

Suite di Registrazione delle Chiamate e Gestione Automatizzata della Qualità





Motivi principali per adottare Enghouse QMS



- **Adempimento normativo:**
Registrazione e indicizzazione completa nel pieno rispetto delle normative legali.
- **Miglioramento delle interazioni:**
Valutazioni discrete e sistemi di punteggio.
- **Integrazione fluida:**
Compatibile con Microsoft Teams, ammette canali vocali, video, testo e social media.
- **Piattaforma sicura e scalabile:**
Consolida dati di fonti multiple in una sola interfaccia.
- **Compatibilità universale:**
Funziona con tutte le piattaforme SIP PBX e UCaaS, ora con supporto multi-tenant.
- **Analisi intelligenti:**
Rileva tendenze, valuta rischi e scopre opportunità.

Ecco cosa aspettarsi da Enghouse QMS (Quality Management Suite)



Registrazione multicanale

Registra le interazioni vocali, via e-mail, chat e altri canali per migliorare il servizio clienti, migliorare la produttività, risolvere i conflitti, rispettare le normative e rinforzare la sicurezza.



Gestione della qualità

Valutazione generale delle interazioni basata su parole chiave e requisiti specifici stabiliti e definiti dai nostri clienti.



Controllo dell'ambiente

Feedback in tempo reale su rumorosità, tono, interruzioni, dominanza e velocità.



Controllo delle frasi

Monitorano la chiarezza e l'osservanza degli script.



Trascrizione

Converte audio in testo con estrema precisione in più di 30 lingue e 40 dialetti. I identifica automaticamente il parlante.



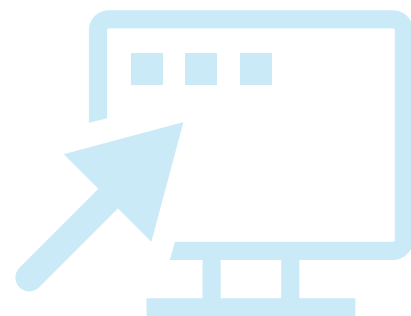
Analisi del testo

Estrae gli insight, rileva i rischi e individua le opportunità di miglioramento analizzando le interazioni trascritte e testuali.





Individua punti di contatto durante tutta l'esperienza del cliente



I clienti esigono risposte rapide da diversi canali, mentre le organizzazioni affrontano regolamenti più severi. Gestire bene l'esperienza del cliente richiede un focus più completo che mai.

Con strumenti di registrazione omnicanale automatici, è possibile analizzare la "voce del cliente" e prendere decisioni sulla base dei dati.

I principali vantaggi della registrazione delle chiamate, dello schermo e del testo di Enghouse



Multicanale

Con la nostra soluzione, puoi sviluppare una visione completa delle interazioni con i tuoi clienti combinando audio e video in una sola esperienza. Ascolta ciò che viene detto durante la chiamata e osserva simultaneamente l'attività sul desktop dell'agente, che fornisce un contesto completo di ogni conversazione. I video con acquisizione sincronizzata della voce e dello schermo possono essere esportati per essere analizzati successivamente, essere riprodotti quando necessario e persino essere allegati ai messaggi di posta elettronica o essere integrati direttamente nelle voci del CRM, facilitando il monitoraggio e la tracciabilità di ogni caso.



Registrazione della chiamata

Sfrutta il monitoraggio in tempo reale e la cronologia delle chiamate telefoniche, che siano interne, in entrata o uscenti. Puoi registrare le interazioni su richiesta, in forma continua o attivarle automaticamente secondo i criteri configurabili come data, ora, percentuale delle chiamate, intervalli numerici o identificazione del chiamante. Questa flessibilità ti permette di adattare la registrazione alle tue necessità operative e di conformità.



Registrazione dello schermo

Puoi registrare tutte le interazioni tra l'agente e il cliente registrando sia la conversazione che le attività svolte sul computer dell'agente. Puoi configurare profili personalizzati secondo le tue necessità, registrando l'attività durante tutta la giornata lavorativa o solo mentre l'utente si trova in chiamata. Ciò permette un monitoraggio più completo e contestualizzato del rendimento e dell'attenzione fornita.



Registrazione del testo

I contact center offrono ogni volta sempre più canali per far sì che i clienti possano comunicare con loro. Dalla posta elettronica, webchat e social media, fino alla messaggistica istantanea e agli SMS, abbiamo diverse opzioni di registrazione per la maggior parte dei mezzi di comunicazione basati su un testo scritto. Ciò permette di avere un registro completo e centralizzato di tutte le interazioni, indipendentemente dal canale utilizzato.



Speech-to-text

Converte registrazioni di audio in documenti testuali. La trascrizione si può realizzare automaticamente secondo le politiche di registrazione stabilite o si può iniziare manualmente quando necessario. Il sistema offre assistenza per più di 30 lingue e 40 dialetti, con identificazione automatica degli interlocutori, che facilita l'analisi e la comprensione delle conversazioni.



Analisi dei testi

Tutti i file di testo, che siano trascrizioni o registrazioni scritte, vengono indicizzati automaticamente e possono essere cercati tramite opzioni di ricerca avanzati. La cosa più rilevante è che l'analisi del testo funziona per entrambi i tipi di contenuto, permettendo una visione completa e unica dei temi chiave che emergono dalle interazioni con i clienti, indipendentemente dal canale utilizzato.

