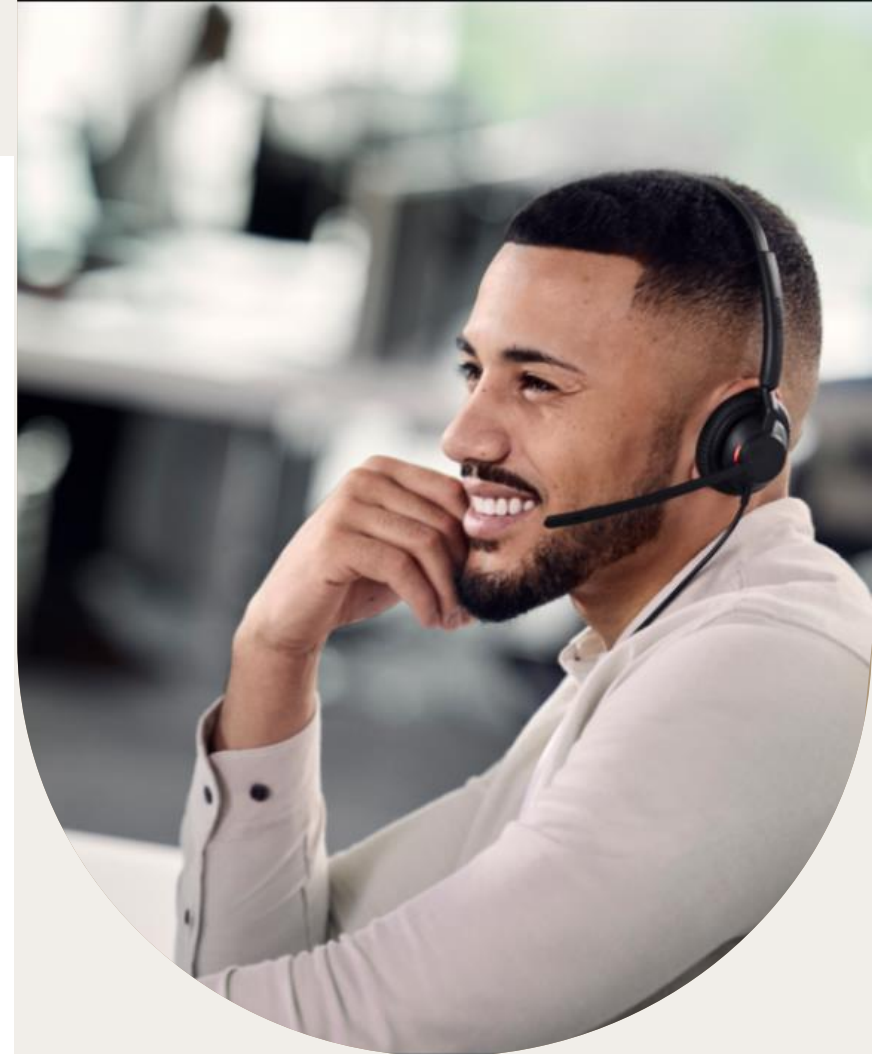
