



Enghouse

AI INSIGHTS - VECKO

Comprendre la voix du client Voice of Customer VoC



**Enghouse
Interactive**

enghouseinteractive.be/?lang=fr

Exploitation des informations pour **optimiser** l'expérience client

Vecko comprend le client

Tirant parti de l'intelligence artificielle conversationnelle (IA), Vecko écoute la voix du client (Voice of the Customer - VoC) et dégage des informations exploitables dans un large éventail de médias numériques (avec une précision d'analyse supérieure à 95 %). Les entreprises sont ainsi en mesure d'identifier et d'exploiter le 'pourquoi' profond du feedback NPS et CSAT.

Vecko aide votre entreprise à offrir une meilleure expérience globale, en identifiant rapidement les problèmes. Vous pourrez y remédier en dépassant les attentes de vos clients et en résoudre d'autres avant qu'ils n'entravent la conservation et l'accroissement de la fidélité des clients.

8 bonnes raisons d'opter pour AI Insights



Analyse rapide des propos des clients

Compréhension des perceptions du client à l'aide de propos explicites et implicites



Identification et validation de tendances

Examen des réalités actuelles et identification des sujets de préoccupation émergents



Optimisation des niveaux de service

Validation rapide des avantages ou de l'impact des changements opérationnels



Développement accéléré des nouveaux produits

Identification des tendances d'utilisation et des avantages des produits préférés ou superflus



Interface utilisateur graphique de gestion intuitive

Observation et compréhension rapides des tendances sur les appareils mobiles, tablettes ou ordinateurs portables



API basée sur des normes ouvertes

Intégration à des plates-formes d'enquêtes et des outils de reporting tiers



Déploiement aisé

Des petites entreprises aux multinationales multi-sites



Accès multi-plates-formes

Compatible avec tous les navigateurs Web

„Verbatims“

AI Insights – Vecko utilise ses propres outils d'analyse textuelle, notamment le Natural Language Processing, des techniques linguistiques, des règles et taxonomies prédéfinies pour s'adapter rapidement à la terminologie propre au secteur, afin de comprendre précisément l'intégralité des propos des clients. Il ne faut pas d'analyse, de traitement ou de validation supplémentaire.

Dégager des informations utiles de l'expérience de vos clients

Les 10 principaux avantages offerts par Vecko

Identifier les priorités

- 1 **Évaluer le parcours complet du client** en recueillant et en dégagant facilement des informations du début à la fin de la mission, afin de mieux comprendre chaque expérience distincte à chaque étape et comment chacune influe sur la perception globale du client.
- 2 **Travailler avec ce qui est** fourni pour simplifier l'analyse grâce à des analyses sémantiques utilisant le Natural Language Processing (NLP) et des analyses reposant sur l'intelligence émotionnelle qui comprennent l'intégralité des propos du client sans nécessiter de validation contextuelle supplémentaire.
- 3 **Effectuer l'analyse du 'pourquoi'** pour comprendre rapidement les raisons sous-jacentes des commentaires du client, procéder à une analyse croisée du NPS, de la CSAT et d'autres formes de feedback pour une analyse plus approfondie de l'expérience client ; des recommandations sont données en quelques minutes.
- 4 **Élargir les perspectives** en utilisant les propos et des conclusions explicites et implicites pour entreprendre le Topic, Emotion and Risk Analysis identifiant rapidement les problèmes qui se présentent, c'est-à-dire les risques juridiques, la potentialité/les confirmations de fraude, la propension à la perte de clientèle ou la fidélité.
- 5 **Détecter les thèmes récurrents** et intentions qui aident au développement d'un produit reposant sur les données et de stratégies d'évolution des services qui optimisent encore l'expérience globale du client.

Maximiser l'agilité globale

- 6 **Optimiser tous les processus**, y compris l'acquisition, le suivi et la fidélisation des clients, grâce à une analyse approfondie de la satisfaction des marques, des produits et des services.
- 7 **Des analyses automatisées** peuvent être programmées régulièrement pour dégager des informations exploitables 'en temps réel' à partir du feedback des clients, qui évolue rapidement, sans besoin d'une intervention manuelle.
- 8 **La confidentialité est respectée** en utilisant uniquement des métadonnées, en excluant toute information à caractère personnel, tout en veillant à ce que rien ne soit conservé ou agrégé.

Renforcer la flexibilité opérationnelle

9

Les tableaux de bord visuels sont intuitifs et facilement modifiables. Ils illustrent clairement les conclusions et les recommandations.

10

Les analyses peuvent être effectuées au niveau local, régional ou mondial. Des recommandations concrètes sont envoyées aux équipes concernées pour être mises en œuvre.

Solutions complémentaires et pratiques de consultance



Enghouse

CALL RECORDING
& QUALITY MANAGEMENT



Enghouse

AUDIO BRANDING



Enghouse

SURVEY
MANAGEMENT



Enghouse

SOLUTION
ENABLEMENT



Enghouse

CONTACT CENTER

Les options d'implémentation pour Vecko



EnghouseCloud



EnghouseHybrid



Plus sur Enghouse Interactive



Nous sommes le fournisseur de logiciel pour les centres de contact le plus fiable au monde. Notre parcours a fait de nous une marque mondiale, un engagement que nous prenons envers nos clients, nos employés et nos clients et nos actionnaires.

Enghouse Interactive est une filiale de Enghouse Systems Limited (TSX : ENGH). En tant que fournisseur mondial de premier plan de solutions logicielles et de services pour les centres de contact, nous améliorons le service à la clientèle et transformons le centre de contact d'un centre de coûts à un moteur de croissance fort. Nos solutions permettent aux entreprises d'avoir un aperçu précieux des interactions quotidiennes avec leurs clients, d'approfondir la fidélité de ces derniers et de découvrir de nouvelles façons de créer de la valeur.

Dans le monde entier, les unités commerciales d'Enghouse Interactive servent plus de 10 000 clients dans plus de 100 pays. Nous nous conformons aux exigences réglementaires locales et prenons en charge toutes les technologies de téléphonie, sur site ou dans le nuage. De cette manière, nous garantissons que les clients de nos clients peuvent être joints à tout moment, partout et par n'importe quel canal.



**Enghouse
Interactive**

Enghouse Interactive Belgium NV
Hoogkamerstraat 304
9140 Temse/Belgium

Téléphoner **+32 3 760 40 20**
Visiter

enghouseinteractive.be/ai-insights-vecko