

Customer Experience Analytcs



Bigview SAS

Somos una compañía de Analítica con soluciones de experiencia de cliente, basados en Inteligencia Artificial, Machine Learning, Procesamiento de Lenguaje Natural y Analítica de Texto. Hemos implementado soluciones en los sectores de Banca, Gobierno, Salud, Aerolíneas, Retail y Bienestar. Apoyamos Áreas de Mercadeo, Servicio, Tecnología, Innovación y Analítica.

NUESTRA SOLUCION

- Solución de Analítica e Inteligencia artificial que permite a las organizaciones con muchos clientes (B2C) como entidades de gobierno, salud, finanzas, mejorar la Experiencia de cliente integrando diversas fuentes como Chats, Llamadas de clientes, Quejas, Solicitudes, Encuestas de satisfacción y redes sociales, para tener una visión 360 del cliente analizando y cruzando datos cuantitativos y cualitativos de las interacciones de sus clientes
- Analizamos de manera automática el Customer Journey a través del entendimiento de lenguaje natural y para identificar y agrupar problemáticas, causas de satisfacción o insatisfacción, sentimiento y relacionar estos factores con causas de deserción y puedas anticiparte a sus necesidades y optimizar la experiencia de cliente.
- Identificamos causas de insatisfacción
- Soportamos sus iniciativas para mejorar la productividad de sus canales.
- Soportados en analítica de texto con inteligencia artificial.
- Identificamos los motivos de contacto de sus clientes.
- Encontramos la vocación de sus canales.
- Identificamos temas en común entre sus diferentes fuentes de información.

CASO DE USO

Compañía del sector financiero implementó la solución para analizar las interacciones de clientes en llamadas del call center, chats y NPS. Se logró determinar y agrupar los temas en redireccionamiento, satisfacción y resolución. Como resultado, el cliente implementó nuevos procesos cambiando el orden de acceso al IVR, lo cual permitió mejorar los protocolos de atención y se identificó por canal, el nivel de resolución para mejorar la experiencia del cliente.

BENEFICIOS

- Obtenga una perspectiva (visión/vista) Integral del cliente
- Analice las interacciones de sus cliente durante el Customer Journey
- Identifique las tendencias y temas que más afectan la experiencia del cliente analizando miles de interacciones
- Analice datos demográficos y su relación con la experiencia de productos y servicios
- Aumente la satisfacción de sus cliente analizando los comentarios y sugerencias que ellos generan
- Implemente o mejore modelos de deserción relacionando las interacciones de sus clientes
- Mejore su tipificación de casos y obtenga temas emergentes
- Mejore la eficiencia operativa
- Genere planes de mejoramiento y campañas de retención

LEARN MORE

BigView SAS

www.bigview.com.co/

karina.Figueroa@bigview.com.co

{3102974551}