Miglioramento del Rendimento del Contact Center



Il nostro sistema di Gestione della Qualità (QMS) è un avanzato strumento progettato per potenziare il contact center tramite il monitoraggio e il miglioramento continuo delle interazioni critiche con i clienti. Attraverso un monitoraggio dettagliato e valutazioni strutturate, il QMS aiuta a identificare i bisogni formativi, quantificare l'esperienza del cliente ed elevare costantemente la qualità del servizio.

Scorecard delle Valutazioni Interattive Valutazione Personalizzabili

Adatta i modelli di valutazione secondo gli obiettivi e i processi specifici della tua operazione.

Valutazioni Interattive

Gli agenti possono rivedere i risultati delle proprie interazioni, promuovendo così autoconsapevolezza, critica costruttiva e sviluppo professionale.

Valutazioni Multimediali

Allega e controlla qualsiasi tipo di registrazione (audio, video, schermo) per analizzare in modo efficace le interazioni con i clienti.

Opzioni di Punteggio Flessibili

Utilizza diversi metodi di valutazione come quello binario (Sì/No), scale numeriche (per esempio, da 1 a 5) o sistemi per punteggio, in base alle diverse necessità operative.

Strumenti di Reporting Avanzati

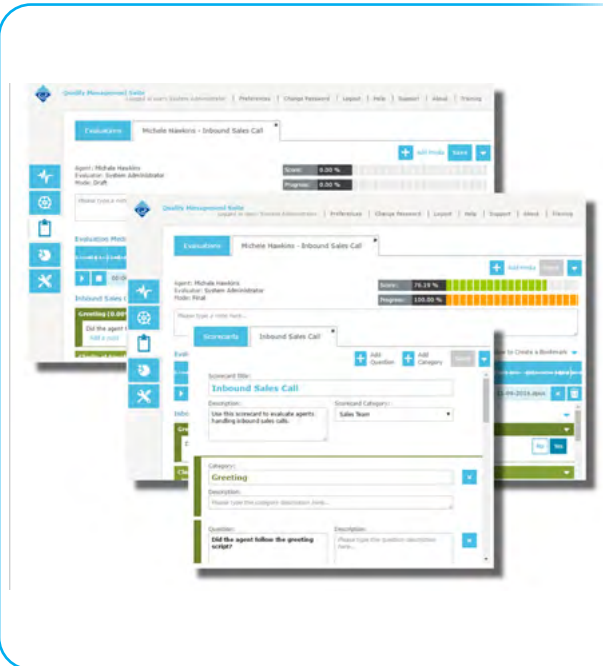
Accedi a rapporti integrati che forniscono analisi dettagliate relative alle metriche di gestione.

Soglie e Ponderazioni

Definisce i criteri di approvazione/riprovazione e regola il peso di ogni domanda o sezione, dando priorità agli indicatori chiave di prestazione (KPI).

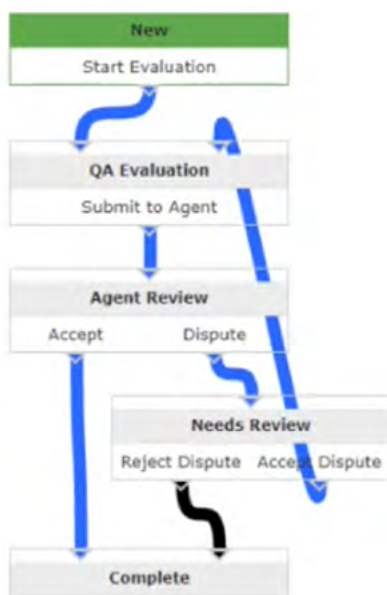
Scorecards di Valutazione

QMS include funzionalità avanzate come la possibilità di aggiungere segnalibri, link esterni alle risorse e una integrazione fluida con le funzioni di registrazione (quando vengono abilitate come plug-in). Questa integrazione permette di mantenere coerenza nelle valutazioni e fornisce ai supervisori gli strumenti necessari per calibrare i punteggi in modo preciso ed efficiente.



Flussi di Lavoro di Valutazione

QMS incorpora un processo di flusso di lavoro creato per essere adattato a diversi scenari di valutazione. Questa funzionalità consente ai manager di creare uno o più processi che generano promemoria automatici per i supervisori e agenti, indicando quali attività devono essere completate. Inoltre, il sistema monitora lo stato di ogni compito, facilitando la gestione e il controllo di tutto il ciclo di valutazione.

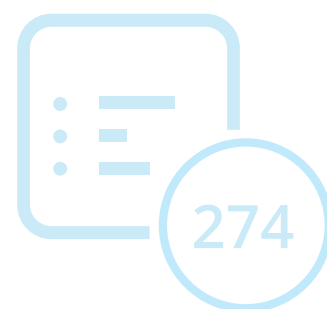


Calibrazione della Valutazione

Il processo di calibrazione ha il compito di garantire che i supervisori realizzino valutazioni in modo coerente e obiettivo. Per questa ragione, viene presentata la stessa registrazione e scorecard a due o più supervisori che completano la valutazione in modo indipendente. Successivamente, un manager può rivedere una sintesi comparativa dei punteggi generali, per sezione e per domanda, che consente di identificare e correggere eventuali incoerenze nei criteri di valutazione.



