GoTo Connect



Ficha técnica

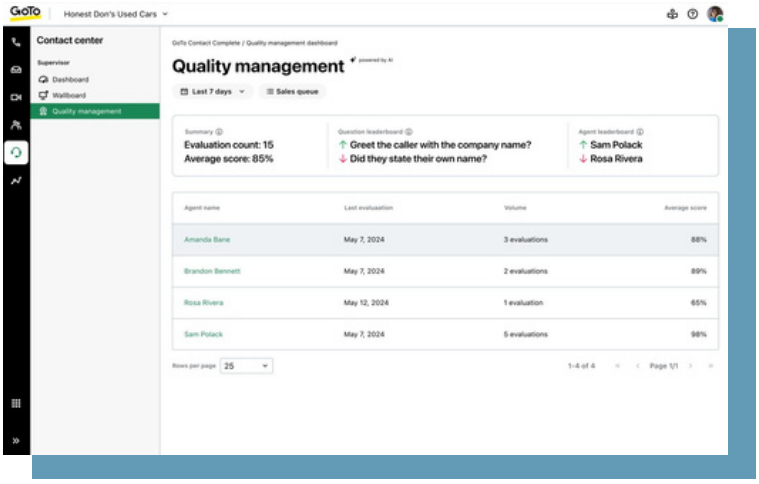
AI Quality Management

Simplifique a geração de relatórios, turbine o desempenho e encante os clientes

O aditivo, AI Quality Management simplifica a geração de relatórios e a análise com interpretações automatizadas, dando aos gerentes do call center a chance de identificar tendências rapidamente, tomar medidas corretivas e trabalhar junto com a equipe para melhorar o desempenho e a satisfação do cliente.

Resultados imediatos e práticos para gerar valor sem perder tempo

O AI Quality Management entra em ação imediatamente, automatizando a avaliação de todas as chamadas em fila - tudo isso com uma instalação e configuração muito simples.



Benefícios

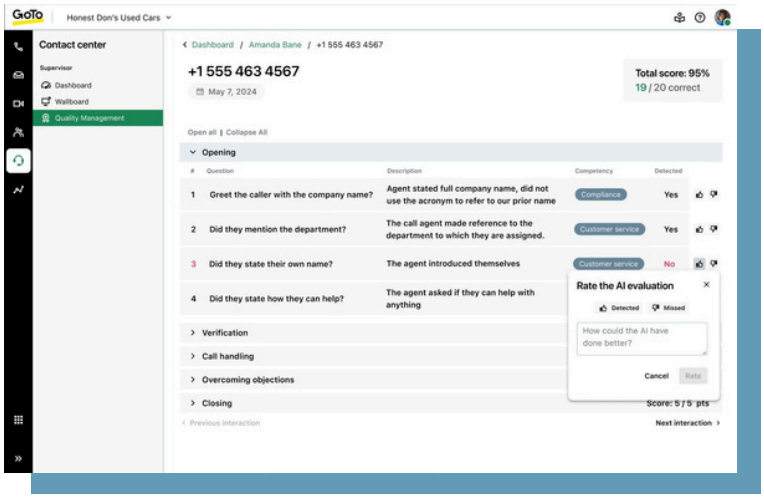
- Economiza horas de trabalho manual dos supervisores, dando mais tempo para se concentrarem em tarefas fundamentais da empresa.
- Requer somente uma configuração mínima trazendo um conjunto de critérios de atendimento ao cliente testados e avaliados.

Recupere seu tempo

O AI Quality Management, uma solução totalmente automatizada, elimina a necessidade de revisões manuais demoradas. Com isso, você pode se concentrar em treinar, orientar e realizar tarefas mais complexas.

Benefícios

- Insights rápidos com filtros por tempo, fila e visíveis por agente, com detalhamento de cada chamada.



Nunca perca uma oportunidade de melhorar

Identifique e resolva problemas de qualidade rapidamente, eleve a satisfação do cliente (CSAT) e preste serviços padronizados.