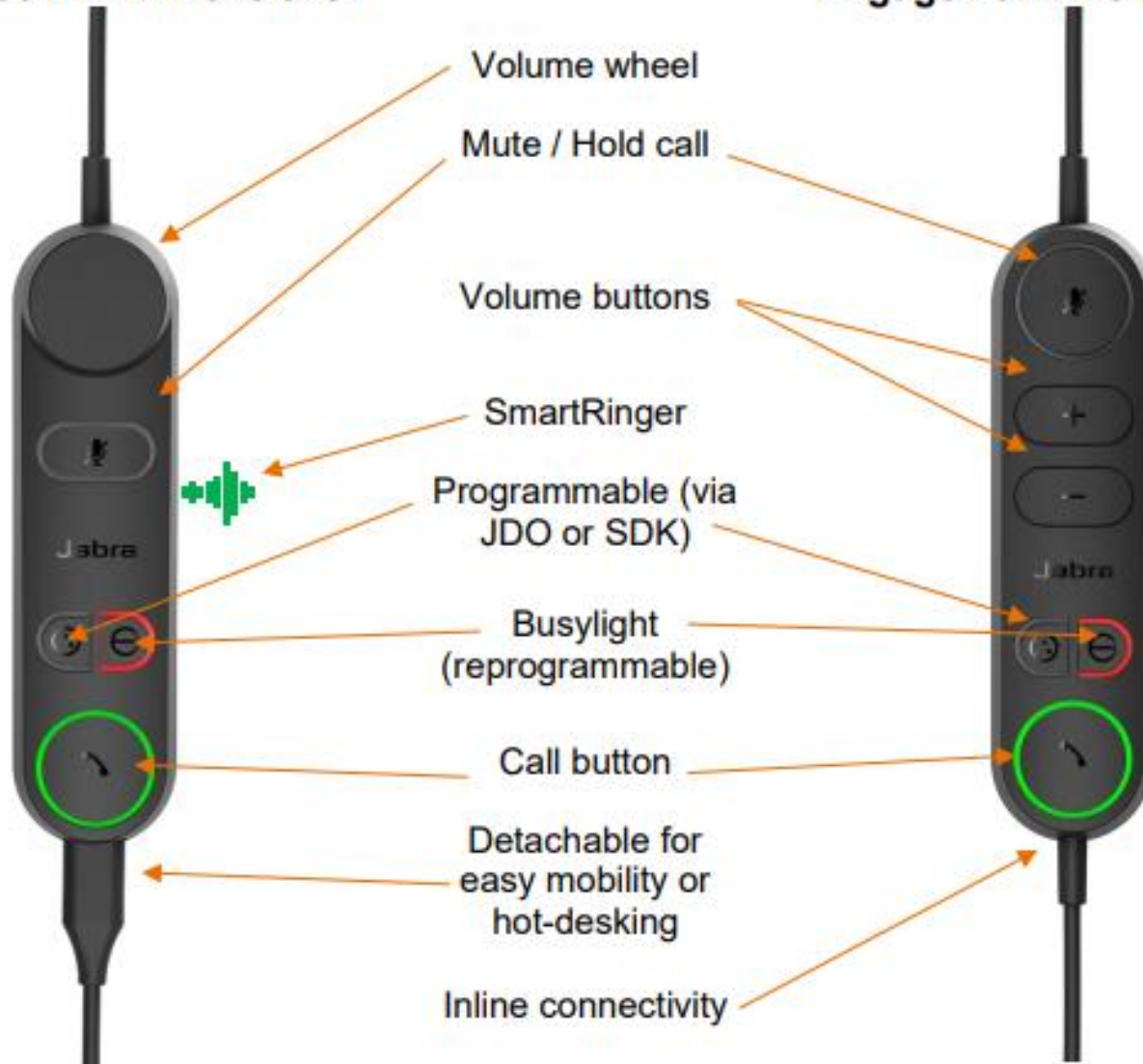
Engage 50 II only



