

Suite de Gravação de Chamadas e Gestão de Qualidade Automatizada





Principais razões para adotar o Enghouse QMS



- **Conformidade sem esforço:** Gravação e indexação completas para atender às regulamentações legais.
- **Desempenho aprimorado do agente:** Avaliações automáticas das interações com clientes, com formação integrada e sistemas de pontuação.
- **Integração fluida:** Compatível com Microsoft Teams, suporta canais de voz, vídeo, texto e redes sociais.
- **Plataforma segura e escalável:** Consolida dados de várias fontes em uma única interface.
- **Compatibilidade universal:** Funciona com todas as plataformas SIP PBX e UCaaS, agora com suporte multi-inquilino.
- **Análises inteligentes:** Detecta tendências, avalia riscos e identifica oportunidades.

O que esperar do Enghouse QMS (Quality Management Suite)



Gravação multicanal

Captura interações por voz, e-mail, chat e outros canais para melhorar o atendimento ao cliente, melhorar a produtividade, resolver conflitos, atender regulamentações e reforçar a segurança.



Gestão de qualidade

Avaliação geral com base em palavras-chave e requisitos específicos definidos pelos nossos clientes.



Avaliadores de ambiente

Feedback em tempo real sobre ruído, tom, interrupções, dominância e velocidade.



Avaliadores de frases

Monitoram a clareza e o cumprimento dos roteiros.



