



Steckbrief Künstliche Intelligenz

vecko

Die Lösung & ihre Funktionen

Vecko ermöglicht das besser Verstehen der "Voice of the Customer (VOC), indem die Lösung verwertbare Inhalte von Kunden aus digitalen Medien extrahiert und analysiert. Die Ergebnisse besitzen eine Analysegenauigkeit von über 95% und helfen Unternehmen dabei, das „Warum“ im NPS- und CSAT-Feedback zu identifizieren und zu nutzen.

Davon profitieren Sie: eine detaillierte Ansicht der gesamten Customer Journey inklusive einer semantischen Analyse durch ein Natural Language Processing (NLP) und emotionale Intelligenz. Die Lösung versteht dabei Wörter und Phrasen exakt, ohne dass eine zusätzliche Validierung erforderlich ist.

- Optimiert Prozesse wie Kundengewinnung, -erfahrung und -bindung durch eine Analyse der Kundenzufriedenheit hinsichtlich Marke, Produkt und Service
- Detaillierte Analyse der Customer Experience / minutengenaue Einblick statt wöchentlicher Überblick
- Verfolgt die gesamte Customer Journey, statt nur einen einzigen Kontaktpunkt zu betrachten
- Bietet eine Analyse von Themen, Emotionen und Risiken wie beispielsweise Recht, Betrug, Churn etc.
- Intuitive und benutzerfreundliche interaktive Visualisierung von Daten
- Schützt die Privatsphäre der Kunden

Für diese Nutzer

Organisationen, die die spezifischen Erfahrungen ihrer Kunden besser verstehen möchten

Aktuelle Einsatzbereiche der Lösung:

- Einzelhandelsketten, Franchise
- Banken, Kreditgenossenschaften
- eCommerce
- Finanzinstitutionen, Versicherungen

Anwendungsbeispiele

- Tiefgreifende Analyse von NPS & Umfragen erhalten
- Datengesteuerte Strategien für Customer Journey entwickeln
- Kundentreue stärken
- Trends erkennen
- Loyalitätsprogrammen entwickeln und verbessern
- neue Produkte entwickeln

Benefits

- Automatisierte Voice of the Customer-Analyse entlang der Customer Journey
- Verbesserung der VOC-Ergebnisse
- Schnellere Analyse von Daten
- *Genau*e Einblicke in Kundensicht und -verhalten
- Höhere Loyalität & CSAT
- Steigerung des Produkterfolgs
- Verbesserung der operativen Prozesse in Echtzeit



Erfahren Sie mehr auf www.enghouseinteractive.de
Kontaktieren Sie uns!
vertrieb@enghouse.com | +49 (0)341 33975530

 Enghouse
AI INSIGHTS

 Enghouse Interactive