

KLANTEN WILLEN BEST SPRAAKHERKENNING

ALS ZE MAAR GOED GEHOLPEN WORDEN

DE BEGIN SEPTEMBER 2009 VERSPREIDE SAMENVATTING VAN HET RAPPORT VAN DIMENSION DATA (2009 ALIGNMENT INDEX FOR SPEECH SELF-SERVICE) WAS BEHOORLIJK NEGATIEF: 41 PROCENT VAN DE KLANTEN BLEEK LIEVER OP DE TOETSEN VAN Z'N TELEFOON TE DRUKKEN DAN IETS TEGEN DE SPRAAKHERKENNER TE ZEGGEN. EN WAAR CALLCENTERS HET IDEE HEBBEN DAT ZIJ SPRAAKHERKENNING VOORAL INZETTEN OM BETERE SERVICE TE KUNNEN GEVEN, HEBBEN DE BELLERS HET IDEE DAT ZE DAT VOORAL DOEN OM DE KOSTEN TE DRUKKEN.



Door Arjan van Hessen

De uitkomsten maken nieuwsgierig, maar zonder het eigenlijke rapport kun je daar eigenlijk niets zinnigs over zeggen. Na lezing van het rapport blijkt het allemaal net iets anders te liggen dan aanvankelijk gedacht.

HET RAPPORT

Het basis-idee achter het onderzoek is te onderzoeken in hoeverre de ideeën van bellers, technologieleveranciers en technologiegebruikers (callcenters) over het gebruik van spraakherkenning bij customer service met elkaar overeenkomen. Met andere woorden: denken de verschillende partijen er grosso modo hetzelfde over of juist niet.

Dat laatste is duidelijk het geval bij bellers en leveranciers: die

denken duidelijk anders over spraakherkenningstoepassingen. De toepassers (callcenters) denken meer in lijn met hun klanten (de bellers). In het 2009 onderzoek werden 2000 mensen via een online enquête in vier Engelssprekende landen (USA, UK, Australië, Canada), Frankrijk en Duitsland gevraagd naar hun ervaring met spraakherkenning bij customer service. De onderzochten waren gelijkmatig verdeeld over mannen en vrouwen en over de drie leeftijdsgroepen 16-34, 35-50 en 51+.

De resultaten

De meest in het oog springende uitkomsten van het onderzoek waren het grote aantal klanten dat liever de telefoontoetsen gebruikt dan de spraakherkenning, het geloof van de meeste bel-

lers dat bedrijven het alleen maar doen om op de kosten te besparen en de afwezigheid van het nut van geautomatiseerde service in de ogen van veel bellers (31%).

Ergernissen

Van de genoemde redenen om niet tevreden te zijn over het gebruik van spraakherkenning, is het niet-succesvol kunnen beëindigen van de taak veruit de belangrijkste. Daarnaast ergeren velen (vooral Engelsen) zich aan het moeten herhalen van reeds eerder ingesproken gegevens wanneer ze een live medewerker aan de lijn krijgen.

Hoewel de resultaten minder spectaculair zijn dan aanvankelijk gedacht, blijkt er wel wat aan de hand te zijn. Veel bellers hebben het idee dat ze met slechte service worden afgescheept omdat de bedrijven geen kosten willen maken met goede customer service (geautomatiseerd of niet). Een op de drie bellers ziet dan ook geen aantoonbaar nut in geautomatiseerde service!

KANTTEKENINGEN

ASR versus IVR

Er moeten echter wel wat kanttekeningen gezet worden bij dit verhaal. Zo is beslist niet duidelijk om welk soort diensten het eigenlijk gaat. Spraakherkenning kent een zeer breed toepassingsgebied en je kunt al die verschillen niet zomaar op één hoop gooien. Het is niet goed verklaarbaar waarom 41 procent van de bellers liever IVR gebruikt (het drukken op de toetsen van je telefoon) in plaats van spraakherkenning (ASR). Die keuze tussen IVR en ASR kun je namelijk alleen maar maken in situaties waarin het een reële keuze is. Bij een beperkt aantal keuzes (Toets 1 voor de afdeling sales en 2 voor de binnendienst) kan zowel IVR als ASR worden gebruikt en is het voorstelbaar dat bellers liever de IVR gebruiken (zeker bij herhaalverkeer waar je de dialoog kent zodat je direct een aantal keuzes achter elkaar kunt maken). Om hier spraakherkenning in te zetten, is waarschijnlijk niet verstandig. De opstellers van het rapport melden dit trouwens zelf al: “Enterprises should be focusing on deploying applications using speech that make sense to the consumer, too often we see examples where speech has been used in a way that is counter-intuitive to the consumer.”

