

**NICE** · nexidia

**Nexidia Analytics**

UN PORTEFEUILLE COMPLET D'ANALYSE  
DE L'ENGAGEMENT DES CLIENTS

Les entreprises sont aujourd'hui confrontées à plusieurs enjeux de taille : accroître leurs revenus et leur part de marché, acquérir de nouveaux clients et conserver les clients existants, réaliser des gains d'efficacité opérationnelle, garantir la conformité au sein de l'entreprise et aux réglementations, tout en renforçant la satisfaction globale des clients.

L'analytique est au cœur de toute entreprise. Pour réussir, il faut une bonne approche, des connaissances adéquates et un parfait alignement organisationnel. Selon une récente enquête menée auprès de la clientèle de NICE, l'expérience client est devenue le principal facteur de différenciation des marques pour les consommateurs, au détriment du prix et du produit. Mais pour acquérir les compétences et les connaissances nécessaires à une expérience client optimale, il faut que l'analytique devienne votre deuxième nature.

Sur le plan micro, nous vous fournissons des informations détaillées sur la manière d'améliorer la qualité et l'efficacité de la multitude d'interactions individuelles. Sur le plan macro, nous proposons des solutions qui vous permettent de suivre et de comprendre l'ensemble du parcours du client à travers tous les points de contact.

NICE Nexidia est la seule entreprise à analyser et à corréliser toutes les strates de l'engagement client, ce qui lui confère une valeur ajoutée unique. Elle ajoute un contexte à chaque interaction, ce qui permet une compréhension granulaire de chaque élément du parcours. Nexidia Analytics se trouve au cœur de l'analyse de l'engagement client.

Les clients exigent une plateforme unifiée d'analyse des interactions qui permettra de rechercher, d'identifier et de tirer des conclusions fiables à partir d'un seul ensemble d'interactions provenant de sources audio, de chats, d'e-mails et de textes. Non seulement NICE Nexidia fournit une qualité supérieure d'analyse de texte et de parole, mais elle compte parmi les premiers outils de ce type offrant réellement des indicateurs communs et une interface unique donnant la capacité aux utilisateurs d'organiser, d'analyser et de mettre en œuvre ces données de manière transparente.

NICE Nexidia insufflé l'analytique au cœur des organisations, en fournissant des informations précieuses sur le comportement des clients à chaque étape de leur parcours dans l'entreprise. En étant capables d'exploiter les données stratégiques recueillies auprès des agents et des clients à partir de n'importe quelle source (audio, chat, e-mail, SMS, enquêtes et médias sociaux), les entreprises commencent à vivre au rythme des informations analytiques qu'elles trouvent à portée de main.

Le regroupement de toutes les sources de données en une seule permet aux organisations d'examiner de près les corrélations et les tendances, de découvrir les causes profondes et de concevoir des modèles prédictifs afin d'améliorer à terme l'expérience des agents et des clients, tout en réduisant par là même les efforts de ces derniers ainsi que les coûts.

## DES INFORMATIONS PRÉCIEUSES

NICE Nexidia permet de découvrir des informations précieuses sur le comportement des clients tout au long de leur parcours, de créer des relations durables avec eux et d'améliorer les résultats commerciaux. Ces informations apportent des réponses aux questions suivantes :

- **Pourquoi les clients contactent-ils réellement notre entreprise ?**  
Quelles sont les questions relatives aux produits ou aux processus qui doivent être traitées ?
- **Quelles offres de vente avons-nous présentées?**  
Parmi celles-ci, lesquelles trouvent un écho auprès de quels clients et de quels prospects, et pourquoi ?
- **Quelle veille concurrentielle pouvons-nous recueillir auprès de nos clients ?**
- **Quels sont les agents qui excellent dans le service à la clientèle et qu'est-ce qui fait leur succès ?**
- **Dans quels domaines devons-nous améliorer l'expérience de nos clients ?**  
Où pouvons-nous leur permettre de trouver plus facilement les informations dont ils ont besoin sans avoir à nous contacter ?



## Un cadre technologique de pointe

NICE Nexidia propose comme principale innovation un pipeline d'ingestion unique qui trie, recherche, analyse et recoupe les données à partir des nombreuses sources textuelles et audio dont le client a besoin. NICE Nexidia fournit la seule vue globale et véritablement omnicanale du secteur sur les interactions avec les clients. Les utilisateurs peuvent utiliser cette innovation de plusieurs façons.

