GoTo Connect

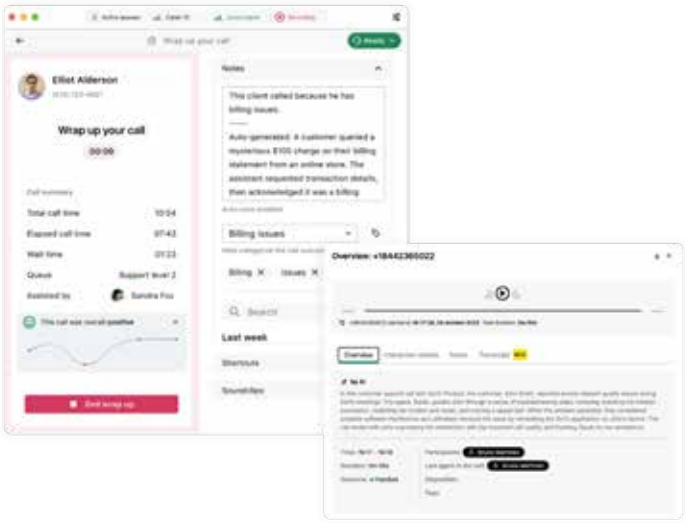


Ficha técnica

Contact Center *AI Optimization*

Excelência aprimorada por IA: proporcionando experiências inigualáveis aos clientes

Para empresas que buscam melhorar significativamente a eficiência e a personalização, o Add-On Contact Center AI Optimization moderniza as operações do contact center e aumenta a satisfação do cliente por meio de uma solução inteligente e baseada em dados.



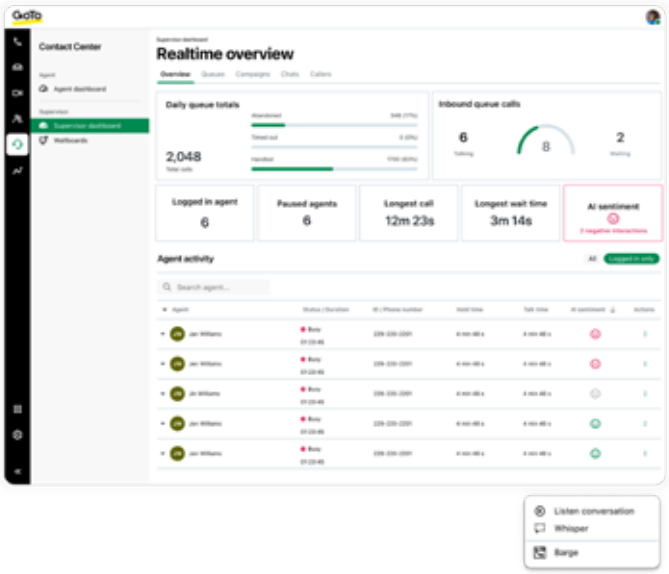
Resumos das interações

Insights inteligentes e ações rápidas

Aproveite o poder da IA para aumentar a produtividade e o gerenciamento da qualidade com resumos instantâneos pós-chamadas e notas das chamadas, reduzindo o tempo de encerramento e o tempo médio de atendimento (AHT).

Benefícios

- Permite que os agentes prossigam para a próxima interação com clientes, aumentando a produtividade e reduzindo o tempo de espera
- Melhora a visibilidade das interações com o cliente para que outros agentes ou gerentes saibam o que aconteceu na(s) chamada(s) anterior(es)



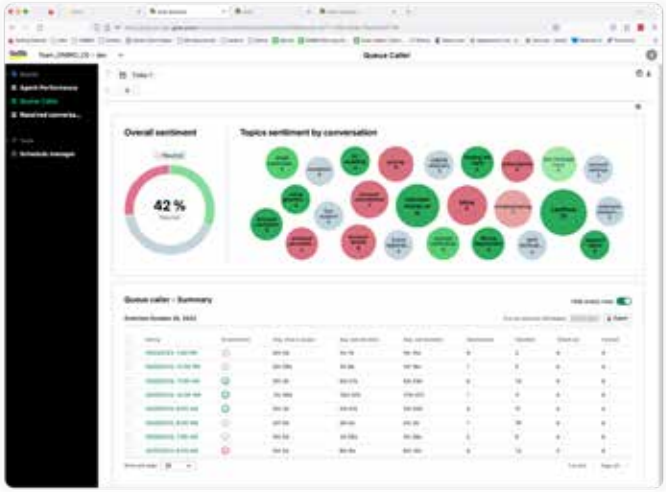
Ação Imediata do Supervisor

Melhore a experiência do cliente em tempo real.

Aumente a satisfação do cliente de forma proativa com alertas instantâneos de sentimentos negativos, permitindo que os gerentes intervenham discretamente para melhorar a conversa geral, manter a fidelidade do cliente e obter a resolução no primeiro contato (FCR).

Benefícios

- Eleve a satisfação do cliente (CSAT) melhorando rapidamente a experiência do cliente e buscando a resolução no primeiro contato (FCR)
- Garanta aos agentes que eles podem receber suporte total sempre que precisarem



Detecção de sentimentos e temas abordados

Transforme dados de chamadas em insights práticos

Domine as complexidades da experiência do cliente por meio de intenção histórica e tendências de sentimento, revelando insights valiosos para a melhoria contínua da satisfação do cliente (CSAT).

Benefícios

- Analise por que os clientes estão ligando e como eles se sentem, a fim de descobrir tendências sistêmicas que podem ser utilizadas para melhorar as experiências dos clientes
- Identifique e resolva os pontos problemáticos mais críticos para os clientes para melhorar o CSAT e gerar clientes mais felizes e mais fiéis.

Crie interações mais simples do que nunca.

Veja como o complemento Otimização da IA do GoTo Connect Contact Center melhora a experiência do cliente.

Entre em contato hoje mesmo!
Fale com seu representante de conta, acesse GoTo.com ou ligue para +1 800 514 1317.

Saiba mais

© 2024 GoTo Group, Inc. Todos os direitos reservados.

08.22.2024/GoTo1015/PDF