Doordat de techniek steeds beter wordt en bedrijven dus steeds ingewikkelder dialogen gaan automatiseren, krijgen we steeds vaker dialogen waarbij het gebruik van IVR gewoon geen reële optie is. Neem bijvoorbeeld de bezorgklachtenafhandeling van de Nederlandse kranten en tijdschriften waarbij de beller zijn postcode moet opgeven: dat kan eigenlijk niet met IVR. Ook routeringsdialogen (“met wie wil je spreken” of “vanuit welke plaats bel je”) kunnen nu eenmaal niet met telefoontoetsen worden afgehandeld.

Het onderscheid tussen dialogen waarbij óf IVR óf ASR een reële optie is en dialogen waarbij het alleen maar met ASR kan, blijft geheel buiten schot en maakt nieuwsgierig naar de online vragen die gesteld werden (die worden trouwens niet vermeld in het rapport).

Ook het gebruik van zogeheten open vragen waarbij de beller gevraagd wordt: “welkom bij bedrijf X, waarvoor belt u ons?”

wordt in het geheel niet genoemd. Dit is een succesvolle toepassing van spraakherkenning waarbij de technologie gebruikt wordt om de bellers direct met de juiste mensen c.q. afdelingen door te verbinden.

Met andere woorden: de opmerking “41 procent van de bellers gebruikt liever IVR” kan slechts van toepassing zijn op die dialogen waarbij IVR een reëel alternatief is. En eerlijk gezegd hebben de bellers daar ook wel een punt. Het is een goede traditie (in Nederland) om spraakherkenning slechts daar in te zetten waar IVR eigenlijk niet meer gaat (te brede en te diepe menu’s). Bij juist gebruik van ASR liggen de zaken anders, zoals ook Martin Dove (Dimension Data’s global managing director for Customer Interactive Solutions) zegt: “The research tells us that 40% of consumers prefer to use traditional touchtone services rather than systems which require them to verbally answer a series of questions. On the positive side, we are seeing that where the system is designed with the customer in mind, satisfaction levels are high”.

Frustraties

Een ander interessant resultaat is de mate waarin bellers en leveranciers denken over de frustraties van die bellers bij geautomatiseerde diensten; 33 procent van de bellers raakt gefrustreerd wanneer ze bij de live agent eerder gegeven antwoorden moeten herhalen (*mag ik nog even uw postcode?*). Dit is volstrekt begrijpelijk maar heeft op zich niets met spraakherkenning te maken. Het is te wijten aan de afwezigheid van een goede CTI-koppeling. Ook bij customer service met alleen maar ‘echte mensen’ gebeurt het regelmatig dat je na iedere keer doorschakelen al je gegevens weer opnieuw moet noemen. Hoogst irritant, maar nogmaals: het staat los van het gebruik van spraaktechnologie.

Geen voordeel

31 procent van de bellers ziet geen voordeel in “an automated system when they call into an organisation”. Het is niet helemaal duidelijk of het hier om IVR of ASR (of een mix) gaat. Voordelen die duidelijk wel gezien worden zijn de 24 x 7 beschikbaarheid en het vermijden van wachtrijen. Toch is die 31 procent enigszins zorgelijk: het is nooit goed wanneer een significant deel van de bellers het nut van geautomatiseerde systemen helemaal niet ziet, en het is daarom een belangrijke uitdaging dit cijfer naar beneden te krijgen.