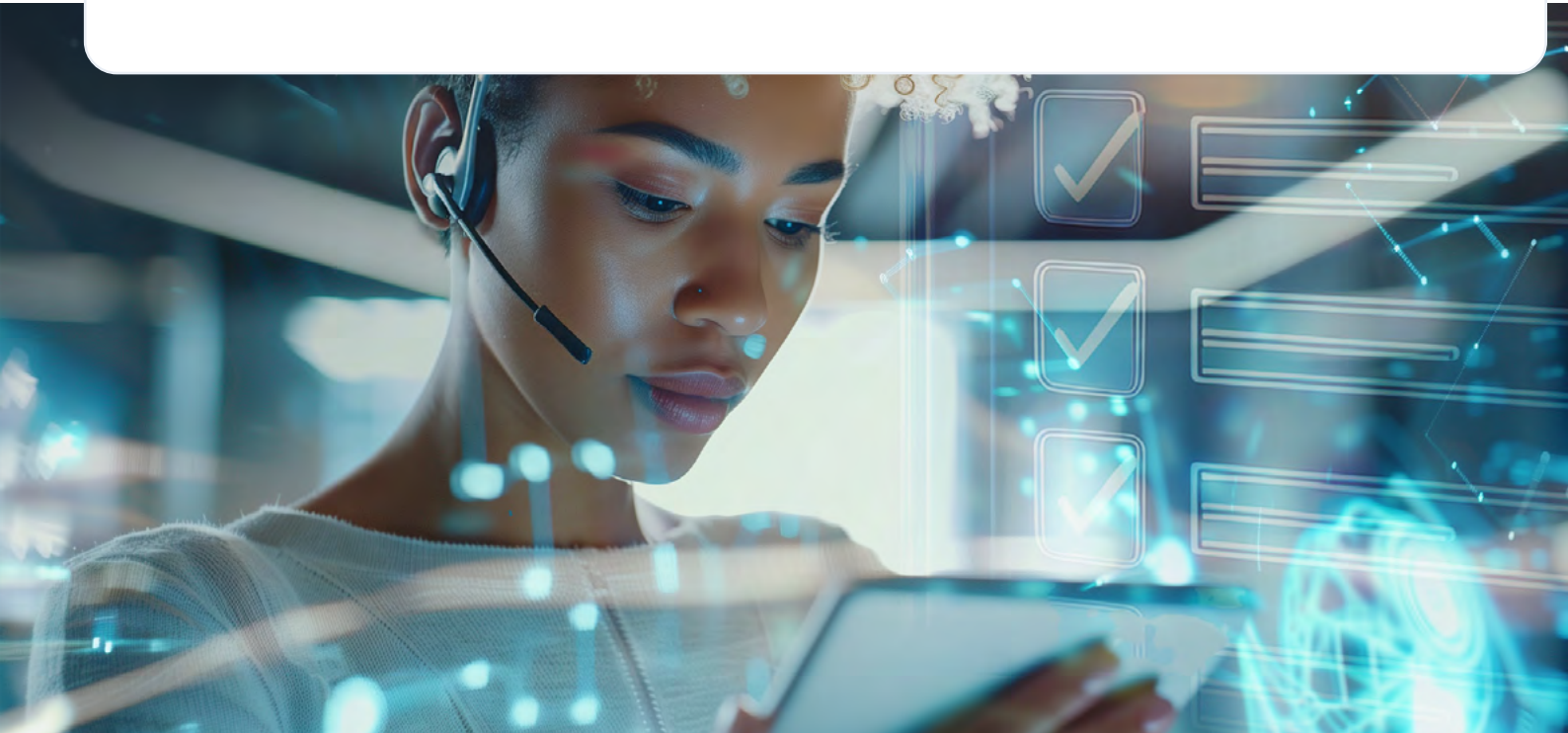
Transcrição

Converte áudio em texto com alta precisão em mais de 30 idiomas e 40 dialetos. Identifica automaticamente os interlocutores.



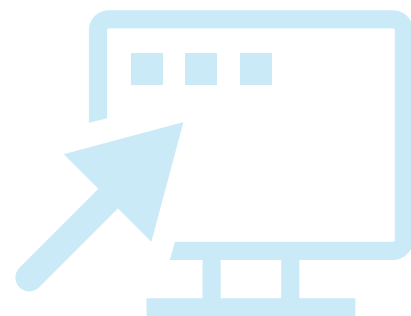
Análise de texto

Extraí insights, detecta riscos e revela oportunidades ao analisar interações transcritas e escritas.





Capture os pontos de contato em toda a experiência do cliente



Os clientes exigem respostas rápidas por diversos canais, enquanto as organizações enfrentam regulamentações mais rigorosas. Gerenciar bem a experiência do cliente exige uma abordagem mais completa do que nunca.

Com ferramentas automáticas de gravação omnicanal, você pode analisar a “voz do cliente” e tomar decisões baseadas em dados.

Principais benefícios da gravação de chamadas, ecrãs e textos da Enghouse



Multicanal

Com nossa solução, você pode desenvolver uma visão integral das interações com seus clientes ao combinar áudio e vídeo em uma única experiência.

Ouçá o que é dito durante a chamada e acompanhe simultaneamente a atividade na tela do agente, oferecendo contexto total de cada conversa.

Os vídeos com captura sincronizada de voz e tela podem ser exportados para análise posterior, reproduzidos sob demanda e até mesmo anexados a e-mails ou integrados diretamente ao CRM, facilitando o acompanhamento e a rastreabilidade de cada caso.



Gravação de tela

Você pode capturar toda a interação entre o agente e o cliente, gravando tanto a conversa quanto as atividades realizadas no computador do agente.

É possível configurar perfis personalizados conforme suas necessidades, seja para registrar a atividade ao longo de todo o expediente ou somente durante as chamadas.

Isso permite um monitoramento mais completo e contextual do desempenho e da qualidade do atendimento.



Speech-to-text

Converta gravações de áudio em documentos de texto pesquisáveis.

A transcrição pode ser realizada automaticamente de acordo com políticas de gravação ou ser iniciada manualmente.

Suporta mais de 30 idiomas e 40 dialetos, com identificação automática dos interlocutores.

Facilita a análise e compreensão das conversas.



Gravação de chamadas

Aproveite o monitoramento em tempo real e a reprodução histórica de chamadas telefônicas, sejam internas, recebidas ou efetuadas.

Você pode gravar as interações sob demanda, de forma contínua ou com ativação automática baseada em critérios configuráveis, como data, hora, percentual, faixas numéricas ou identificação do chamador.

Essa flexibilidade permite adaptar a gravação às suas necessidades operacionais e regulatórias.



Gravação de texto

Os contact centers oferecem cada vez mais canais para que os clientes entrem em contato.

De e-mail, chat web e redes sociais até mensagens instantâneas e SMS, oferecemos opções de gravação para a maioria dos meios de comunicação baseados em texto.

