

Puheanalytiikka teknisen asiakaspalvelun kehittäjänä

28.6.2023
Antti Raassina
Verkkopalvelut

28.6.2023

Sisällys

Puheanalytiikka teknisen asiakaspalvelun kehityksen mahdollistajana	2
Tutkimuksen sisältö ja tavoitteet	2
<i>Laadullinen analyysi ja soiton syiden ymmärtäminen</i>	2
<i>Asiakastyytyväisyyden ja -tyytymättömyyden syytekijät</i>	2
Tutkimuksen toteutus	3
Tutkimuksen tulokset	3
Jatkokehitys	5

28.6.2023

Puheanalytiikka teknisen asiakaspalvelun kehityksen mahdollistajana

Helen Sähköverkko toimii sähkömarkkinalain mukaisessa säännellyssä jakeluverkonhaltijan roolissa Helsingissä. Verkonhaltijan on tarjottava sähköverkkonsa palveluita sähkömarkkinoiden osapuolille tasapuolisesti ja syrjimättömästi. Helen Sähköverkon tekniset palvelut koostuvat sähköliittymien toteuttamisesta mm. rakennuksille ja yhteiskunnan infralle, erilaisten tapahtumien sähköistämistä, aurinkosähköjärjestelmien käyttöönottojen käsittelystä ja sähkömittareiden asentamisesta sekä erilaisista sähkönkäyttöön liittyvistä kyselyistä. Helen Sähköverkon tekniseen palveluun tulee vuositasolla noin 30 000 erillistä kontaktoa joko puhelimitse tai sähköpostilla.

Helen Sähköverkolla oli tarve selvittää syvemmin asiakaskokemuksen ja -tyytyväisyyden syytekijöitä puhelinpalvelussa. Tuhansien puheluiden yksittäinen analysointi ihmisen kuuntelemana on toteutuskelvoton skenaario, siten oli tarve löytää tekoälypohjainen puheen ja vuorovaikutuksen analytiikkaratkaisu teknisen palvelun puheluiden analysoimiseksi. Tässä puheanalytiikka -tutkimuksessa selvitettiin asiakaskohtaamisen laatua, soiton syitä sekä asiakastytyväisyyden syytekijöitä automaattisen koneellisen mittaamisen avulla. Tutkimus toteutettiin yhteistyössä Monzuun Oy:n kanssa vuoden 2023 tammi- ja huhtikuun välisenä aikana.

Tutkimuksen sisältö ja tavoitteet

Tutkimus koostui kahdesta päätutkimuksesta: *Laadullinen analyysi ja soiton syiden ymmärtäminen sekä Asiakastytyväisyyden ja -tyytymättömyyden syytekijät*. Tutkimuksessa analysoitiin noin 6 000 puhelua.

Laadullinen analyysi ja soiton syiden ymmärtäminen

Analyysissa selvitettiin sekä ennalta määriteltyjen teemojen esiintyvyyttä että ennalta määrittelemättömien soiton syiden esiintyvyyttä. Helen Sähköverkko määritteli listauksen oletettavista soiton syistä analyysiin. Lisäksi ohjaamattomassa analyysissa haettiin syvempää ymmärrystä soiton motiiveihin.

Asiakastytyväisyyden ja -tyytymättömyyden syytekijät

Edellä kuvattuun laadulliseen analyysiin liitettiin puhelutallenteita koskeva NPS-mittausdata (Net Promoter Score) ja FCR-data (First Contact Resolution). Analyysin avulla selvitettiin mitkä tekijät selittävät eroja asiakastytyväisyydessä ja -kokemuksessa. Analyysiin liitettiin vuoropuhelun kulkua, puhelun kuljetusta ja palvelutavan vertailua asiakasneuvojen kesken kuvaava analyysi. Vuoropuhelun analyysi kuvaa asiakasneuvojille ominaisia toimintamalleja asiakaskohtaamisissa. Analyysi koski 12 asiakasneuvojaa.