Widget di Conteggio delle Parole



Il conteggio delle parole è una funzione preziosa che arricchisce l'analisi delle tue interazioni e sblocca funzioni aggiuntive attraverso funzioni di analisi di contenuti e genera tabelle di avvisi. Questa caratteristica è inclusa nel pacchetto di QMS senza costi aggiuntivi e può essere attivata facilmente dalla configurazione generale.

Per adattare lo strumento di conteggio delle parole alle tue esigenze, puoi gestire un elenco di parole escluse, il che garantisce che i termini mostrati siano solamente i più rilevanti e utili.

Di seguito, un'anticipazione dei widget disponibili:

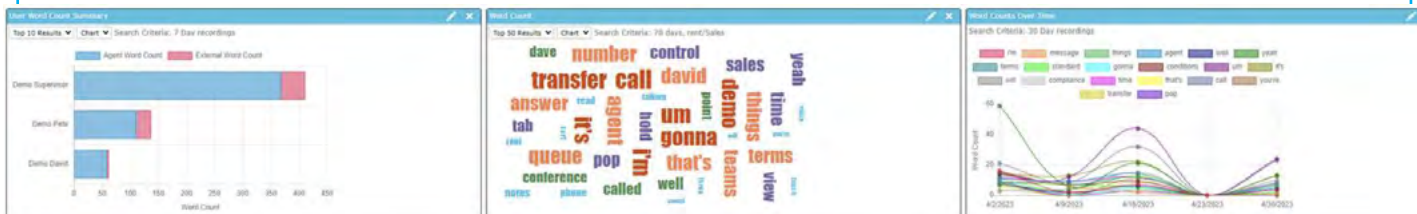
- **Sommario del Conteggio delle Parole per Utente:** Questo widget presenta una tabella o un grafico intuitivo che mostra la distribuzione delle parole utilizzate da ogni utente, consentendo una lettura rapida e comparativa del contenuto delle interazioni.
- **Analisi del Conteggio delle Parole:** Approfondisci i dati con questo widget, che mostra le parole più utilizzate e frequenza con cui appaiono, permettendo realizzare così un'analisi dettagliata e preziosa del contenuto.
- **Tendenze di Parole:** questo grafico dinamico consente di monitorare la frequenza di determinate parole nel tempo, evidenziando anche i termini che spesso le accompagnano, per identificare modelli e comportamenti chiave.

Tutti questi widget operano con criteri di ricerca preconfigurati (ad esempio, negli ultimi sette giorni), e vengono applicati a un gruppo di utenti. Questo garantisce che i risultati siano personalizzati e rilevanti per l'utente che ha iniziato la sessione.

Funzioni di Conteggio delle Parole

Widget di Conteggio delle Parole

Il pannello che viene mostrato all'utente all'inizio della sessione può configurarsi con widget specifici di conteggio delle parole. Questi mostrano la distribuzione delle parole per agente, periodo di tempo e quantità, fornendo una visione chiara dell'uso del linguaggio nelle interazioni.

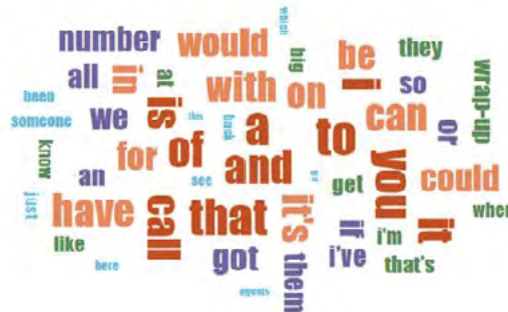


I widget si basano su parametri di ricerca preconfigurati, che garantiscono che le metriche riflettano contenuti pertinenti e personalizzati per ogni utente.

Conteggio delle Parole per Interazione

L'accesso alle interazioni è rigorosamente controllato tramite profili di sicurezza, che garantiscono che solo il personale autorizzato, a seconda della sua funzione, possa visualizzare queste informazioni. Questo assicura la riservatezza e il rispetto delle politiche interne sull'accesso ai dati.

The top words spoken in the External Party Stream (up to a maximum of 50)



Conteggio delle Parole nell'Esportazione

Il conteggio delle parole è incluso anche come parte dell'esportazione della trascrizione, presentando una tabella alla fine dell'interazione che riassume queste informazioni in modo chiaro e strutturato.

The top words spoken in the External Party Stream (up to a maximum of 50)

Word	Word Count
demonstration	1
irrelevant	1
standard	1
call	1
simple	1



Ricerca del Testo Completo



Il nostro sistema di Gestione della Qualità (QMS) sfrutta un potente motore di indicizzazione conosciuto come Solr. Quando integrato nella configurazione QMS corrente, questo modulo aggiuntivo migliora significativamente le capacità di ricerca.