Isso garante um registro centralizado e abrangente de todas as interações, independentemente do canal utilizado.

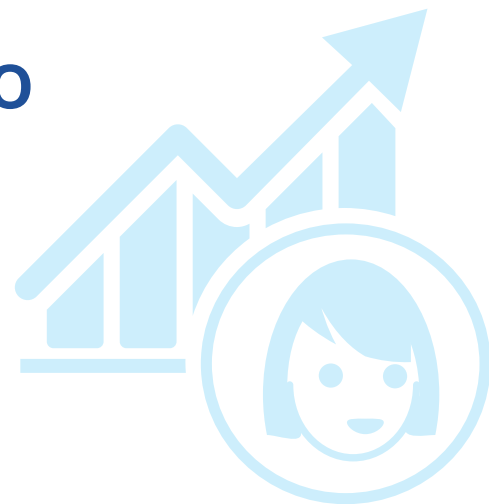


Análise de texto

Todos os arquivos de texto — sejam transcrições ou registros escritos — são indexados e podem ser pesquisados com recursos avançados de busca.

A análise de texto opera em ambos os tipos de conteúdo, oferecendo uma visão completa e unificada dos principais temas discutidos nas interações com os clientes, independentemente do canal utilizado.

Melhoria do Desempenho do Contact Center



O nosso sistema de Gestão da Qualidade (QMS) é uma ferramenta robusta, desenvolvida para impulsionar o contact center por meio do monitoramento e da melhoria contínua das interações críticas com os clientes. Através de um acompanhamento detalhado e avaliações estruturadas, o QMS ajuda a identificar necessidades de formação, quantificar a experiência do cliente e elevar, de forma consistente, a qualidade do serviço.

Scorecards de Avaliação Personalizáveis

Adapte os modelos de avaliação de acordo com os objetivos e processos específicos da sua operação.

Avaliações Interativas

Os agentes podem revisar os resultados das suas interações com os clientes, promovendo a autoconsciência e o desenvolvimento profissional.

Avaliações Multimídia

Anexe e revise qualquer tipo de gravação (áudio, vídeo, tela) para analisar de forma eficaz as interações com os clientes.

Opções Flexíveis de Pontuação

Utilize diferentes métodos de avaliação como binário (Sim/Não), escalas numéricas (por exemplo, de 1 a 5) ou sistemas por pontos, adaptando-se a várias necessidades operacionais.

Ferramentas Avançadas de Relatórios

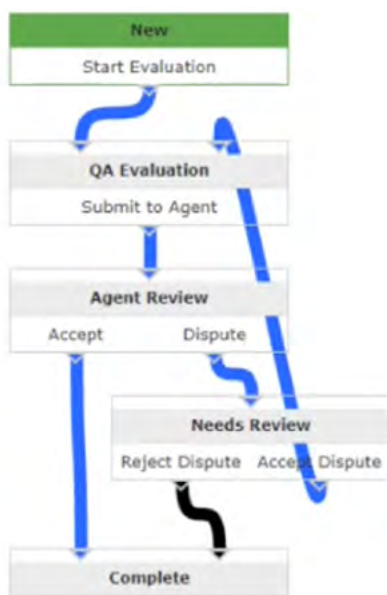
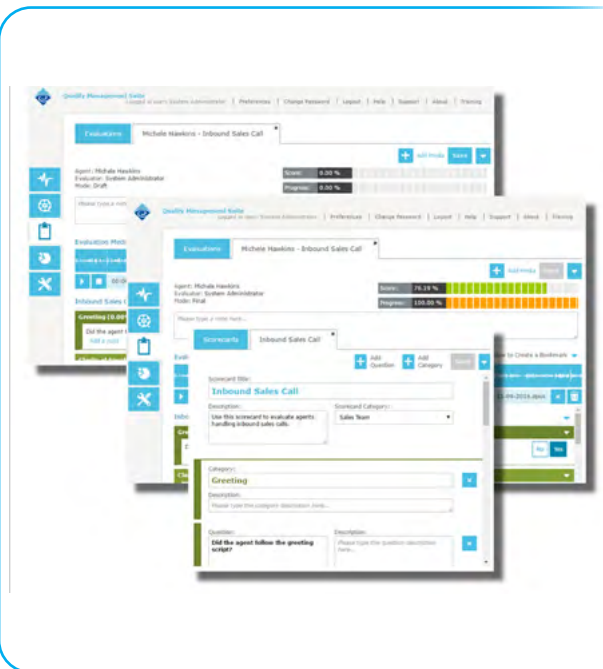
Acesse relatórios integrados com análises detalhadas e métricas de gestão.