### RECHERCHE OMNICANALE

- Utilisez le générateur de requêtes visuel convivial de Nexidia pour rechercher dans des ensembles de données sur tous les canaux d'interaction avec des réglages de seuil afin de permettre une certaine souplesse dans la détection des phrases parlées ou écrites (comme les fautes de frappe ou les modèles de discours fragmentés).
- À mesure que les recherches deviennent plus spécifiques, le générateur de requêtes permet de construire plusieurs requêtes les unes sur les autres ou de les lier à des canaux d'interaction spécifiques, avec des opérateurs plus avancés tels que ET, OU, AVANT, et NON, SOUS-ENSEMBLE ou TIMING.

### DÉTECTION OMNICANALE

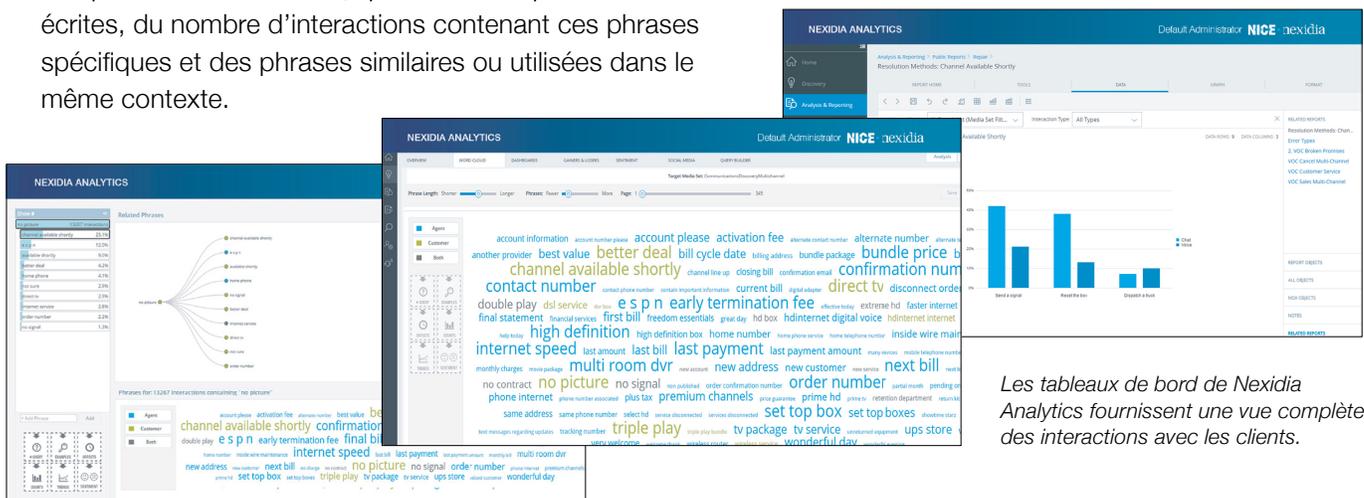
- Grâce à un ensemble complet de données, les nuages de mots-clés permettent d'identifier visuellement les phrases fréquemment utilisées sur plusieurs canaux d'interaction (texte, parole et audio).
- Différentes vues de données favorisent la détection sur un ou plusieurs canaux, ce qui facilite l'identification des phrases tendanciennes, qu'elles soient parlées ou écrites, du nombre d'interactions contenant ces phrases spécifiques et des phrases similaires ou utilisées dans le même contexte.

### TAXONOMIE OMNICANALE AVANCÉE DES SUJETS

- Élaborez une série d'événements comportementaux spécifiques qui indiquent une influence positive ou négative sur le résultat commercial souhaité.
- Étudiez les informations provenant de tous les canaux pour déterminer les similitudes et les différences dans les conversations des clients au cours des interactions vocales, et découvrez en quoi elles consistent.
- Surveillez en permanence les tendances pour suivre les mouvements à la hausse et à la baisse, et avoir un aperçu des nouvelles tendances émergentes tout en assurant les premiers KPIs.

### RAPPORTS OMNICANAU

- Obtenez les indicateurs qui vous intéressent à partir de n'importe quel ensemble de requêtes en utilisant l'un des rapports standard de Nexidia, ou créez des rapports personnalisés en fonction des divers objectifs de l'entreprise nécessitant différents ensembles d'informations.
- Générez des rapports sur les sujets les plus fréquemment abordés par les clients lors des appels, des discussions et des e-mails sur l'ensemble des canaux d'interaction.
- Assurez le suivi de l'activité des clients sur l'ensemble des canaux, notamment les demandes d'assistance qui commencent par l'envoi d'un e-mail et se poursuivent par chat.
- Établissez des rapports spécialement conçus pour étudier les cas particuliers, tels que les scores de sentiments négatifs et positifs ou le nombre d'appels de service programmés dans les différents centres de contacts.