Con la funzione di indicizzazione del testo completo attivata, i nostri utenti possono ora esplorare le interazioni in base al loro contenuto, offrendo un'esperienza di ricerca più efficiente rispetto alla ricerca standard tramite filtri. Ciò significa che puoi cercare, in tutto il testo e nelle interazioni trascritte, parole chiave o frasi specifiche.

Inoltre, hai la possibilità di salvare queste ricerche per un accesso rapido e immediato per future occasioni, utilizzando così gli stessi parametri. In più, questa capacità di ricerca si estende anche alla configurazione dei widget per il conteggio delle parole, offrendo ancora più flessibilità per una gestione dei dati efficace.

Per effettuare una ricerca completa, segui questi semplici passi:

Il sistema mostrerà una lista di registrazioni che soddisfano i tuoi criteri di ricerca.

1. Fai clic sulla scheda "Full-Text" che si trova nella barra di ricerca.
2. Specifica i tuoi criteri di ricerca per ottenere una ricerca dettagliata.
3. Premi il tasto "Search".

Ogni risultato della ricerca offrirà le seguenti informazioni:

- Il nome e la data di registrazione dell'utente.
- Un'icona che indica il tipo di registrazione.
- Un breve frammento di testo pertinente alla tua query di ricerca.

Ricerca del testo completo

Definire i Criteri di Ricerca del Testo Completo

La barra dei criteri di ricerca del testo completo contiene tutti i parametri disponibili che ti permettono di svolgere una ricerca dettagliata delle registrazioni.

- **Media Type:** seleziona il tipo di media che desideri includere nella ricerca (tutti gli altri vengono inclusi di default).
- **Users:** limita la ricerca a utenti, reparti o posizioni specifiche.
- **Date:** restringe la ricerca a un intervallo di data e ora in cui l'interazione è stata registrata.

Una query all'analizzatore di testo completo è suddivisa in termini e operatori.

Esistono due tipi di termini: termini singoli e frasi. Più termini possono essere combinati con operatori booleani per formare query più complesse (come descritto di seguito).

- Un termine singolo è una parola unica.
- Una frase è un gruppo di parole racchiuse tra doppie virgolette, come per esempio: "hello dolly".

Media Type
All types

Users
All users

Date
Last 7 days

Full Text Query
box office

Search

Full Text Query Help

Quality Management Suite

Version: 9.4.0.24917 Logged in user: System Administrator | Preferences | Change Password | Logout | Help | Support | About

Recordings

Page Size: 10

Search For: All types, All users, All dates, Duration: [10 - 2147483647], Full Text Query: hello, Displaying 10 of 1804 match

Jennifer Smith - 2/14/2020 11:19:16 AM
Hello
Hello
Hello,hello

Dave Supervisor - 2/5/2020 9:58:45 PM
Hello hi hello hello hello
Everybody everything I want
Hello,hello

Demo Craio - 11/30/2022 2:50:16 PM

Content Analyzer



Il nostro **Content Analyzer** è uno strumento avanzato progettato per migliorare la tua esperienza con QMS. Opera identificando pattern specifici nel contenuto basato sul testo ed eseguendo azioni predefinite quando vengono rilevati tali pattern.

Queste azioni possono comprendere l'assegnazione di indicatori (flags) o l'attivazione degli avvisi, che ti permette di mantenere il controllo e essere sempre informato.

Hai la possibilità di adattare il Content Analyzer alle tue esigenze. Può essere applicato automaticamente al contenuto registrato sotto profili specifici di **Text Recording o Call Recording**, purché la licenza di trascrizione corrispondente sia disponibile. Inoltre, puoi anche eseguire manualmente il Content Analyzer sul contenuto testuale dal cliente QMS in qualsiasi momento necessario.



Nota: la funzione dei Content Analyzer è disponibile esclusivamente in sistemi che dispongono di una licenza attiva di Text Recording o Transcription.

Come soddisfa QMS questi requisiti?

Usando il Content Analyzer

Il Content Analyzer, configurato dalla sua pagina dedicata, è composto da quattro elementi chiave: proprietà per l'identificazione, regole che determinano le corrispondenze nei supporti basati sul testo, azioni attivate dal rilevamento delle corrispondenze e profili per la loro analisi automatica.

Gli amministratori possono modificare i dettagli dell'analizzatore, attivarlo o disattivarlo, e personalizzare i termini e i gruppi di ricerca. Le azioni possono essere configurate per generare avvisi o assegnare indicatori (flags) secondo il contenuto rilevato.

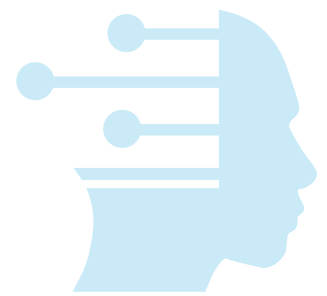
Assegnare l'analizzatore a profili di registrazione specifici consente l'analisi automatica del contenuto testuale.

