

Interaction Analytics

Aún en la actualidad, aproximadamente el 65% de los clientes de una empresa necesita hablar con alguien para adquirir productos o llevar a cabo sus gestiones.



Unifica las interacciones omnicanal de tu Cliente



Analiza el Sentimiento



Transforma los datos en KPI que te ayuden a tomar decisiones sobre tu negocio



Mejora el proceso analizando automáticamente y de forma continua tus KPI

Email
Chat
Teléfono
RRSS
Call Center
Chat

Enfadado
Contento
Nervioso
Frustrado
Tranquilo

Ineficiencia de Procesos
Agentes sin formar
Producto no satisfactorio

Automatiza Procesos
Forma a tus Agentes
Modifica tu Producto

¿CÓMO FUNCIONA?



PROCESO

Analiza cada interacción

- Tfn, email, chat, RRSS
- Palabras y frases
- Emoción y sentimiento
- Solapamiento y silencio
- Esperas y transferencias

Pasa a la acción

- Pautas en tiempo real
- Automatización de proceso
- Coaching dirigido
- Corrección de procesos
- Ajuste de producto

Youtube **Facebook**
android Angry birds **Google**
web **amazon** Madonna App store

	0	25	75	100
Comportamiento del Agente				
Ineficiencia de los Procesos				
Formación insuficiente				
Problema del Producto				

Identificación de la causa principal



Búsqueda de tendencias y definición de problemas

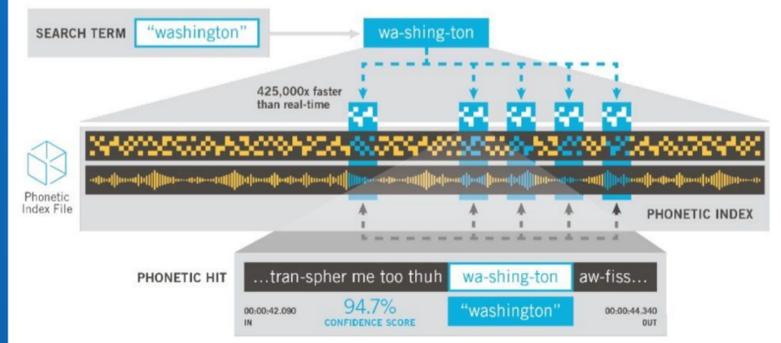
ALERTA



Categoriza Interacciones

Speech Analytics

El **Speech Analytics** hace posible analizar la voz de nuestros clientes en profundidad. La solución de NICE permite hacerlo mediante el uso de fonemas (94% de efectividad), en tiempo real y analizando el sentimiento de los interlocutores de cada grabación.



¿CÓMO FUNCIONA?



ANÁLISIS LINGÜÍSTICO

El software analiza si la frase tiene sentido a nivel lingüístico, para así discernir entre varias expresiones que suenen igual.

EJEMPLO:
too expensive
two expensive



ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Analiza estadísticamente la conversación para decidir, en igualdad de condiciones, cuál es la opción acertada.

EJEMPLO:
service provide
service provider



VISUALIZACIÓN DEL CONTEXTO

Analiza el contexto de la conversación para sugerir posibles temas al usuario.

EJEMPLO:
problemas de pago=>
sugiere cajero, pin, robo..

Características destacadas



ANALIZA LA VOZ EN TIEMPO REAL

ANALIZA EL SENTIMIENTO (POSITIVO, NEUTRO, NEGATIVO)



SEPARA A LOS INTERLOCUTORES DE LA LLAMADA

BENEFICIOS

Entre 10-20% de mejora en la efectividad de las **VENTAS**

Entre 10-30% de reducción del **AHT (Average Handle Time)**

Entre 15-40% de incremento de la **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Entre 5-25% de reducción del **tiempo de espera (Hold Time)**

Entre 15-40% de incremento de **FCR (FIRST CALL RESOLUTION)**

Hasta el 100% de reducción de tiempos de **ACW (After Call Work)**

Entre 15-95% de incremento del **EMPLOYER ENGAGEMENT**

Entre 10-70% de reducción de **reclamaciones recibidas**

Entre 20-80% de incremento **ID&V (IDENTIFICACIÓN y VALIDACIÓN DEL CLIENTE)**

Entre 5-15% de reducción del **volumen de rellamadas**