

10

puntos clave en el Análisis de un Call Center gracias a la IA

Los nuevos modelos de sentimiento y comportamiento de inteligencia artificial (IA) que están diseñados específicamente para la participación del cliente aprovechan las grandes cantidades de datos conversacionales de los call centers y brindan información de una manera que nunca antes se podría haber hecho con técnicas de minería de datos manual.



1 La rotación de clientes es extremadamente cara. Además hay que sumar el boca a boca negativo que genera



2 Analizar las palabras de los clientes no es suficiente. Para obtener un análisis completo y acertado debes capturar y analizar métricas de sentimiento



3 Un equipo de agentes comprometidos y capacitados puede suponer una enorme diferencia competitiva



4 Medir las habilidades blandas de nuestros agentes es crucial para lograr la excelencia y se puede lograr con NICE ENLIGHTEN. Es importante entender las habilidades de algunos agentes alineadas con sus resultados



5 El análisis de voz es más eficaz junto al análisis fonético. Permite detectar errores ortográficos, jerga, acrónimos y nombres de marcas



6 El enrutamiento conductual produce un resultado impresionante. ¿Qué es? poder redireccionar la llamada al agente más oportuno para resolverla en base a la personalidad del cliente



7 No se puede medir el desempeño de los agentes únicamente por el canal de Voz, hay que analizar omnicanalmente a nuestro cliente.



8 La mayor parte de los clientes no completan las encuestas ni nos dan comentarios. Necesitamos analizar a esa "mayoría silenciosa" con lo que está diciendo aunque no sea directamente



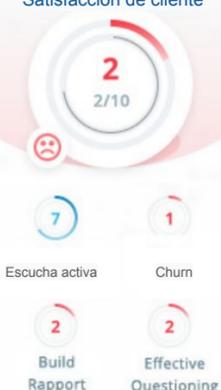
9 Las pérdidas por fraude ascienden a los 16.000M\$. Utiliza la inteligencia artificial para saber quién hay al otro lado de la llamada.



10 Aplica modelos previamente entrenados que miden el comportamiento de agentes y clientes. Conseguirás aumentar por fin la satisfacción de cliente y reducir KPI's críticos (quejas, fraude, etc)



Satisfacción de cliente



Vista simple Cuadro de Mando de agente