Search Terms

Search Term	Speaker	Any		+	x
How do I (reset change recover) my password	Speaker	Any		+	x
The (application software program) is not (responding working loading)	Speaker	Any		+	x
My (subscription billing) status is incorrect	Speaker	Any		+	x
The software doesn't (work run function) on my (operating system OS device)	Speaker	Any		+	x
I can't (export download save) my data properly	Speaker	Any		+	x
The cloud service is (down unavailable not working)	Speaker	Any		+	x
I need help (configuring setting up customizing) the settings	Speaker	Any		+	x
My (license key activation code) is not being recognized	Speaker	Any		+	x
How do I (roll back downgrade revert) to a previous version	Speaker	Any		+	x

Actions

Action	Name	Value	
Trigger Alert	NotifySupervisor		x
Add Else	ToCorrectUsed In	True	x



EnghouseIA

Gestione Automatizzata della Qualità

In Enghouse sappiamo bene quando sia importante sfruttare ogni opportunità per migliorare la soddisfazione del cliente. Per questo abbiamo sviluppato un modulo di Gestione Automatizzata della Qualità, che fa parte della nostra Quality Management Suite (QMS), progettata per trasformare il processo di gestione della qualità.

Che il tuo sistema di gestione della qualità registri contenuti testuali o trascrizioni, questo modulo di gestione automatizzata della qualità può utilizzare tali informazioni per automatizzare le valutazioni, consentendo ai supervisori e ai team di qualità di concentrare i loro sforzi nella formazione di agenti e nel miglioramento dell'esperienza del cliente.

Disponibile esclusivamente come modulo SaaS integrato nel nostro QMS, questa nuova funzionalità può essere implementata facilmente nel tuo centro di dati , essere

ospitata da Enghouse o integrarsi con la nostra soluzione CCaaS.

In genere, meno del 5% delle interazioni con i clienti vengono valutate. Questo vuol dire che una grande quantità di informazioni importanti non vengono sfruttate. Ciò è dovuto allo sforzo manuale e all'e tempistiche che richiedono i metodi tradizionali, come le registrazioni delle chiamate e dello schermo, il monitoraggio dal vivo delle interazioni , le valutazioni condotte da supervisori. Inoltre, l'analisi di campioni così piccoli può generare valutazioni distorte o imprecise, influenzando la soddisfazione e la retention del personale.

Con questo modulo di Gestione Automatizzata della Qualità, stiamo cambiando il panorama dell'analisi delle interazioni, generando apprendimento e miglioramenti continui per offrire un servizio eccezionale al cliente.

Come funziona il modulo di Gestione Automatizzata della Qualità?

Scorecard

Per prima cosa, si crea una scorecard. Le domande vengono usate per dare un contesto ai reporti e il prompt serve come indicazione per fare in modo che il servizio di IA capisca il criterio di valutazione richiesto.

Domanda:	Prompt:	Tipo:
Saluto – Nome dell' Azienda	Nelle prime fasi dell'interazione, l'agente ha salutato il cliente in maniera chiara e professionale menzionando precisamente il nome e l'azienda "Enghouse Interactive"	Sí / No

Profilo di Registrazione

Analizzare il 100% del contenuto non sempre è il metodo più efficiente per la formazione del personale o il ritorno sull'investimento. I profili di registrazione delle chiamate permettono di concentrare l'analisi su tipi specifici di interazioni, ottenendo così un maggior valore.