Jabra Engage+

Engage 50 II Link Controller

Engage 40 Inline Controller





MSRP USD
179-239

Jabra Engage 40

3-year warranty
In-Line Link (optional)
Certified for MS Teams
Works with leading CC platforms
Call control with leading CC platforms
Ultra-light weight with maze pattern earcups
SafeTone 2.0 hearing protection
2-microphone system
Cancels up to 20dB background noise
Speakers optimized for speech clarity
Live background noise guidance
Live conversation flow guidance
Data integration service for GSIs (SDK)
Improved PNC



MSRP USD
219-339

Jabra Engage 50 II

3-year warranty
★ Detachable programmable Link with wheel volume control (optional)
★ SmartRinger
Certified for MS Teams
Works with leading CC platforms
Call control with leading CC platforms
★ Ultra-light weight with maze pattern cups, headband padding (on stereo only)
SafeTone 2.0 hearing protection
★ 3-microphone system
★ Cancels up to 36dB background noise
Speakers optimized for speech clarity
Live background noise guidance
Live conversation flow guidance
★ Live Microphone Position Guidance
Data integration service for GSIs (SDK)
Improved PNC



MSRP USD
121-306

Jabra Biz 2300



MSRP USD
207-380

Jabra Biz 2400 II



MSRP USD
220-244

Jabra Engage 50



MSRP USD
179-239

Jabra Engage 40



MSRP USD
219-339

Jabra Engage 50 II

2-year warranty	3-year warranty	3-year warranty	3-year warranty	3-year warranty
In-Line Link	In-Line Link	Detachable, programmable Link (optional)	In-Line Link (optional)	Detachable programmable Link with wheel volume control (optional)
				SmartRinger
Certified for MS Teams	Certified for MS Teams	Certified for MS Teams	Certified for MS Teams	Certified for MS Teams
Works with leading CC platforms	Works with leading CC platforms	Works with leading CC platforms	Works with leading CC platforms	Works with leading CC platforms
Intuitive call control	Intuitive call control	Call control with leading CC platforms	Call control with leading CC platforms	Call control with leading CC platforms
Lightweight comfort	Lightweight comfort with leatherette ear cushions	Lightweight comfort with leatherette ear cushions	Ultra-light weight with maze pattern earcups	Ultra-light weight with maze pattern cups, headband padding (on stereo only)
SafeTone hearing protection	SafeTone hearing protection	SafeTone 2.0 hearing protection	SafeTone 2.0 hearing protection	SafeTone 2.0 hearing protection
Single microphone system	Single microphone system	3-microphone system	2-microphone system	3-microphone system
Cancels up to 20dB of background noise	Cancels up to 20dB background noise	Cancels up to 36dB background noise	Cancels up to 20dB background noise	Cancels up to 36dB background noise
Speakers optimized for speech clarity	Speakers optimized for speech clarity	Speakers optimized for speech clarity	Speakers optimized for speech clarity	Speakers optimized for speech clarity
		Customizable status light	Live background noise guidance	Live background noise guidance
		Live boom-arm guidance (Jabra Direct only)	Live conversation flow guidance	Live conversation flow guidance
				Live Microphone Position Guidance
			Data integration service for GSIs (SDK)	Data integration service for GSIs (SDK)
			Improved PNC	Improved PNC