Les tableaux de bord de Nexidia Analytics fournissent une vue complète des interactions avec les clients.



## La détection précoce révèle les tendances sur tous les canaux

La fonctionnalité de détection précoce de Nexidia met en lumière ce que vous ne savez pas chercher : les questions, tendances et sujets émergents qui méritent d'être approfondis. Les utilisateurs peuvent naviguer à travers les nuages de mots pour comprendre les relations entre les sujets et l'occurrence relative de ces sujets afin d'en déterminer la cause profonde. Le sentiment du client est mesuré lors de chaque interaction et sert à comprendre les problèmes associés à une satisfaction élevée ou faible du client. Pour une expérience de détection véritablement omnicanale, la fonction de détection de Nexidia Analytics accepte la saisie de texte à partir de n'importe quelle source de données textuelles. Étant donné le pourcentage croissant d'interactions sur les canaux textuels, cette fonction permet de recueillir des informations bien plus fiables que la seule détection de la voix.



## De la détection précoce à l'analyse des causes profondes

La détection précoce est essentielle pour étudier les ressources textuelles et audio afin de formuler des hypothèses, mais ce n'est pas tout. Afin de tirer parti de la puissance de Nexidia Analytics, l'étape suivante consiste à utiliser ces connaissances pour procéder à une analyse quantitative approfondie de toutes les interactions avec les clients, quel que soit le support. Le moteur d'indexation et de recherche phonétique de Nexidia analyse 100 % des interactions pour déterminer avec précision la fréquence des événements, les raisons pour lesquelles ils se produisent et la manière dont ils affectent les opérations.

Nexidia Analytics prend en charge les recherches ad hoc pour trouver toutes les phrases clés sur l'ensemble des canaux, sans être limitée par un dictionnaire de mots prédéfinis ou un lexique complexe de combinaisons de phrases. Une fois les résultats trouvés, il suffit d'enregistrer cette recherche en utilisant une logique qui définit les relations entre les phrases, combinée avec des opérateurs temporels pour établir des liens de cause à effet plus poussés.

Cet ensemble d'outils permet aux analystes de se plonger au cœur du réseau des relations avec les clients et les entreprises. Il offre la possibilité d'approfondir la recherche afin de trouver des informations qui peuvent être utiles à toutes les strates de l'entreprise, que ce soit pour une présentation à un conseil d'administration ou pour une évaluation individuelle des performances.



## Une gestion des performances basée sur des indicateurs

Avec Nexidia Analytics, toutes les interactions sont enregistrées et notées individuellement sur chaque canal vocal ou textuel. NICE Nexidia utilise 100 % des interactions capturées non seulement pour évaluer les agents et mesurer leurs performances, mais surtout pour leur permettre de donner le meilleur d'eux-mêmes.

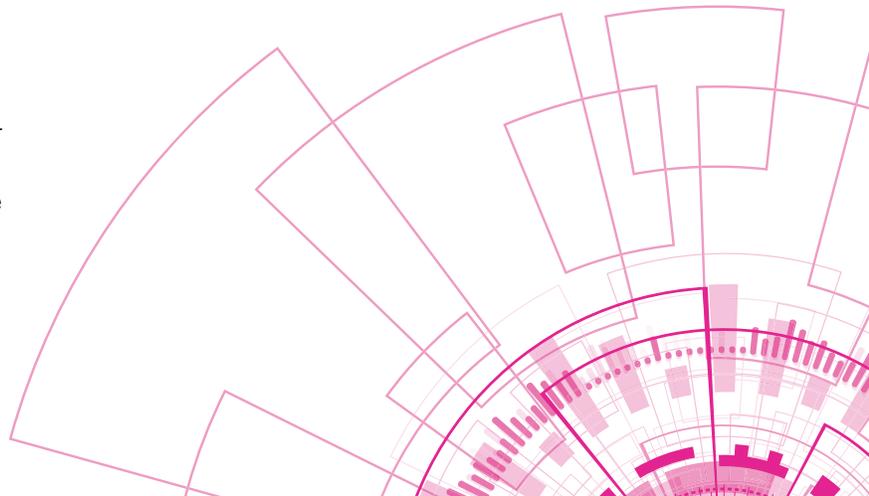
NICE Nexidia prend en charge des indicateurs personnalisés pour les projets relatifs à la qualité, basés sur des résultats d'analyse couvrant tous les champs de métadonnées du système. Ces projets qualité garantissent que les performances des collaborateurs s'alignent sur des objectifs prioritaires pour le centre de contacts et pour l'entreprise dans son ensemble. La gestion des performances est également prise en charge par le portail d'évaluation des agents. Grâce à ce portail, ceux-ci peuvent consulter leurs évaluations individuelles, comparer leurs performances à celles de leurs pairs et même effectuer des auto-évaluations dans le cadre d'un processus de coaching collaboratif.