Enghouse AI Settings

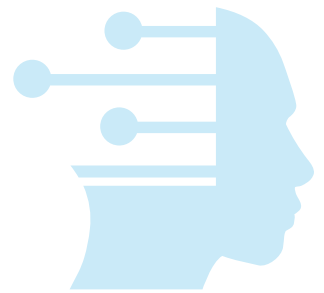
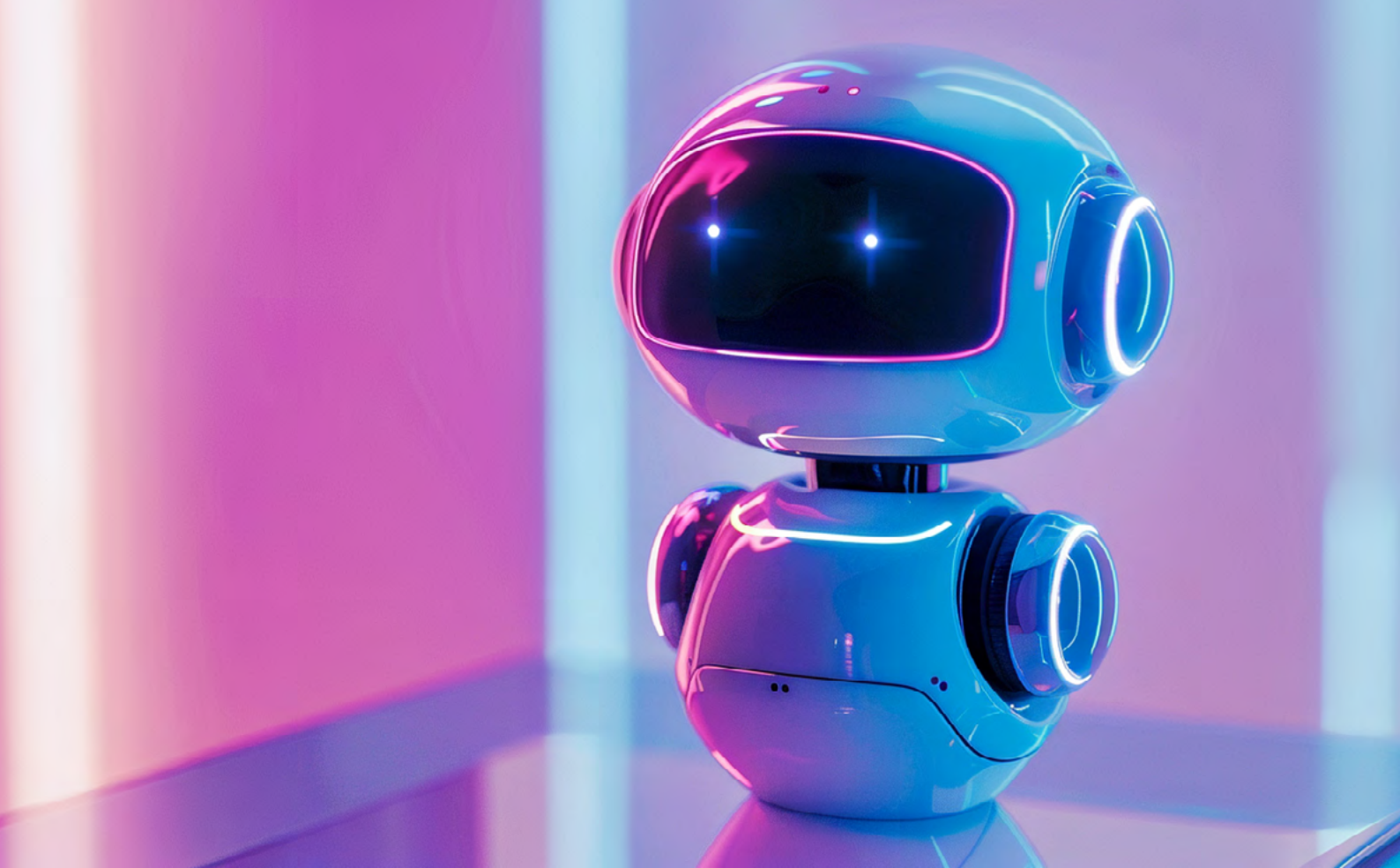
- Enable EnghouseAI analysis
- Enable Recording Summarization
- Enable Sentiment analysis

Analisi

Nella sua versione standard, il QMS offre funzionalità di reportistica integrate nella propria piattaforma, progettate per potenziare la formazione degli agenti, fornire una panoramica completa e identificare le tendenze emergenti.

Sblocca lo strumento di analisi avanzata con QMS-Insights, che offre dashboard personalizzabili in Power BI fatte su misura per le tue esigenze specifiche o un'integrazione fluida con gli strumenti di analisi che preferisci.





EnghouseIA

Riassunto e Azioni di Follow-up

L'impegno di Enghouse per massimizzare il tasso di ritorno dei clienti tramite lo sviluppo dell'IA si riflette nella sua funzionalità di riassunto, progettata per accelerare i processi di revisione delle interazioni. Che si tratti di una conversazione telefonica trascritta o di un ampio scambio di e-mail, questa funzione condensa le interazioni in riassunti di non più di quattro frasi.

Offrendo questa funzionalità, Enghouse riduce significativamente il tempo e lo sforzo necessari per valutare le interazioni, consentendo agli utenti di concentrarsi sui punti chiave invece di rivedere lunghe trascrizioni o conversazioni infinite.

Oltre al riassunto, si aggiungono automaticamente azioni di follow-up sotto

forma di commenti a tutte le operazioni. Questa funzione genera fino a tre azioni di follow-up basate sulla conversazione, aiutando gli utenti a gestire il loro carico di lavoro in maniera più efficace e assicurando che non vengano trascurati punti importanti dell'interazione col cliente.

Questi sviluppi accelerano ancora di più i processi di revisione e migliorano l'efficienza organizzativa facilitando un'integrazione e un flusso di lavoro più fluido tra i reparti, riaffermando l'impegno di Enghouse a offrire soluzioni efficaci adattate alle esigenze dei suoi clienti.

Come funziona la funzione di Riassunto?

Profilo di Registrazione

Analizzare il 100 % del contenuto non sempre è necessario né offre il miglior ritorno dell'investimento. I profili di registrazione consentono di concentrare l'analisi su specifici tipi di interazione, massimizzando così il valore ottenuto.

SmartQuality Settings

- Enable SmartQuality analysis
- Enable Recording Summarization

Esperienza dell'Utente

La funzione di riassunto velocizza il processo di revisione unendo automaticamente le interazioni e mostrandole sul pannello dei dettagli. Gli utenti possono accedere rapidamente ai punti chiave senza dover ascoltare la registrazione per intero, migliorando così la produttività e facilitando una migliore comprensione delle conversazioni.



2024-04-11\...x441189439354 16.22.54.648 04-11-2024.mp3

Recording Summary

The customer called regarding ongoing issues with running reports on the Proteus system. The agent confirmed the ticket number and informed the customer that the assigned engineer, Sophie, is currently off. The agent offered to leave a message for Sophie and provided the customer's contact information for follow-up.