Limiares e Ponderações

Defina critérios de aprovação/reprovação e ajuste o peso de cada pergunta ou seção, priorizando os principais indicadores de desempenho (KPIs).

Scorecards de Avaliação

O QMS inclui funcionalidades avançadas como a possibilidade de adicionar marcadores, links externos para recursos e uma integração fluida com os recursos de gravação (quando ativados como complemento). Essa integração permite manter a consistência nas avaliações e oferece aos supervisores as ferramentas necessárias para calibrar pontuações com precisão e eficiência.



Fluxos de Trabalho de Avaliação

O QMS incorpora um fluxo de trabalho desenhado para se adaptar a diversos cenários de avaliação. Essa funcionalidade permite que os gestores criem um ou mais processos que geram lembretes automáticos tanto para supervisores quanto para agentes, indicando quais tarefas precisam ser concluídas. Além disso, o sistema rastreia o status de cada tarefa, facilitando a gestão e o controle de todo o ciclo de avaliação.

Calibração de Avaliações

O processo de calibração tem como objetivo garantir que os supervisores realizem avaliações de forma consistente e objetiva. Para isso, a mesma gravação e scorecard são apresentadas a dois ou mais supervisores, que completam a avaliação de forma independente. Em seguida, um gestor pode revisar um resumo comparativo das pontuações gerais, por seção e por pergunta, permitindo identificar e corrigir possíveis inconsistências nos critérios avaliativos.

Transcrição

As chamadas podem ser transcritas de duas formas: automaticamente, por meio do perfil de gravação, ou manualmente via interface do usuário.

A transcrição automática, configurada a partir do perfil de gravação, permite que o cliente defina quais tipos de chamadas deseja transcrever, utilizando metadados e marcadores. Por exemplo, é possível estabelecer um perfil que transcreva apenas chamadas com a etiqueta "Vendas" ou chamadas recebidas. Isso permite focar a transcrição nas interações mais relevantes para o negócio.

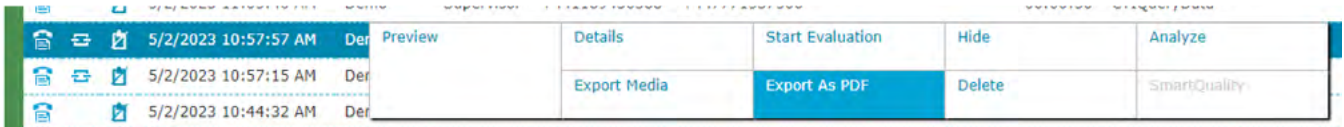
Além disso, os perfis permitem definir a duração mínima e máxima das chamadas que serão transcritas. Combinando essas opções, as empresas podem maximizar seu retorno sobre investimento, garantindo a transcrição apenas das conversas com maior valor.

Caso seja necessário transcrever uma interação específica, os usuários também podem fazê-lo manualmente pela interface do sistema.

Exportação de Transcrições

Em pré-visualização

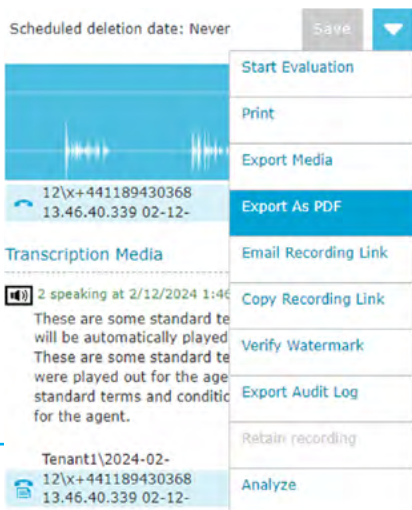
A exportação das transcrições é feita buscando a chamada correspondente e selecionando a opção "Exportar como PDF".