Tutkimuksen avulla selvitettiin *millainen vuoropuhelu ja tapa johtaa dialogia tuottaa asiakastytyväisyyttä? Mihin soiton syihin tai aiheisiin liittyy tyytyväisyyttä / tyytymättömyyttä? Mikä selittää asiakastytyväisyyden (NPS- ja FCR-mittaukset) eroja asiakasneuvojen kesken yksilötasolla?*

Tutkimushankkeen analyysin lopputulemana tavoitellaan henkilötason toimenpide-ehdotuksia Helen Sähköverkon teknisen palvelun toiminnan kehittämiseksi ja agenttikohtaisen työskentelyn parantamiseksi.

28.6.2023

Toimenpide-ehdotukset perustuvat poikkeamiin parhaista käytännöistä, joita henkilötason mittaamisessa on havaittu. Toimenpide-ehdotukset kuvaavat vuorovaikutuksen käytäntöjä, joita noudattamalla teknisessä palvelussa todennäköisimmin voidaan parantaa asiakaslaatua ja -tyytyväisyyttä.

Ennen tutkimuksen käynnistymistä laadittiin toimintamalli, ohjeistus ja dokumentaatio tietoturvalisesta datankäsittelystä. Näin varmistettiin, että henkilötietojen ja datankäsittelyn menetelmät vastaavat tietosuojasetusten mukaisia käytäntöjä sekä muita soveltua säädöksiä. Tutkimuksen kaikissa vaiheissa noudatettiin soveltuvaa kansallista ja/tai EU-lainsäädäntöä ja asetuksia.

Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen toteutus tapahtui vaiheittain seuraavasti:

1. Helen Sähköverkko toimitti puhelutallenteet Monzuunille käsiteltäväksi koneellisesti.
2. Helen Sähköverkko toimitti NPS- ja FCR-mittausdatan puhelutallenteista Monzuunille.
3. Monzuun toteutti edellä kuvatut analyysit. Analyysin tekninen vaiheistus oli:
 - 3.1. Puhelutallenteiden esikäsittely ja luokittelu
 - 3.2. Puhelutallenteiden litterointi koneellisesti
 - 3.3. Tekstin laadullinen esikäsittely ja eheyttäminen
 - 3.4. Puhelun (tekstimuodossa) pilkkominen osiin ja luokittelu koneellisesti
 - 3.5. Tekstin analysointi ennalta määriteltyjen analyysien mukaisesti
 - 3.6. Soitonsyiden syväanalyysi ja aiheiden haku ennalta määriteltyjen teemojen ulkopuolelta
4. Monzuun yhdisti vuoropuheluanalyysin laadullisiin analyysihin.
5. Monzuun tuotti analyysin syytekijöistä ja toimenpide-ehdotukset toiminnan kehittämiseksi.
6. Tulosten raportointi, purkaminen ja käsittely yhteisesti.

Tutkimuksen tulokset

Tulokset raportoitiin kahden eri tehtävän perusteella kahdessa osassa. Asiakasneuvojien välinen vertailu toteutettiin samaa tehtävää tekevien kesken. Lähtötietojen perusteella voitiin määrittää agenttikohtaiset NPS- ja FCR-toteumat, jotka antavat lähtötiedot työskentelyn muodostamasta asiakastyytyväisyyden tasosta.