Transcription Media

- Jeffrey Ip speaking at 11/04/2024 15:22:55**
Good afternoon, Enghouse interactive, how can I help you?
- External speaking at 11/04/2024 15:22:59**
Oh, hi. I'm calling from Barclays. I've got an issue with running some reports on Proteus. We've had various issues that have been ongoing. I just want to speak to somebody about...
- Jeffrey Ip speaking at 11/04/2024 15:23:12**
Yep, yep, sure.

2024-04-11\...x441189439354 16.22.54.648 04-11-2024.txt

EnghouseIA

Traduzione



La funzionalità di **Traduzione** di Enghouse migliora l'accessibilità e la comprensione permettendo agli utenti di tradurre qualsiasi interazione basata sul testo o sulla chiamata trascritta nella sua lingua preferita, in modo istantaneo e preciso.

Questa funzionalità è utile soprattutto nei contact center bilingue o per i supervisor che gestiscono team multilingue. Ogni traduzione è presentata in una scheda dedicata accanto alla trascrizione originale, il che facilita il confronto e la consultazione senza perdere il contesto. Non c'è limite al numero di traduzioni diverse che possono essere generate, consentendo una collaborazione fluida tra team globali o regioni con diversità linguistica.

Che sia per controllare le interazioni ai fini di garantire qualità, formazione o gestione della

prestazione, questa funzionalità fa sì che la lingua non costituisca più una barriera. Permette agli utenti di comprendere il sentimento, il tono e l'intenzione del cliente, indipendentemente dalla lingua usata nell'interazione.

Con questa flessibilità aggiuntiva, i team possono supportare meglio sia gli agenti che i clienti promuovendo una comunicazione chiara, riducendo le incomprensioni e assicurando un'erogazione del servizio coerente in tutte le lingue.

In sintesi, la funzione di traduzione contribuisce a creare un ambiente di lavoro più inclusivo ed efficiente, aiutando le aziende a ottenere insights più profondi e mantenere alti gli standard di attenzione, indipendentemente da dove si trovino i clienti o i team.

Come funziona la Traduzione?

Esperienza dell'Utente

L'opzione di tradurre è incorporata in tutti i tipi di interazioni, e permette di trascrivere qualsiasi contenuto basato sul testo su richiesta.

Questa variante dell'originale viene memorizzata come una scheda aggiuntiva accanto alla trascrizione originale.

Transcription Media

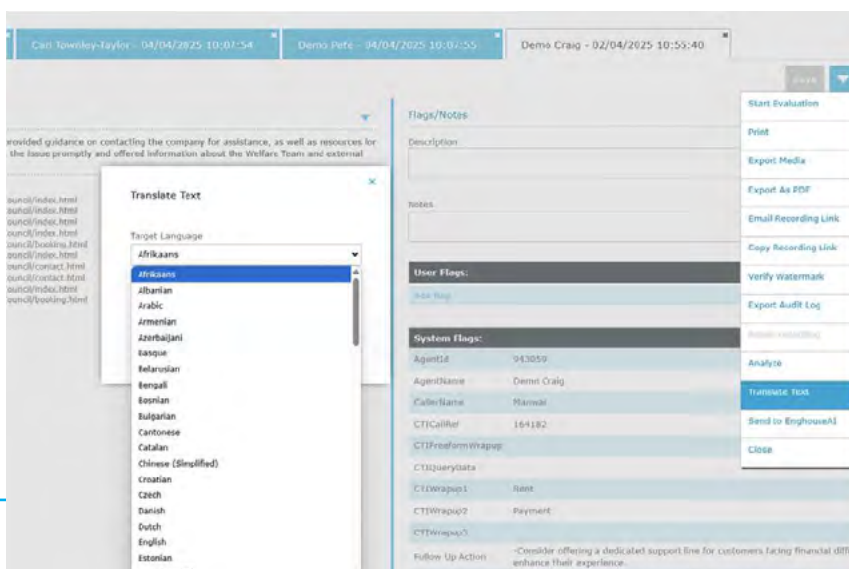
Original Chinese (Simplified) Albanian Bengali Vietnamese

Demo Supervisor speaking at 06/11/2024 12:44:23

你好?

External speaking at 06/11/2024 12:44:25

嗨，是的，我想知道我的订单预计什么时候到达。我下单已经有几周了，应该早就到了。



Voice of the Customer Insights (VoC)



Per avere una panoramica più completa e profonda dei tuoi clienti, utilizza l'integrazione dei dati della tua Quality Management Suite con Voice of the Customer (VoC) Insights di Enghouse.