Também é possível acessar os detalhes completos da interação e, a partir do menu suspenso no canto superior direito, escolher "Exportar para PDF". Isso facilita o armazenamento e o compartilhamento do conteúdo transcrito com outras equipes ou sua inclusão em relatórios.

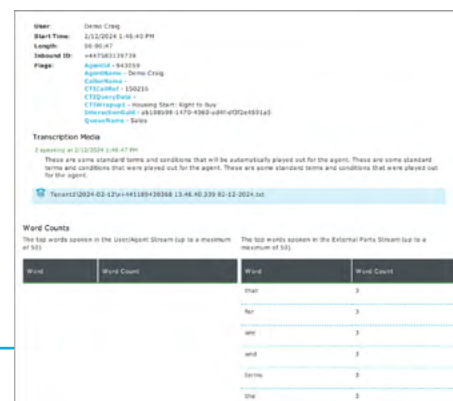
Detalhes

Selecione Detalhes e depois "Exportar como PDF" no menu.



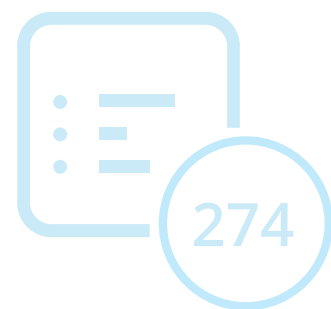
Resultados da Exportação

O PDF exportado incluirá todos os metadados e marcadores associados à gravação, a transcrição e as informações de contagem de palavras, conforme mostrado a seguir.





Widgets de Contagem de Palavras



A contagem de palavras é um recurso valioso que enriquece a análise das suas interações e ativa funcionalidades adicionais através de alertas e análise de conteúdo. Esse recurso está incluído no pacote QMS sem custo adicional e pode ser ativado facilmente nas configurações gerais.

Para personalizar a experiência de contagem, você pode gerenciar uma lista de palavras excluídas, garantindo que os termos apresentados sejam os mais relevantes e úteis.

A seguir, uma prévia dos widgets disponíveis:

- **Resumo de Contagem de Palavras por Usuário:** Exibe uma tabela ou gráfico claro com a distribuição de palavras utilizadas por cada usuário, permitindo uma visão comparativa rápida do conteúdo das interações.
- **Análise de Contagem de Palavras:** Aprofunde-se nos dados com este widget, que apresenta as palavras mais frequentes e o número de ocorrências, possibilitando uma análise rica do conteúdo.
- **Tendências de Palavras:** Este gráfico dinâmico acompanha a frequência de palavras ao longo do tempo, destacando também os termos que geralmente aparecem juntos, permitindo identificar padrões de comportamento.

Todos os widgets operam com critérios de busca predefinidos, como os últimos 7 dias, aplicando-se a um grupo de usuários. Isso garante que os resultados sejam personalizados e relevantes para o usuário logado.



Busca por Texto Completo



Nosso sistema de Gestão de Qualidade (QMS) utiliza um poderoso motor de indexação chamado Solr. Quando integrado à sua configuração atual do QMS, esse módulo adicional melhora significativamente as capacidades de busca.

Com a função de indexação de texto completo ativada, os usuários podem explorar as interações com base em seu conteúdo, oferecendo uma experiência de busca mais robusta do que a busca padrão por filtros. Isso significa que é possível pesquisar por palavras-chave ou frases específicas em todos os textos e interações transcritas.

Além disso, é possível salvar essas buscas para acesso rápido posterior, utilizando os mesmos parâmetros. Esta capacidade também se estende à configuração dos widgets de contagem de palavras, oferecendo ainda mais flexibilidade na gestão dos dados.

Para realizar uma busca completa, siga estes passos:

O sistema mostrará uma lista de gravações que atendem aos critérios especificados..

1. Clique na aba "Full-Text" localizada na barra de pesquisa.
2. Especifique os critérios de busca para uma pesquisa detalhada.
3. Clique no botão "Search".