Taulukko 1. Asiakasneuvojakohtaiset NPS- ja FCR-arvot

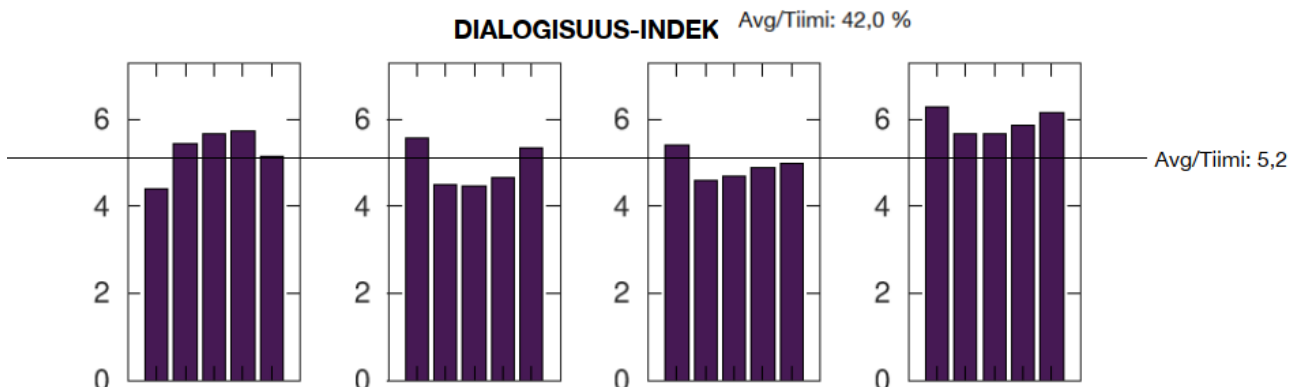
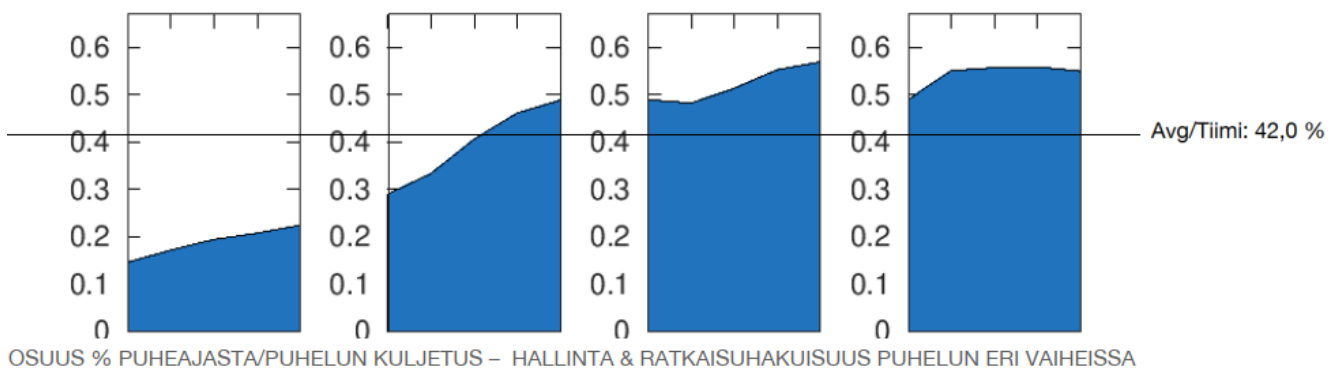
Tehtävä 1	NPS	FCR	Tehtävä 2	NPS	FCR
Agentti 1	7,72	61,4	Agentti 7	8,00	55,60
Agentti 2	8,60	76,1	Agentti 8	9,29	100,0
Agentti 3	7,86	62,2	Agentti 9	7,00	52,20
Agentti 4	8,94	82,5	Agentti 10	9,17	88,90
Agentti 5	7,93	53,3	Agentti 11	7,30	60,00
Agentti 6	8,10	66,7	Agentti 12	7,29	48,40

Hyvä NPS kulkee pääasiassa hyvän FCR-tuloksen kanssa. Kun asiakkaat saavat kerta-asioinnilla hoidettua asiansa, on tyypillistä kokea parempaa tyytyväisyyttä palvelun osalta.

28.6.2023

Asiakasneuvojakohtaisissa analyyseissä tarkasteltiin puhelun kuljetusta, hallintaa ja ratkaisuhakuisuutta puheluiden eri vaiheissa. Lisäksi ns. dialogisuusindeksin avulla tarkasteltiin, kuinka aktiivisesti asiakasneuvoja käy vuoropuhelua ja kuinka hyvin hän onnistuu osallistamaan asiakkaan keskusteluun. Dialogisuusindeksi kuvaa aitoa vuoropuhelua, jossa osapuolet aidosti osallistuvat keskusteluun. Asiakkaan osallistaminen todennetusti edistää ratkaisun löytämistä ja asiakastytyvyyttä.

Seuraavan kuvan ylemmän rivin kuvat kertovat sinisellä pinta-alalla Helen Sähköverkon asiakasneuvojan puheajan osuutta puheluiden edetessä. Kuvaajan vasemmassa reunassa on puhelun alku. Alemmalla rivillä on esitetty dialogisuusindeksi, jokainen pylväs esittää dialogisuuden määrää puheluiden eri vaiheissa. Päällekkäiset kuvaajat edustavat saman asiakasneuvojan (tai keskenään samanlaisella tyylillä toimivan useamman asiakasneuvojan) mitattuja arvoja. Vastaavat tulokset ovat käytettävissä kaikkien asiakasneuvojien osalta.