VoC Insights rivela come i clienti percepiscono i tuoi prodotti e servizi, aiutandoti a identificare metriche chiave per monitorare e mantenere alti i livelli di soddisfazione. Analizzando tutte le interazioni con i clienti —chiamate, posta elettronica, chats, sondaggi e altro ancora —VoC Insights può classificare automaticamente queste

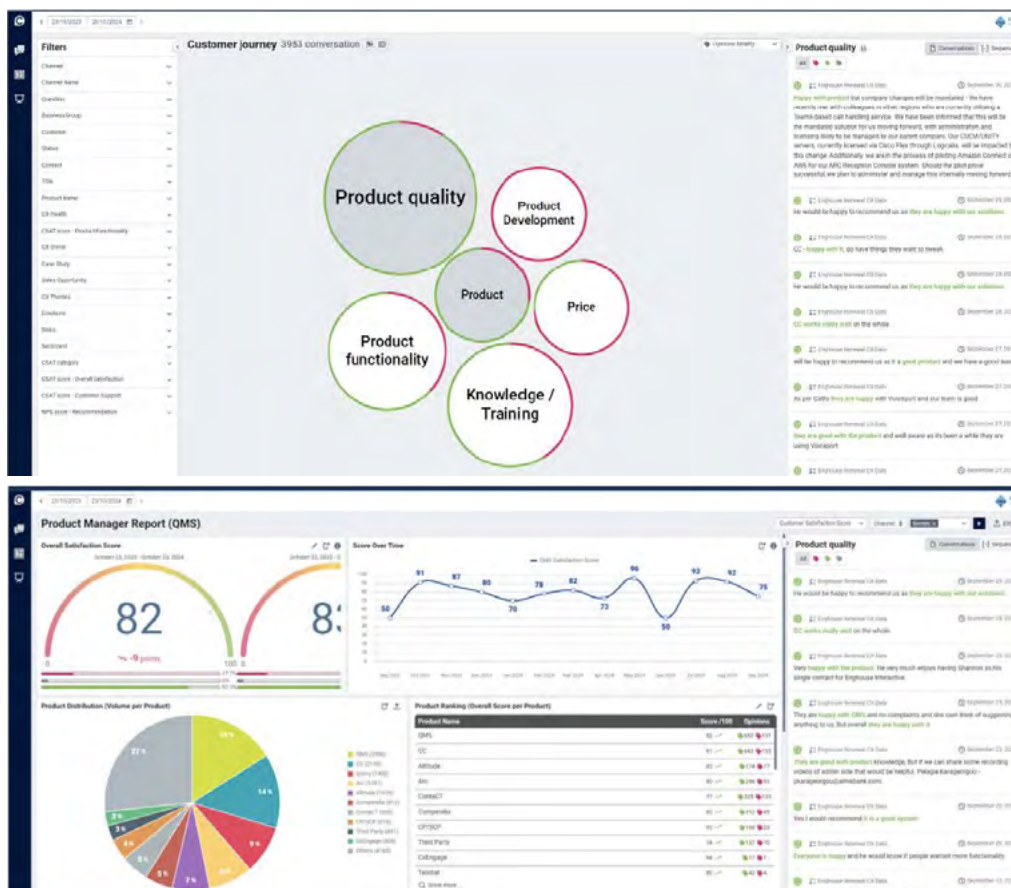
interazioni e analizzare il sentimento, usando l'elaborazione del linguaggio naturale (NLP) avanzato e modelli di linguaggio su larga scala (LLMs). Tutto questo attraverso un'interfaccia user-friendly che evidenzia gli insight più critici per la tua attività, permettendoti di individuare i punti di attrito nell'esperienza del cliente.

Con questi insights attuabili, puoi implementare miglioramenti significativi nei tuoi servizi, aumentare la soddisfazione del cliente e potenziare la crescita delle entrate.

Cosa pensano i clienti?

Esperienza dell'Utente

Una semplice interfaccia mostra le categorie generate dall'IA accompagnate dalla rispettiva analisi del sentimento. Ciò permette di controllare rapidamente cosa pensa la clientela, quali sono i temi più comuni e come si sentono i clienti a riguardo.



Su di noi

Enghouse Interactive (EI), una filiale di Enghouse System Limited (TSX:ENGH), è un fornitore leader mondiale di software, servizi e soluzioni video per contact center, che serve migliaia di clienti da oltre 40 anni. Le soluzioni interattive di Enghouse permettono ai clienti di offrire una customer experience vincente trasformando il contact center da un centro di costo in un potente motore di crescita.

I valori fondamentali di Enghouse Interactive, vale a dire affidabilità e offerta, sono elementi chiave nel mercato globale. Per affidabilità ci si riferisce alla reputazione di Enghouse Interactive di adempiere costantemente ai suoi impegni con i propri clienti, il personale, i soci e gli investitori. L'offerta si riflette, invece, sull'ampiezza senza precedenti del suo portafoglio CX, che permette ai clienti di scegliere tra una vasta gamma di soluzioni, da poter implementare in sede, nel cloud o su una piattaforma ibrida. Sfruttando un'ampia gamma di tecnologie e capacità basate su standard differenti, Enghouse Interactive semplifica le integrazioni avanzate di cui necessitano i clienti.

Nel rispetto dei requisiti normativi locali e sostenendo qualsiasi tecnologia di telefonia, Enghouse Interactive garantisce che i suoi clienti possano raggiungere i loro clienti, in qualsiasi momento, in qualsiasi luogo e attraverso qualsiasi canale.

Contattaci per ottenere maggiori informazioni

Con più di 40 anni di ampia esperienza nei contact center, il nostro team di esperti è pronto ad ottimizzare una soluzione adeguata per oggi e per il futuro per il tuo contact center.

enghouseinteractive.com

hello@enghouse.com



**Enghouse
Interactive**



Per maggiori



enghouseinteractive.com