



Plataforma de Analítica CX

Mejores experiencias se traducen en más conversiones y mayores ganancias. Puedes lograrlas con el control automatizado de calidad de comunicaciones de Agentes y Bots.

Uno de los desafíos que tienen las empresas y organizaciones es comunicarse con sus clientes y usuarios de una manera efectiva y eficiente. Parte importante de esa responsabilidad recae en quienes tienen como trabajo la comunicación directa con ellos.

Ya sean agentes humanos o bots, la calidad de dichas interacciones influye en la lealtad de un usuario con una marca u organización.

Es por eso que diseñamos la familia de servicios de Analítica CX, para ayudar a las empresas en el desafío de mejorar continuamente la **calidad de la experiencia** que entregan a sus usuarios, aumentar la **eficiencia** y la **rentabilidad** de sus centros de atención.

Las 3 formas de medir la interacción remota entre los consumidores y la marca:

[Analítica CX de Agentes](#)

[Analítica CX de Voice Bots](#)

[Analítica CX de Chatbots](#)



ANALÍTICA CX DE AGENTES

Escucha y analiza el 100% de los audios automáticamente, para identificar oportunidades de mejora tanto en los procesos como la calidad de experiencia del cliente, casi en tiempo real! Evalúa la adherencia, identifica palabras clave, calcula indicadores y reporta en un dashboard intuitivo y configurable según los factores clave para su negocio.



ANALÍTICA CX DE CHATBOTS

Otro medio de interacción utilizado cada vez con más frecuencia son los chatbots. Sin embargo, los chatbots tienen limitaciones respecto de la capacidad dead end (puntos muertos en la conversación), fiabilidad de la respuesta y otros, que si no son solucionados atentan contra la efectividad de la herramienta.

Analítica CX de Chatbots permite detectar esos problemas y mejorar el alcance y efectividad del bot.



ANALÍTICA CX DE VOICE BOTS

La calidad de ejecución de Voice bots puede y debe ser monitoreada para identificar oportunidades de mejora oportunas, es decir, durante la ejecución de una campaña.

Nuestra innovadora plataforma permite medir indicadores como nivel de entendimiento del usuario por parte del bot, latencias, ruido en la línea o calidad de las frases verbalizadas versus el audio.

Estos indicadores permiten comparar la efectividad, calidad y eficiencia de un bot, así como el servicio entregado por diferentes proveedores.



Separación de voces

Para el análisis de calidad, un problema relevante a resolver es la separación de las voces entre el agente y el cliente.

Esta labor que está integrada a nuestra plataforma de Analítica CX, también puede ser contratada por separado, siendo entregada a través de una API.