Engage AI

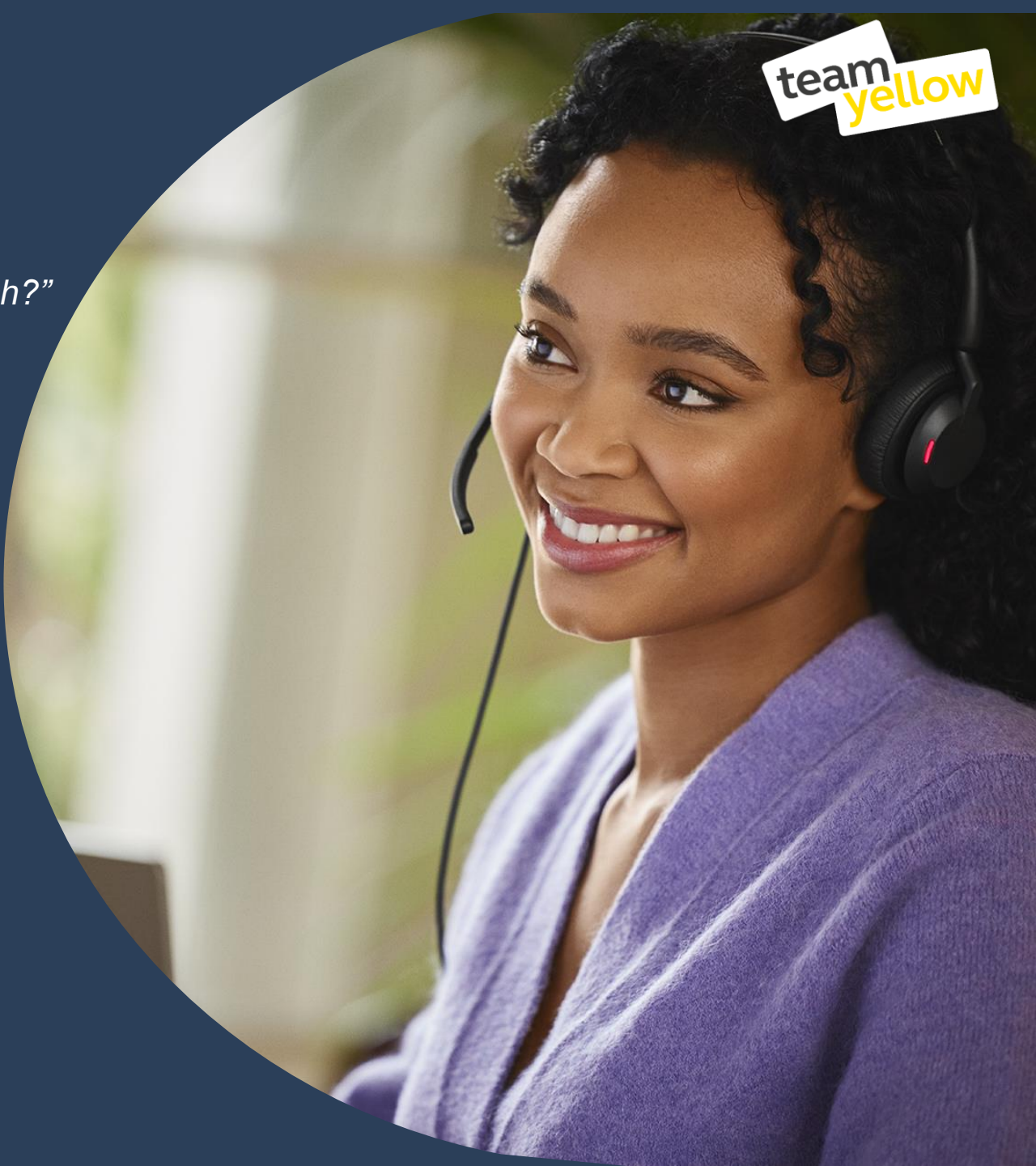


UŽIVATELSKÁ ZKUŠENOST

“Co je hlavní priorita pro vaši společnost v následujících 5 letech?”

86%

Profesionálů v kontaktních
centrech má **KPI** vztažená k
Uživatelské zkušenosti



Alternativní metody měření
uživatelské zpětné vazby
existují, jsou ale nekompletní
a neefektivní

Dotazníky

Průzkumy mezi zákazníky se moc nehodí,
protože nedostatek odpovědí způsobuje
nízkou přesnost.

Převod řeči na text

Stávající řešení převodu řeči na text
postrádají kontextová vodítka, jako je tón
hlasu, a nemohou nabídnout žádné rady
ohledně výkonu v reálném čase.



ZPĚTNĚ

ČASTO SLEDOVANÁ KPI

- Net Promoter Score (NPS)
- Customer Effort Score (CES)
- Average Handle Time (AHT)
- First Call Resolution (FCR)
- Customer Satisfaction (CSAT) dotazníky s průměrnou 5-30 % úspěšností zásahu*



V REÁLNÉM ČASE

NA ČEM ZÁLEŽÍ

VS

- Jsou operátoři zapojení?
- Jak je zákazník spokojený v průběhu hovoru?
- Jak vypadá zkušenost s konverzací?
- **JAK** jsou věci řečeny – nebo **CO** bylo řečeno?

