



Enghouse

AI-INZICHTEN - VECKO

VoC ofte Voice of Customer, hoe kunnen we deze beter begrijpen?



Enghouse
Interactive

enghouseinteractive.be

Bruikbare inzichten om de klantenervaring te optimaliseren

Vecko, van Enghouse Interactive, begrijpt de klant

Vecko maakt gebruik van Conversational Artificial Intelligence (AI) om te luisteren naar de Voice of the Customer 'VoC' en haalt bruikbare inzichten uit een brede waaier aan digitale media (met meer dan 95% accuraatheid). Het doel? Organisaties helpen het 'waarom' te bepalen en te benutten dat verborgen zit in NPS- en CSAT-feedback.

Vecko stimuleert uw organisatie om een betere totaalervaring af te leveren door snel aspecten bloot te leggen die u helpen de mogelijkheden te verruimen om zo de verwachtingen van uw klanten te overtreffen en andere problemen op te lossen voor ze het behoud en de verbetering van de klantenbinding in het gedrang brengen.

Top 8 van redenen waarom u AI inzichten zou gebruiken



Snelle analyse van wat klanten zeggen

Klantenpercepties begrijpen door gebruik te maken van expliciete en impliciete verklaringen



Identificatie en validering van trends

De huidige situatie onderzoeken en opkomende bezorgdheden identificeren



Optimalisatie van de dienstverlening

De voordelen of impact van operationele wijzigingen snel valideren



Snellere ontwikkeling van nieuwe producten

Trends en productvoordelen opsporen die het meest geapprecieerd worden of overbodig zijn



Intuïtieve visuele GUI-managementinterface

Snel trends zien en begrijpen op mobiele toestellen, tablets of laptops



API op basis van open standaarden

Integratie met survey platforms en rapporteringtools van derden



Makkelijk schaalbaar

Van kleine bedrijven tot wereldwijde multinational organisaties met verschillende vestigingen



Overal toegankelijk

Met om het even welke webbrowser

„Verbatims“

AI-inzichten – Vecko maakt gebruik van eigen tekstanalyse, waaronder Natural Language Processing, linguïstische en machine learning technieken, vooraf bepaalde regels en taxonomieën om snel sectorspecifieke terminologie aan te leren en zo de 'verbatims' van de klant – d.w.z. de verklaringen die worden gedaan – grondig te begrijpen, tot 95% accuraat. Er is geen verdere ontleding, verwerking of validatie nodig.



Haal bruikbare inzichten uit de ervaring van uw klanten

Top 10 van voordelen die Vecko u biedt

Begrijp waarop u zich moet focussen

- 1 Beoordeel de volledige customer journey** door makkelijk inzichten op te doen van het begin tot het einde van het engagement, door elke afzonderlijke ervaring op elk touchpoint beter te begrijpen en beseft hoe elk aspect de algemene perceptie van de klant beïnvloedt.
- 2 Ga aan de slag met wat er is:** vereenvoudig de op semantiek gebaseerde analyse met gebruik van Natural Language Processing (NLP) en emotionele analyse, die de verbatim's van klanten begrijpt zonder dat er verdere contextuele validatie nodig is.
- 3 Vervolledig de 'waarom-analyse'** om snel de onderliggende redenen van de klantencommentaren te begrijpen. Cross-analyseer NPS, CSAT en andere feedback voor een grondigere analyse van de klantenervaring (CX). U ontvangt een aantal aanbevelingen binnen enkele minuten tijd.
- 4 Verruim de perspectieven** door gebruik te maken van expliciete en impliciete verklaringen en gevolgtrekkingen om topic-, emotie- en risicoanalyses uit te voeren en op die manier snel problemen te identificeren, zoals juridische risico's, mogelijke fraude/fraudebevestiging, neiging tot klantuitval of trouw.
- 5 Detecteer terugkomende topics** en intenties die helpen om datagedreven product- en service strategieën te ontwikkelen die de klantenervaring (CX) verder optimaliseren.

Maximaliseer de algemene flexibiliteit

- 6 Optimaliseer alle processen,** zoals klantenwerving, permanente customer nurturing en klantenbehoud door een grondige tevredenheidsanalyse van het merk, het product en de dienstverlening.
- 7 Geautomatiseerde analyses** kunnen regelmatig ingepland worden om 'in real time' bruikbare inzichten uit snel evoluerende klantenfeedback te halen, zonder dat er een manuele interventie nodig is.
- 8 De privacy wordt gerespecteerd** door uitsluitend gebruik te maken van metagegevens, zonder persoonlijke informatie, met de garantie dat er niets wordt bewaard of samengevoegd.

Verbeter de operationele flexibiliteit



Visuele dashboards zijn intuïtief, kunnen makkelijk aangepast worden en illustreren duidelijk bevindingen en aanbevelingen.



Analyses kunnen lokaal, regionaal of wereldwijd uitgevoerd worden, waarbij bruikbare aanbevelingen naar de betreffende teams gestuurd worden voor implementatie.

Aanvullende oplossingen en consultancy



Enghouse
CALL RECORDING
& QUALITY MANAGEMENT



Enghouse
AUDIO BRANDING



Enghouse
SURVEY
MANAGEMENT



Enghouse
SOLUTION
ENABLEMENT



Enghouse
CONTACT CENTER

Opties voor de implementatie van Vecko



EnghouseCloud



EnghouseHybrid



Over Enghouse Interactive



Wij zijn 's werelds meest betrouwbare aanbieder van contactcenter technologieën. Onze staat van dienst heeft ons tot een wereldwijd merk gemaakt met een verbintenis die we aangaan met onze klanten, onze medewerkers en onze klanten en ook consequent voldoen aan onze aandeelhouders.

Enghouse Interactive is een dochteronderneming van Enghouse Systems Limited (TSX: ENGH). Als toonaangevende wereldwijde leverancier van software- en serviceoplossingen voor contactcenters verbeteren we de klantenservice en transformeren we het contactcenter van een kostenplaats naar een sterke groeimotor. Onze oplossingen stellen bedrijven in staat om waardevol inzicht te krijgen in de dagelijkse interacties met klanten, waardoor ze hun klantenbinding kunnen aanhouden en nieuwe manieren kunnen ontdekken om waarde te creëren.

Wereldwijd bedienen de business units van Enghouse Interactive meer dan 10.000 klanten in meer dan 100 landen. Daarbij voldoen we aan de lokale wettelijke eisen en ondersteunen we elke telefonietechnologie - of die nu on-prem of in de cloud is. Op deze manier zorgen we ervoor dat de klanten van onze klanten op elk moment, overal en via elk kanaal bereikbaar zijn.



Enghouse Interactive Belgium nv
Hoogkamerstraat 304
9140 Temse/Belgium

Bel **+32 3 760 40 20**

Surf naar

enghouseinteractive.be/ai-insights-vecko