Cada resultado exibirá:

- Nome do usuário e data da gravação
- Um ícone indicando o tipo de gravação
- Um trecho de texto relevante à sua consulta de busca

Busca por Texto Completo

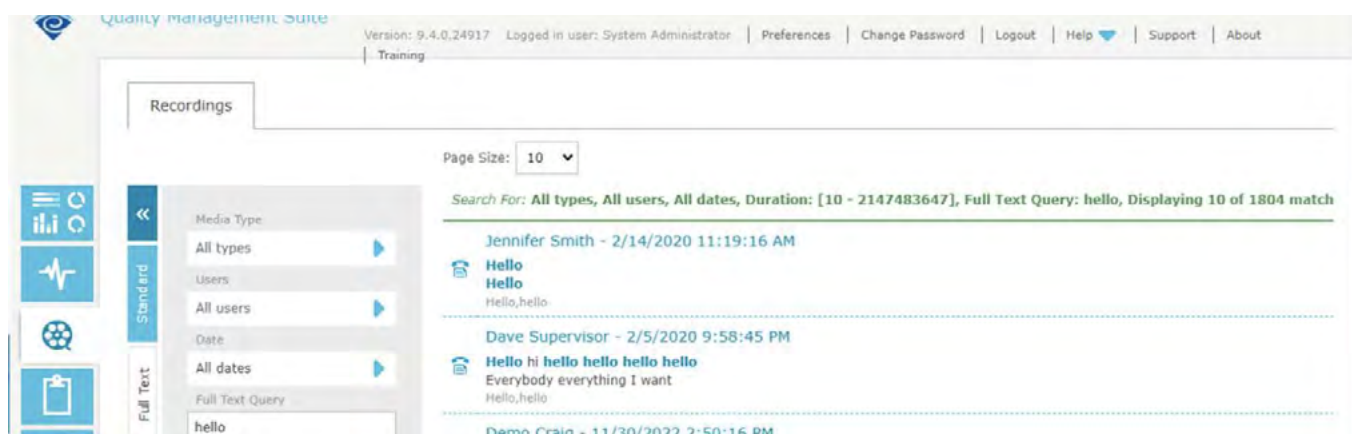
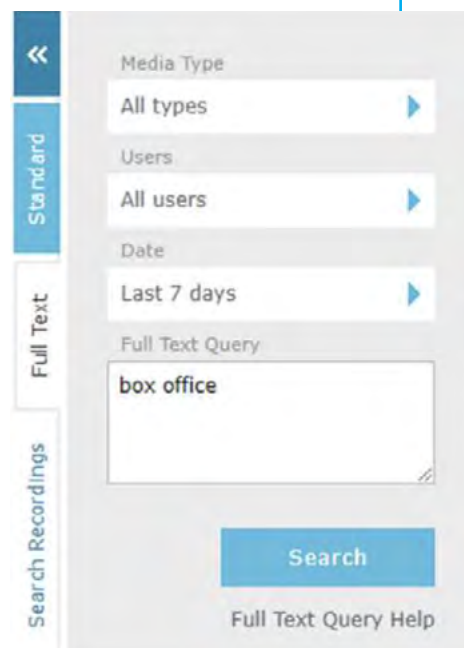
Definir os Critérios de Busca por Texto Completo

A barra de critérios de busca de texto completo contém todos os parâmetros disponíveis para realizar buscas detalhadas:

- **Media Type:** selecione o tipo de mídia a incluir na busca (todos por padrão)
- **Users:** restrinja a busca a usuários, departamentos ou localizações específicas
- **Date:** defina o intervalo de datas e horários em que a interação foi registrada

Uma consulta ao analisador de texto completo é composta por termos e operadores. Existem dois tipos de termos:

- **Termo único:** uma única palavra
- **Frase:** um grupo de palavras entre aspas duplas, por exemplo: "hello dolly"



Content Analyzer



O Content Analyzer é uma ferramenta poderosa criada para melhorar sua experiência com o QMS. Ele identifica padrões específicos no conteúdo textual e executa ações predefinidas quando esses padrões são detectados. Essas ações podem incluir definição de alertas ou aplicação de indicadores (flags), permitindo que você mantenha o controle em tempo real.

Você pode adaptar o Content Analyzer às suas necessidades. Ele pode ser aplicado automaticamente a mídias gravadas com perfis específicos de gravação de texto ou chamadas (desde que a licença de transcrição esteja ativa). Também é possível executá-lo manualmente no cliente QMS sempre que necessário.