Paradoxy měření

Výzvy pro operatory a supervisory

Jaké nástroje pomohou **operátorům**

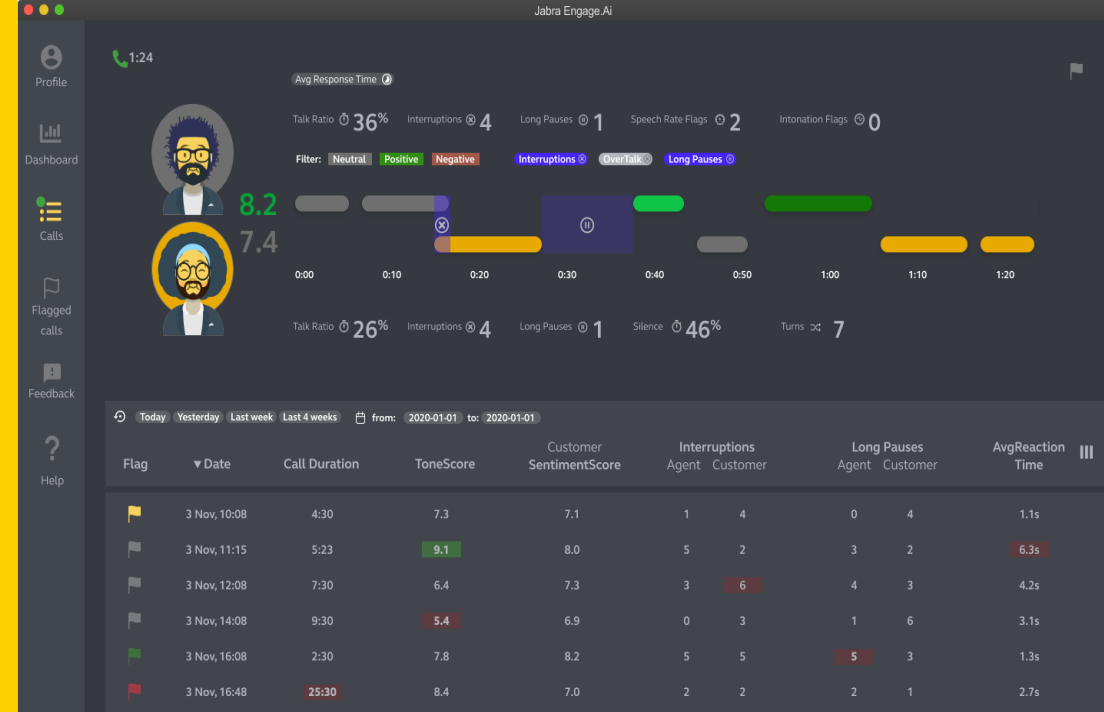
- ... **přináší** konsistentně vysoce kvalitní hovory?
- ... **zvládá** hovory, když se změní tón?
- ... Je **raději motivovaný** než monitorovaný?

Jaké nástroje pomohou **supervisorům**

- ... **Zaučení** nového operátora o týden rychleji?
- ... **Najít výukový příklad** během sekundy?
- ... **Identifikovat** stres operátorů?



Asistence pro operátora v reálném čase & přesné přehledy pro supervizora



OPERÁTORŮV
TÓN HLASU

ZÁKAZNÍKOVA
NÁLADA

METRIKY V
REÁLNÉM
ČASE

DEMO

Přesvědčte se sami

V ČEM JE ENGAGE AI REVOLUČNÍ?

POSILUJE OPERÁTORY

- ✓ Samoučení během každého hovoru
- ✓ Zmírňuje rozptylování
- ✓ Motivace prostřednictvím herních prvků

ZAPOJUJE SUPERVISORY

- ✓ Porozumění pro stress operátorů
- ✓ Identifikace urážlivých či útočných hovorů

