

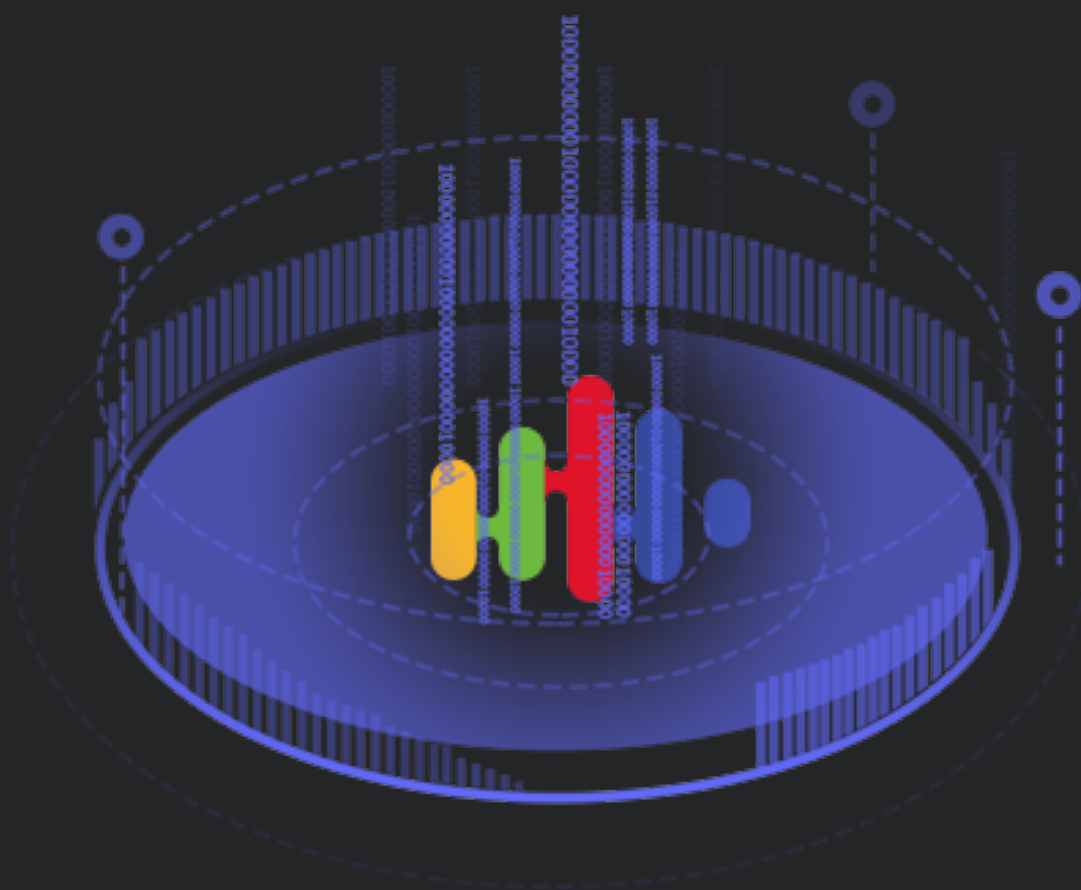
Customer experience

用户体验



“Signals拥有先进的舆情分析模型。现在我们可以利用Signals直接去倾听我们的消费者的声音，而不用自己去建立舆情模型，大大提高了我们的效率和节约了时间”。

— 客户体验高级经理



Background

执行背景

一个市值数十亿的美国科技公司选择了 Signals 平台来做他们数据分析的工具。这家公司横跨 60 个国家拥有超过三万个员工，并且在超过 160 个国家拥有客户。他们是世界 500 大公司之一，在各大洲都有总部。



该公司面临的挑战

该公司需要有分析用户投诉的能力，以便即时改善产品提高竞争力。虽然数据已经收集到了，但他们面临的挑战是如何分析如此大量的杂乱无章数据，并且如何利用这些数据来提高商业决策力。

在线客服，电话客服以及北美市场的调查数据中都隐藏着巨大的商机；Signals成为有效的商机转化工具。

How to assist

Signals 如何协助

Signals 协助各个产品组深入了解其产品的内部数据集并做了即时的分析整理。这样的分析允许客户服务和用户体验团队及早地发现潜在的问题。在分析过程中并没有复杂的 IT 整合也不需要数据科学团队。**Signals** 快速处理所有结构化和非结构化数据，使公司能够更好地管理客户体验并提高竞争力。

Signals 平台处理大量非结构化和结构化文本数据能力强大，而且不论任何来源 - 电子邮件，聊天会话，问卷调查，博客文章，应用评价，社交媒体等。它通过预测模型，机器学习和稳健的统计算法，能在几秒钟内以时间，地理，话题归类，产生快速和可操作的可视化使用者界面。

数据分类：

- 聊天数据：客户服务和销售的聊天记录被分为两组：代理和客户。
- 意见实验室数据：意见卡，离职调查，电子支持意见卡和退出调查。
- 调查数据显示：购买体验的调查，聊天调查（销售和销售支持），产品所有权调查
- 技术支持数据

Future plans

结果，投资报酬率和未来计划

使用 Signals 平台 ,这公司达到了：

- 将数据分析普及到各个产品组 ,让一切产品改变用数据说话。
一线销售 / 代理人更有主动性从 - 从原本 “ 什么有可能发生？ ” 转变为 - “ 我们应该做什么？ ”
- 加强与客户的关系：提供有效性策略 ,并有数据支持和代理监控。
- 提高数据的解读：所有数据结果可被企业由上到下任何人理解 ,以提高数据最高价值

该公司利用 Signals 为标准操作流程 ,加强与客户的关系 ,提供数据支持 ,加强销售代表对产品的了解度 ,因此大大提高了客户增长率和客户续约率。