Benefícios

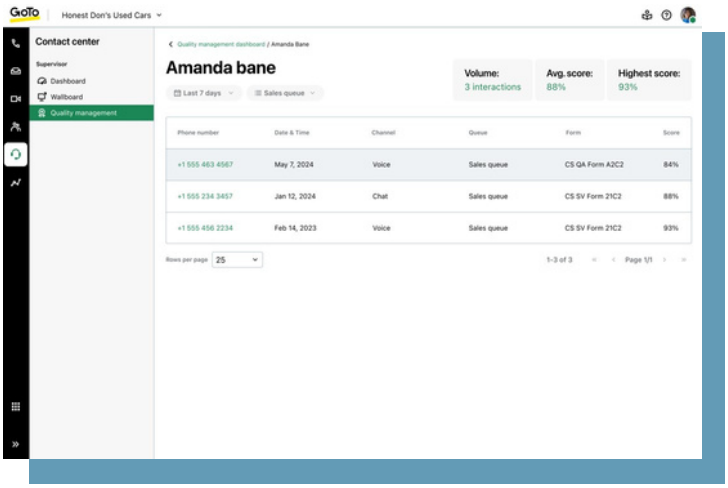
- Fique por dentro de métricas de qualidade, como conformidade, positividade, utilidade, fluxo de conversas, profissionalismo e muito mais.
- Veja em detalhes os resultados e gravações de perguntas individuais para ter uma visão completa.

> Depois que implementamos o AI Quality Management da GoTo no call center nos EUA, nossos indicadores de qualidade melhoraram muito. Nossa análise confirma uma forte associação positiva entre a maior pontuação de gestão da qualidade e o aumento da satisfação do cliente, por isso estamos confiantes de que escolhemos a solução certa para nossos clientes governamentais e comunidades envolvidas.

Ron Given
Gerente operacional de call center e back-office do Sensys Gatso Group
Sensys Gatso Group

> Com a solução de AI Quality Management da GoTo, conseguimos identificar com confiança as áreas específicas em que os agentes precisavam melhorar. Conseguimos medir uma melhoria de mais de 50% depois que lançamos uma pergunta específica do mês, melhorando muito nosso atendimento ao cliente.

Austin Nolen
Diretora de operações
Web-Don Inc.



Melhore o trabalho da sua equipe com insights

Os insights do AI Quality Management permitem que os supervisores destaquem os agentes que fornecem boas experiências ao cliente e ajudam a elevar o desempenho daqueles que precisam de treinamento.

Benefícios

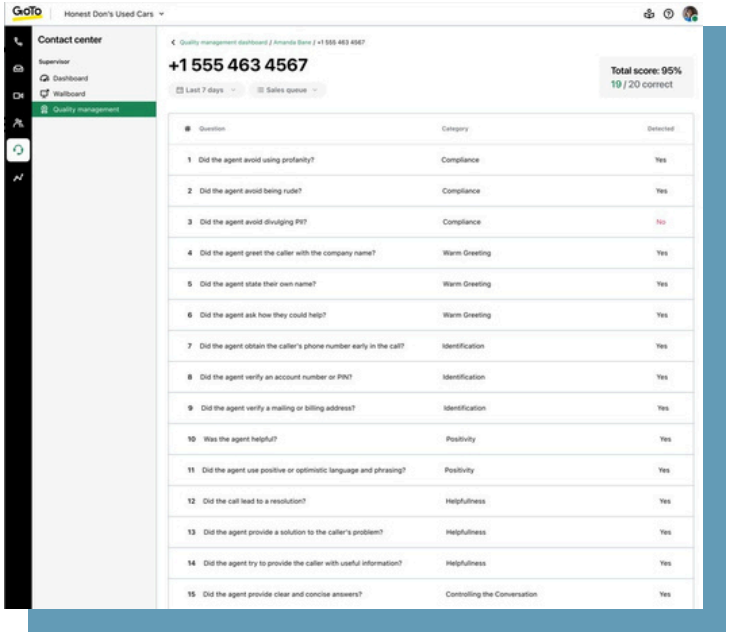
- Insights práticos ajudam as equipes a resolver problemas rapidamente, o que aumenta o CSAT e consistência do atendimento.

Controle de qualidade consistente que inspira os agentes a evoluir

A garantia de qualidade orientada por dados oferece um processo de avaliação justo, imparcial e consistente, criando um ambiente de trabalho estável e mais gratificante para os agentes.

Benefícios

- Um sistema baseado em dados transmite confiança para os agentes ao oferecer padrões claros de atendimento ao cliente e uma IA confiável que avalia o desempenho sem viés.



Veja como o aditivo AI Quality Management do GoTo Connect melhora a experiência do seu call center.

© 2025 GoTo Group, Inc. Todos os direitos reservados.