LEPŠÍ VIDITELNOST

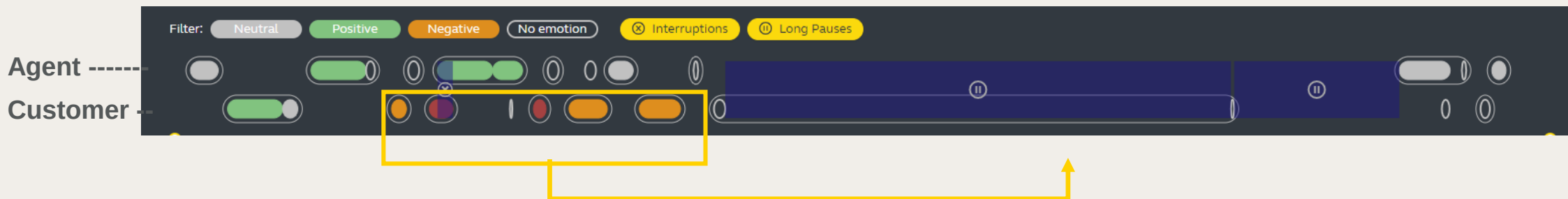
- ✓ Přesný výkon operátorů
- ✓ Nálada zákazníků měřená na základě tónu konverzace v reálném čase

CÍLENÁ VÝUKA

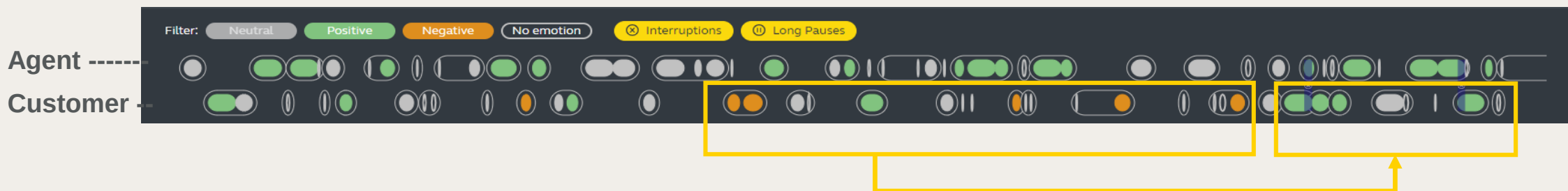
- ✓ Najít rychle správné hovory
- ✓ Identifikace správného okamžiku v hovoru
- ✓ Rychlejší zaučení

Rychlý přehled o hovoru

Ušetřete čas a úsilí při kontrole hovorů. Rychle najděte správné momenty ve správných hovorech.



Nespokojený zákazník vede k dlouhému mlčení



Zákazník začíná neutrálně/nespokojeně a končí pozitivně.

Spolehlivé pro jakýkoliv jazyk či pohlaví



LA Chinese 18.8 TV Talk Show
<https://youtu.be/6OIZrI0Ua6g>



Gattuso - Too much MALAKIA!
<https://youtu.be/sG1IH1vCvko>

Měření správných KPI

Cílové hodnoty průměrné doby vyřízení nemusí odrážet zkušenosti zákazníků.

V tomto příkladu vidíme, že agent vyřizuje dlouhé hovory, ale má velmi spokojené zákazníky.

Finished calls							
C		Today	Yesterday	Last week	Last 4 weeks	📅 From: 2021-11-01 To: 2022-01-26	
Flag	🚩	Date	Name	👤	Call duration	Advisor Score	Customer Score
🚩	🏆	26 Jan, 17:10	Jim		19:39	8.3	9.5
🚩		26 Jan, 16:45	Jim		18:00	8.1	7.3
🚩		26 Jan, 16:10	Jim		9:02	8.3	9.0
🚩	🏆	26 Jan, 15:53	Jim		16:03	8.2	9.2
🚩	🏆	26 Jan, 15:31	Jim		13:35	8.7	8.5

Hlavní charakteristiky a případy použití

PŘEVOD ŘEČI NA TEXT



Upozornění na problémy **po** jejich výskytu

- Vyhledávání klíčových slov
- Dodržování skriptů
- Specifický jazyk nebo dialekt