## Pour boucler la boucle : la résolution en temps réel pour l'audio

Nexidia Scan and Agent Assist, fonctionnalité complémentaire de Nexidia Analytics, est une solution de résolution tactique, agile et en temps réel permettant aux centres de contacts de répondre immédiatement aux problématiques émergentes au fur et à mesure qu'elles se présentent lors des interactions audio.

La solution déclenche des alertes pour les agents et les superviseurs en fonction d'événements configurables et alimente les alertes sur le poste de travail des agents avec des informations pertinentes, permettant ainsi aux entreprises de modifier le comportement de leurs agents pour un gain de performance maximal.



Les programmes d'analyse des interactions de Nexidia, leaders du secteur, permettent de découvrir en permanence des informations sur des aspects importants du parcours du client, y compris les problèmes liés au SVI. En combinant les données provenant des interactions non structurées des clients dans le centre de contacts avec celles, à plus grande portée, issues des parcours individuels et combinés des clients, les entreprises obtiennent des résultats impressionnants grâce à des informations qu'elles n'avaient jamais pu glaner auparavant dans leurs bases de données.

Grâce à l'optimisation du SVI et à la capacité d'enregistrement agnostique de Nexidia Analytics, cette solution offre aux clients un avantage supplémentaire : elle leur permet de conserver les paramètres existants de l'enregistreur et de superposer les solutions d'analyse, tout en réalisant un important retour sur investissement à court et à long terme.

## Pourquoi choisir Nexidia Analytics ?

- **Son évolutivité**

La technologie exclusive de Nexidia pour transformer les interactions en données utilisables possède une évolutivité plus de 50 fois supérieure aux autres solutions.

- **Sa flexibilité**

L'engagement de NICE Nexidia en faveur de normes de données ouvertes garantit que les résultats des analyses sont disponibles pour tout type d'analyse en aval : il n'y a pas de frais cachés ou de paperasserie destinés à retenir les données en otage.

- **Sa rapidité et sa précision**

Les réseaux neuronaux du Deep Learning ainsi que le traitement rapide via le cadre d'échange de données offrent une vitesse et une précision inégalées.

- **Son approche axée sur les résultats**

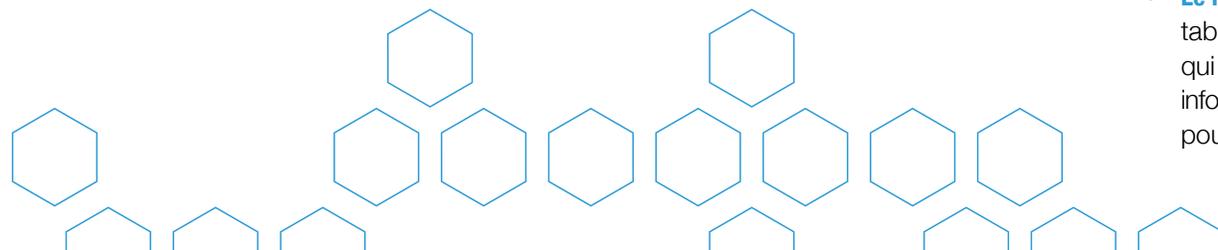
L'analytique ne s'achète pas, elle se fait. NICE Nexidia travaille en partenariat avec ses clients et se concentre sur les résultats plutôt que sur les données logicielles.

- **Sa crédibilité**

Les clients de NICE Nexidia sont les plus puissants et les plus fiables du marché et ont obtenu les meilleurs résultats dans leur secteur. Selon le cabinet d'études DMG consulting, NICE s'est déjà arrogé 45 % du marché de l'analytique, ce qui fait de nous le plus grand acteur du secteur. NICE Nexidia aide les centres de contacts à optimiser leurs opérations en offrant une visibilité cohérente sur les objectifs globaux de l'entreprise.

## PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES

- **Les tableaux de bord des intentions des appelants** affichent les sujets à tendance afin de permettre une analyse plus approfondie.
- **Les nuages de mots hautement configurables** comprennent des filtres sur les sentiments, le locuteur ou la longueur des phrases.
- **L'analyse approfondie des sentiments** permet de trier les appels selon leur caractère positif ou négatif et d'en dégager les tendances à l'aide d'affichages visuels.
- **Une fonctionnalité puissante d'analyse des phrases associées** montre les relations entre les sujets, fournissant ainsi le contexte pour l'analyse des causes profondes.
- **La catégorisation des appels** identifie les sujets les plus pertinents.
- **L'analyse de la résolution au premier contact (RPC)** cible les types d'interaction qui reviennent le plus souvent et montre les relations entre les interactions.
- **L'analyse des causes profondes** détermine les raisons pour lesquelles les clients interagissent avec le centre de contacts, en identifiant les problèmes relatifs au comportement des agents et aux processus.
- **Le reporting avancé** fournit des tableaux de bord faciles à lire qui mettent en évidence les informations les plus pertinentes pour la prise de décision.





## La seule véritable solution technologique d'analyse de la parole et du texte du secteur

La puissante architecture de Nexidia Analytics, qui permet de traiter tous les canaux de données provenant de sources disparates, est encore renforcée par son moteur de traitement du langage naturel, continuellement mis à jour, qui met l'accent sur la reconnaissance de texte, ainsi que par sa technologie d'analyse phonétique neurale de la parole (Neural Phonetic Speech Analytics™) qui combine intelligemment l'indexation et la recherche phonétique avec la reconnaissance vocale continue à grande échelle (Vocabulary Continuous Speech Recognition ou LVCSR).

NICE Nexidia est la seule solution d'analyse des interactions qui utilise des réseaux de neurones basés sur le Deep Learning, ce qui permet à notre algorithme d'analyse d'offrir la plus grande précision possible pour les conversations audio du monde réel. Grâce à cette capacité, Neural Phonetic Speech Analytics produit une transcription audio au niveau du mot, un index phonétique et des scores de sentiment client avec une rapidité et une fiabilité inégalées.

L'analyse de ce référentiel d'interactions avec les clients, souvent en plusieurs langues et dialectes, et à des vitesses sans précédent, nécessite une architecture évolutive, à savoir le Nexidia Search Grid™. Cette architecture puissante et flexible utilise un cadre de style MapReduce pour permettre un traitement parallèle et distribué des données sur du matériel informatique classique ou dans le cloud. La configuration de Nexidia Search Grid™ s'étend lorsque les volumes d'interaction augmentent ou que les périodes de conservation des données s'allongent sans exiger de multiples instances de logiciels pour faire face aux mises en œuvre de grande envergure. Dans un système évolutif et extensible, Nexidia Search Grid™ gère toutes les implémentations, quelle que soit leur taille.

## Un portefeuille complet d'analyse de l'engagement des clients

- Nexidia Analytics
- Optimisation du parcours client
- Optimisation du SVI
- Confinement numérique

Le portefeuille d'analyse de l'engagement client de NICE Nexidia fournit une passerelle intégrée dans l'offre complète disponible au sein du portefeuille de NICE, renforçant les avantages des solutions Workforce Optimization, Quality Central, Performance Management



## FONCTIONNALITÉS DE GESTION DES PERFORMANCES

- **Les projets qualité définis par l'utilisateur** permettent de suivre les performances au niveau des sites, des équipes et des agents en fonction d'objectifs et de seuils de performance.
- **Les capacités d'exploration** révèlent immédiatement les interactions pertinentes par voix, texte, chat et e-mail.
- **Analysez 100 % des interactions des agents** pour obtenir des indicateurs de performance et un suivi des résultats précis.
- **Réalisez une analyse des cas particuliers** afin d'identifier les agents les plus performants et élaborez des programmes de coaching sur les comportements et les processus efficaces.

## FONCTIONS DE NICE ENLIGHTEN GUIDAGE D'INTERACTION EN TEMPS RÉEL

- **Détection des phrases omises**
- **Détection des sentiments**
- **Détection des phrases parlées**
- **Alertes et remontées personnalisées des superviseurs**

Pour en savoir plus sur nos offres, visitez notre page : [www.nice.com/nexidia](http://www.nice.com/nexidia)

**Nexidia – Headquarters** +1 (866) 355 1241  
3565 Piedmont Road NE, Building Two, Suite 400, Atlanta, GA 30305, USA

**Nexidia – UK** +44 (0)207 002 3000  
160 Queen Victoria Street, London EC4V 4BF, United Kingdom