

Escucha directamente la voz de tu cliente y evoluciona el CX en el sector financiero



Si las experiencias de tu cliente son las que determinan si se queda o se va...

El 90% de las empresas que implementan estrategias de CX obtienen una tasa de retención de clientes del 92%. Los resultados son definitivos y tú mejor que nadie sabes en qué ámbitos actuar:



Mejora continua de procesos



Gestión de Canales de Comunicación



Retención del cliente



Métricas del CX del cliente

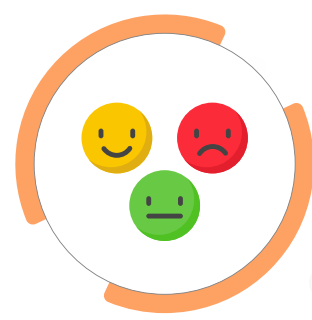
Speech Analytics te ayuda

Escucha y analiza la voz del cliente para transformar datos en información de valor

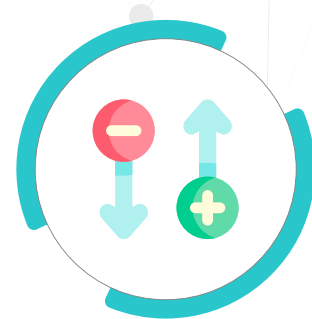
Solo causas reales y objetivas
Averiguarás por qué los clientes deciden abandonar la compañía desde una perspectiva cualitativa, además de cuantitativa, y completamente objetiva.



Escuchar en lugar de preguntar
No necesitarás hacer tantas encuestas ya que conseguirás la información del 100% de las interacciones de todos los clientes en todos los canales sin necesidad de molestarle.



Más calidad para la empresa
Automatizarás la medición de la calidad para todos los agentes, en todas las llamadas y encima, con un número de muestras mayor.



Anticipar, prevenir y retener
Conocerás las solicitudes hechas a los agentes y podrás analizar las acciones que requieren, o requirieron, estos clientes para permanecer en la empresa.



Automatizado e inmediato
Tendrás en tu mano un análisis automático de una cantidad inmensa de datos de las preocupaciones, quejas y necesidades de los clientes. Estos datos pueden incluir patrones y más.



Desarrollar y reconducir a otros escenarios
Identificarás tráfico y acciones indeseadas, quejas o comentarios negativos, y podrás diseñar medidas para reconducir esa actividad, malestar y sus costes asociados.



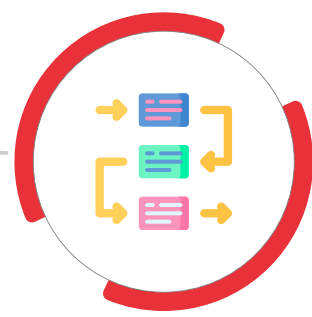
Matices y emociones
Descubrirás incluso los distintos matices de esa decisión y el estado emocional en el que se encuentra el cliente.



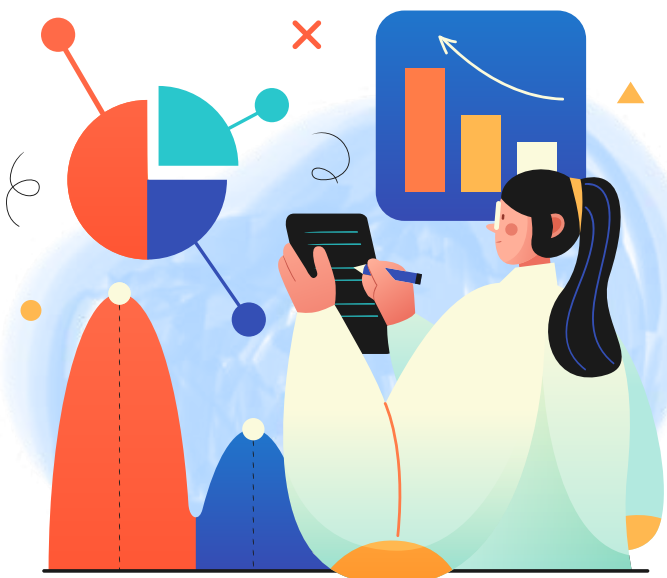
Menor esfuerzo, más resultados
Harás encuestas específicas basadas en clusterizaciones de las interacciones y los metadatos, lo cual no supondrá ningún esfuerzo para el cliente y aumentará su aceptación.



Si es bueno, hay que repetirlo
Identificarás mejores prácticas y patrones de comportamiento en atención al cliente. Replicarlos o mejóralos con entrenamiento o coaching adicional.



Aportando valor a todos los departamentos



Rompiendo con los mitos establecidos

Contar con el acceso directo a la Voz del Cliente y escucharle en lugar de "ponernos" en su lugar y pensar por él.



Recogiendo la Voz del Cliente en todas las áreas

Elevar las llamadas críticas y/o relevantes que impactan directamente tanto en los procesos como en los resultados.

Mito

Realidad

Creemos que se van por no ser competitivos en nuestros productos financieros.

Nuestra oferta no cumple con las expectativas de nuestros clientes.

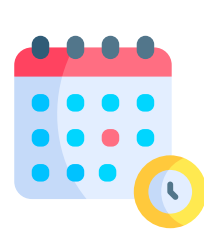
Es más cómodo operar en banca digital.

Adaptación del portfolio.

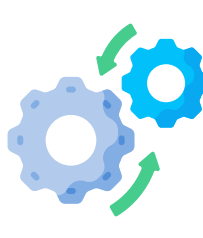
Las opciones de la aplicación incluyen varios procesos de seguridad que les resultan molestos.

No encuentran el acceso fácilmente.

Speech Analytics de un vistazo



Acceso a la información sin esperas, no es necesario esperar un periodo concreto de tiempo.



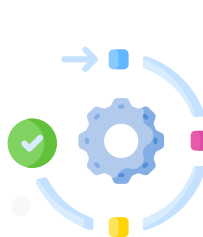
Información dinámica, muy fácil de conseguir, sobre el comportamiento y tendencias.



La información es puramente objetiva en el 100% de las interacciones.



Escalable hasta el 100% de la interacciones.



No altera el mapa tecnológico actual y no existen costes fijos de infraestructura.



La solución da un paso adelante enorme en el Customer Engagement.

Descubre más