VS

ANALÝZA EMOCÍ S TECHNOLOGIÍ TÓNU ŘEČI

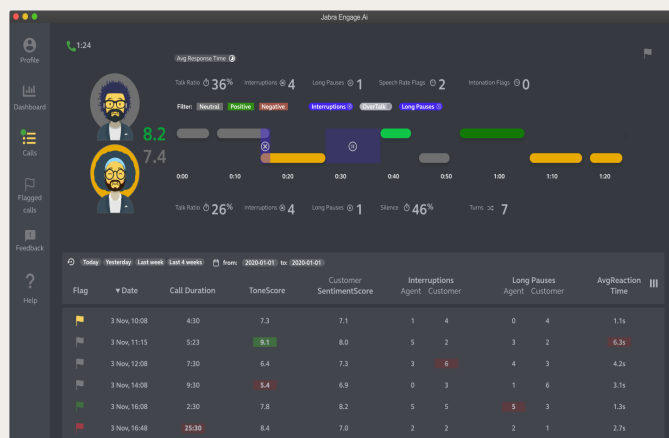


Poradenství a informace **v reálném čase**

- ✓ Měření kvality konverzace
- ✓ Rozlišení neangažovaného a energického tónu hlasu
- ✓ Zjišťuje stres agenta
- ✓ Indikace spokojenosti zákazníků v reálném čase
- ✓ Pomáhá napravit problémy s konverzací během hovoru

Technický přehled

Místní aplikace



Zachování soukromí

Žádná citlivá data mimo pracoviště

Velmi malá šířka pásma a úložiště

Cloudový dashboard

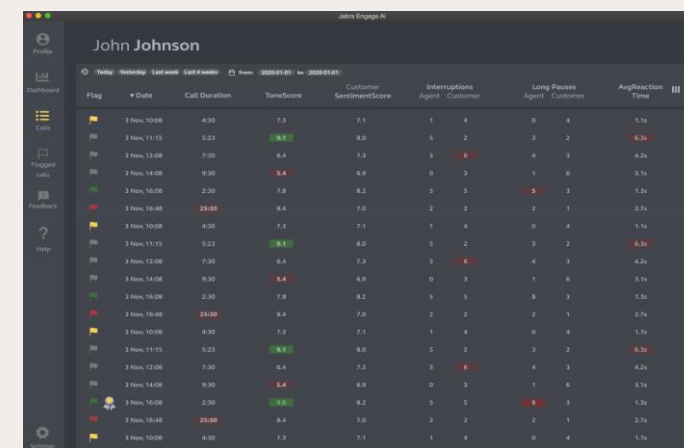


V souladu s GDPR

Hierarchie tým x role

Šifrování v klidu a při přenosu

Přímá integrace pro softphony



Automatický start/stop

Automatická detekce kvality

Předpřipravené konektory pro náhlavní soupravy Jabra

Data API & úspěšná
integrace



Snadná integrace

**Obchodní
případ**

Příklad

ENGAGE AI – Příklad přínosu

Indicative numbers

		Engage AI přínos	Hodnota	1612 € hodnota za rok
Supervisor / QA	Rychlejší nalezení správného hovoru pro koučování	75% úspora času	5 min / hovor x 10 hovorů / operátor x 3x za rok x 35 € / hod	87 €
	Předcházení stížnostem	1 hovor za měsíc uspořen	15 min / stížnost x 12 hovorů x 35 € / hod	105 €
Operátor	Rychlejší zaučení	Zvýšení produktivity o 30 minut během nájezdu	30 min / den x 63 dnů x 18 € / hod	560 €
	Spokojenost zákazníků, cross-sell, up-sell	Improve value of 0.1% of calls by 5 €	100 calls x 5 € / call	500 €
	Zvýšená retence	Zlepšení retence o 1 procentní bod	3600 € náklady na obrat x 1%	360 €

Licenční možnosti

Roční licence

600 € / rok
na uživatele (min. 100)

