



AI-inzichten vecko

Overzicht en functionaliteit van de oplossing

Vecko verbetert Voice of the Customer-programma's ('VoC') door bruikbare inzichten uit digitale media te halen (met meer dan 95% accuraatheid) om organisaties te helpen het 'waarom' te bepalen en te benutten dat verborgen zit in NPS- en CSAT-feedback.

Het resultaat? Een gedetailleerd overzicht van de volledige customer journey, met semantische analyse aan de hand van Natural Language Processing (NLP) en analyse van de emotionele intelligentie die verbatims begrijpt zonder extra validatie.

- Optimaliseert de klantenwerving, klantenervaring en klantenbinding dankzij een tevredenheidsanalyse van het merk, het product en de dienstverlening
- en de dienstverlening
- Gedetailleerde CX-analyse/inzichten in minuten in plaats van weken
- Traceert de volledige customer journey in plaats van een enkel touchpoint
- Biedt topic-, emotie- en risicoanalyses (regelgeving, fraude, klantuitval, ...)
- Intuïtieve en gebruiksvriendelijke interactieve datavisualisatie en -rapportering
- Beschermt de privacy van de klant

Voor wie?

Organisaties die de specifieke ervaring van hun klanten beter willen begrijpen

Huidige expertise:

- Winkelketens, franchising
- Bankwezen, kredietunies
- E-commerce
- Financiële instellingen, verzekeringen

Usecases

- Grondige analyse van NPS en surveys
- Datagedreven CX-strategieën uitwerken
- Anticiperen en verminderen van churn
- Opkomende noden/trends identificeren
- Ontwikkeling en optimalisering van een getrouwheidsprogramma
- Ontwikkeling van nieuwe producten

Voordelen

- Automatiseer de analyse van de Voice Of Customer doorheen de customer journey
- Maak het programma Voice of Customer consistent
- Analyseer niet alleen meer data, maar ook sneller
- Bouw op accurate en bruikbare inzichten
- Verhoog de klantentrouw en CSAT
- Meer nieuwe productsuccessen
- Voer operationele verbeteringen door op basis van real-time inzichten