Kuva 1. Asiakasneuvojakohtaiset puhelunhallinnan ja dialogisuuden mittaustulokset.

Kuvaajien perusteella voidaan arvioida, miten aktiivisesti asiakasneuvoja pyrkii esittämään kysymyksiä, kartoittamaan asiakkaan ongelmaa ja etsimään siihen ratkaisua. Eniten erottelevat piirteet löytyvät dialogisuuden vaiheissa 3, 4 ja 5 sekä vuoropuhelun aktiivisuudessa ja hallinnassa tilanteen selvittelyn aikana sekä ratkaisun muodostamisessa. Yleishavainto tuloksista kertoo, että asiakasneuvojien keskinäiset erot vuoropuhelun tavassa ovat isommat kuin laadullisissa syytekijöissä (sanallisessa ilmaisussa).

Tutkimuksen tulokset on vielä purettu asiakasneuvojakohtaisiin tarkempiin tuloksiin, joista on saatu kerättyä merkittävimmät erot parhaiten menestyviin verrattuna. Lisäksi tuloksissa on esitetty asiakasneuvojakohtaiset

28.6.2023

toimenpidesuositukset, joihin panostamalla asiakasneuvoja voi muuttaa omaa työskentelyään asiakaskohtaamisissa ja saavuttaa parempaa asiakastyytyvääsyyttä ja ongelmanratkaisua ensimmäisen kontaktin aikana.

Yhteenvetona tulokset kertovat parhaita tuloksia tässä datanäytteessä tekevistä asiakasneuvojista seuraavaa:

- he hallitsevat aktiivisen vuoropuhelun ja lisäkysymysten esittämisen
- heitä ohjaa asiakkaan tarve ja ratkaisuhakuisuus, mikä näkyy järkevänä puhelun hallintana ja ohjauksena puhelutilanteessa.
- he viestivät aktiivisesti puhelun aikana mitä he tekevät asian ratkaisemiseksi, jolloin asiakas on jatkuvasti tietoinen mitä tapahtuu
- he selventävät ratkaisua asiakkaalle huolellisesti
- he kuuntelevat asiakasta eivät puhu juurikaan päälle
- he käsittelevät huomattavan määrän kysymyksiä puhelutilanteissa asiakkaan ongelman kartoittamisessa

Vastaavasti matalammista tuloksista on pääteltävissä seuraavaa:

- asiakas hallitsee puhelua (myös tilannekartoituksen jälkeen) ja asiakasneuvoja pääasiassa menee asiakkaan tarinan mukana
- puhelutilanteissa on selkeitä tyhjäkäyntiaikoja, joissa kumpikaan osapuoli ei ole aktiivinen vuoropuhelussa
- puhelun haltuunotto on vajavaista, asiaa pyöritellään näennäisesti usealta kantilta mutta ratkaisuun ei löydetä punaista lankaa. Puhelu usein venyy ja asiakkaan ongelma jää ratkaisematta.

Jatkokehitys

Tämän tutkimushankkeen osalta on mahdollista edetä jatkuvaan palvelulaadun mittaamiseen, jolloin Helen Sähköverkko voisi saavuttaa työn ohjaukseen jatkuvakäyttöisen työkalun henkilöstön vuorovaikutuksen laadun ja kyvykkyyksien kehittämiseen.

Tutkimuksessa havaittiin, että parhaimmillaan palvelun jatkuva käyttö, suorituksen jatkuva mittaaminen ja kehittäminen mahdollistavat seuraavat ominaisuudet:

- Dataperusteinen johtaminen
- Muutosmahdollisuudet aktiivisen säännöllisen palautteen kautta
- Mahdollisuudet analysoida suuret määrät asiakaskohtaamisia ja seurata tekemisen kehittymistä kohti parempaa asiakaskokemusta
- Saadaan näkyviin henkilötasoiset tulokset ja vertailu parhaiden käytäntöjen esiintyvyyksiin
- Vaikutusmahdollisuudet ja selkeät toimenpiteet oman työn kehittämiseen.