Měsíční licence

60 € / měsíc
za registrovaného
uživatele

Všechny licence
zahrnují



Neomezený počet minut na uživatele



Úvodní zaškolení a průběžná podpora



Vyhrazený manažer pro úspěch zákazníků

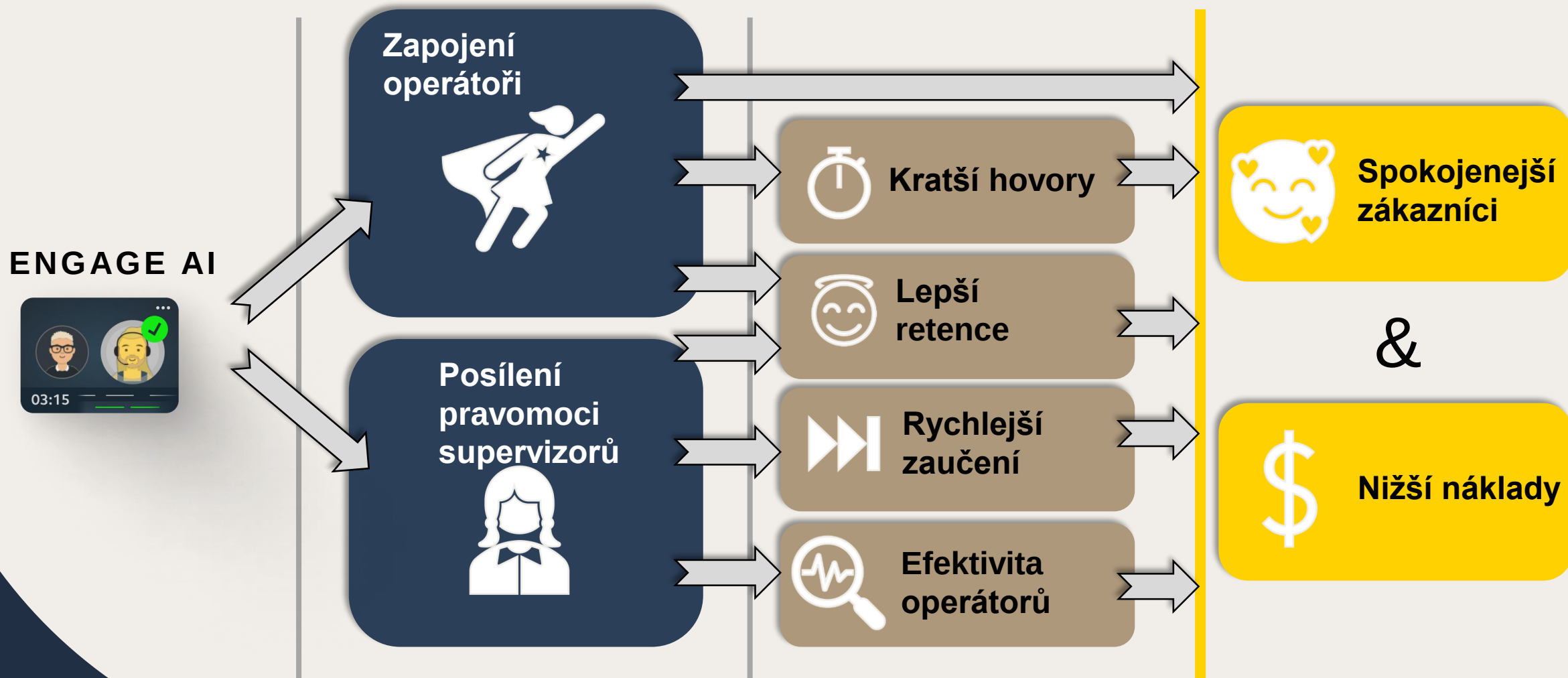


Technická podpora a bezplatné aktualizace produktu



Přístup k rozhraní API pro úplné noční načítání dat

Rychlý návrat investic



Díky!