Dialogresultaten

Mensen die de customer service bellen, willen in de regel maar een ding: goed geholpen worden. 61 procent van de bellers kreeg grotendeels of volledig antwoord op hun vragen. 30 procent slechts gedeeltelijk en 8 procent kreeg niets. Geen goede resultaten, maar het is de vraag hoe de cijfers liggen wanneer de service met medewerkers gedaan wordt: ook dan krijgt niet iedereen datgene dat hij of zij wil!

CONCLUSIE

Hoewel er redelijk wat valt af te dingen op de gepresenteerde resultaten zolang we niet precies weten om welk soort dialogen het ging, kan wel worden vastgesteld dat er in de onderzochte landen snel een beeld kan ontstaan dat “spraakherkenning

gebruikt wordt om jou goedkoop af te schepen”. Voor zover bekend is dit in Nederland minder. Leveranciers hameren er hier juist op dat het gaat om de *Dialog Completion Rate* en niet om de herkenningsgraad. Maak vooral goede dialogen waarbij IVR wordt ingezet waar IVR verstandig is en ASR waar IVR geen reële optie is. Goede dialogen zorgen ervoor dat veel mensen (30 minuten nadat ze gebeld hebben) niet eens meer weten dat ze met een sprekende computer belden zoals bleek uit het klanttevredenheidsonderzoek bij de introductie van de postcode-huisnummer herkenner voor bezorgklachtafhandeling van PCM. Minder dan 1 procent was echt ontevreden en 48 procent had niet gemerkt dat ze met een spraakherkenner spraken.

Iets anders dat duidelijk werd uit dit PCM-onderzoek is dat bij introductie van nieuwe technologie er voor gezorgd moet worden dat de gehele keten goed werkt. Wanneer de krantenjongen alsnog de krant niet bracht, werd er opnieuw gebeld en gezegd dat “die spraakherkenning niet werkt”. Hetzelfde zien we bij de

frustraties van bellers wanneer ze eerder gegeven antwoorden opnieuw moeten geven: “die spraakherkenningssystemen zijn klote”. Dat het ligt aan de slechte implementatie van de CTI-koppelingen kan zijn, maar daar heeft de beller geen boodschap aan.

Ten slotte: customer service over de telefoon zal nooit perfect zijn; los of het met mensen of met geautomatiseerde systemen gebeurt. De tolerantie ten opzichte van mensen die fouten maken (“niemand gaat er van uit dat de telefoniste je niet verstaan heeft als je de krant alsnog niet krijgt”) is echter veel groter dan die ten opzichte van systemen. Men verwacht van computers dat ze feilloos werken. Dit mag oneerlijk overkomen, maar het is vooralsnog wel de realiteit en zowel de technologieontwikkelaars als de technologiegebruikers moeten daar nu eenmaal rekening mee houden. **CCM**

Dr. Arjan van Hessen (Telecats, Universiteit Twente, Universiteit Utrecht)



Voldoet u al aan de eisen van de nieuwe Telecomwet?

Maak gebruik van @Voicetec IVR oplossing voor juiste registratie in “Bel-me-niet” Register

Om te voldoen aan verplichte registratie bieden wij u een speciaal ontwikkelde IVR oplossing in twee varianten:

- **Gehoste dienst:** eenmalige betaling voor de inrichting en maandelijks voor de dienst + kosten voor het bellen naar ons 088-nummer;
- **Apart ontwikkelde applicatie** voor uw eigen Aspect, Avaya of Cisco IVR platform, mits het platform hiervoor geschikt is. Eenmalige kosten voor implementatie van de applicatie op uw eigen IVR platform, inclusief testen en inrichting van de rapportage.



@Voicetec is de expert op het gebied van klantinteractie toepassingen. Wij helpen bedrijven door de slimme inrichting van de systemen de interactie met hun klanten snel en efficiënt te laten plaats vinden en het optimale uit elk klantcontact te halen. Met deze praktische IVR dienst helpt @Voicetec bedrijven om aan de wettelijke registratie in het Bel-me-niet Register te voldoen.

Voor meer informatie:

@voicetec

www.voicetec.nl | 020-89 10 400 | sales@voicetec.nl | H. Walaardt Sacréstraat 401 | 1117 BM Schiphol