Nota: O Content Analyzer está disponível apenas em sistemas com licenças ativas de gravação de texto ou transcrição.



Como o QMS atende a esses requisitos?

Usando o Content Analyzer

O Content Analyzer, configurado a partir da sua página dedicada, é composto por quatro elementos principais:

- Propriedades de identificação
- Regras que definem quando há correspondência em mídias baseadas em texto
- Ações acionadas ao detectar uma correspondência
- Perfis para análise automática

Os administradores podem modificar os detalhes do analisador, ativar ou desativá-lo, e personalizar os termos e grupos de busca. As ações podem ser configuradas para gerar alertas ou aplicar indicadores (flags) com base no conteúdo detectado.

A atribuição do analisador a perfis de gravação específicos permite a análise automática de conteúdos textuais.

Analyzer Search Terms

OCCURS WITHIN	40	Words	
Please rate my performance at the link in this email	Speaker:	Internal Party	+ x
(thank you thanks) for being a valued customer	Speaker:	Internal Party	+ x
Is there anything else I can help [you] with today	Speaker:	Internal Party	+ x

+ Add Search Term
+ Add Group

Analyzer Actions

Action	Name	Value	
Trigger Alert	NotifySupervisor		x
Add Flag	IsCorrectWrapUp	True	x
Add Flag	FreeFormFlag	MyValue	x

+ Add Action



EnghouseIA

Gestão de Qualidade Automatizada

Na Enghouse, entendemos a importância de aproveitar cada oportunidade para melhorar a satisfação do cliente. Por isso, desenvolvemos a Gestão de Qualidade Automatizada, uma funcionalidade inovadora integrada à nossa Quality Management Suite (QMS), projetada para transformar o processo de avaliação dos agentes.

Quer o seu sistema de gestão da qualidade registre conteúdo textual ou transcrições, este módulo de Gestão de Qualidade Automatizada pode utilizar essas informações para automatizar as avaliações, permitindo que supervisores e equipes de qualidade concentrem seus esforços na formação dos agentes e na melhoria da experiência do cliente.

Disponível exclusivamente como módulo SaaS integrado ao QMS, a o Gestão de Qualidade Automatizada pode ser facilmente implantado no seu datacenter, hospedado

pela Enghouse ou integrado à solução.

Tradicionalmente, menos de 5% das interações com clientes são avaliadas, o que significa que uma grande quantidade de dados valiosos não é aproveitada. Isso ocorre devido ao esforço manual e ao tempo exigido por métodos tradicionais (como gravação de chamadas e telas monitoramento em tempo real das interações e avaliações manuais feitas por supervisores).

Além disso, a análise de amostras pequenas pode levar a avaliações tendenciosas ou imprecisas, impactando negativamente a satisfação e retenção dos agentes.

Com este módulo de Gestão de Qualidade Automatizada, estamos a transformar o cenário da análise de interações, gerando aprendizados e melhorias contínuas para oferecer um atendimento ao cliente excepcional.

Como funciona a o Gestão de Qualidade Automatizada?

Scorecard

Primeiro, é criado um scorecard. As perguntas são usadas para dar contexto aos relatórios, e a descrição serve como instrução para que o serviço de IA compreenda o critério de avaliação necessário.

Pergunta:	Descrição:	Tipo:
Saudação - Nome da Empresa	Nas etapas iniciais da interação, o agente cumprimentou o cliente de forma clara e profissional mencionando especificamente o nome da empresa "Enghouse Interactive"?	Sim / Não

Perfil de Gravação:

Analisar 100% do conteúdo nem sempre é o mais eficiente para o treinamento da equipe ou para o retorno sobre o investimento. Os perfis de gravação de chamadas permitem focar a análise em tipos específicos de interações, gerando mais valor.

Enghouse AI Settings

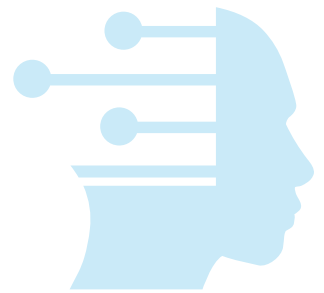
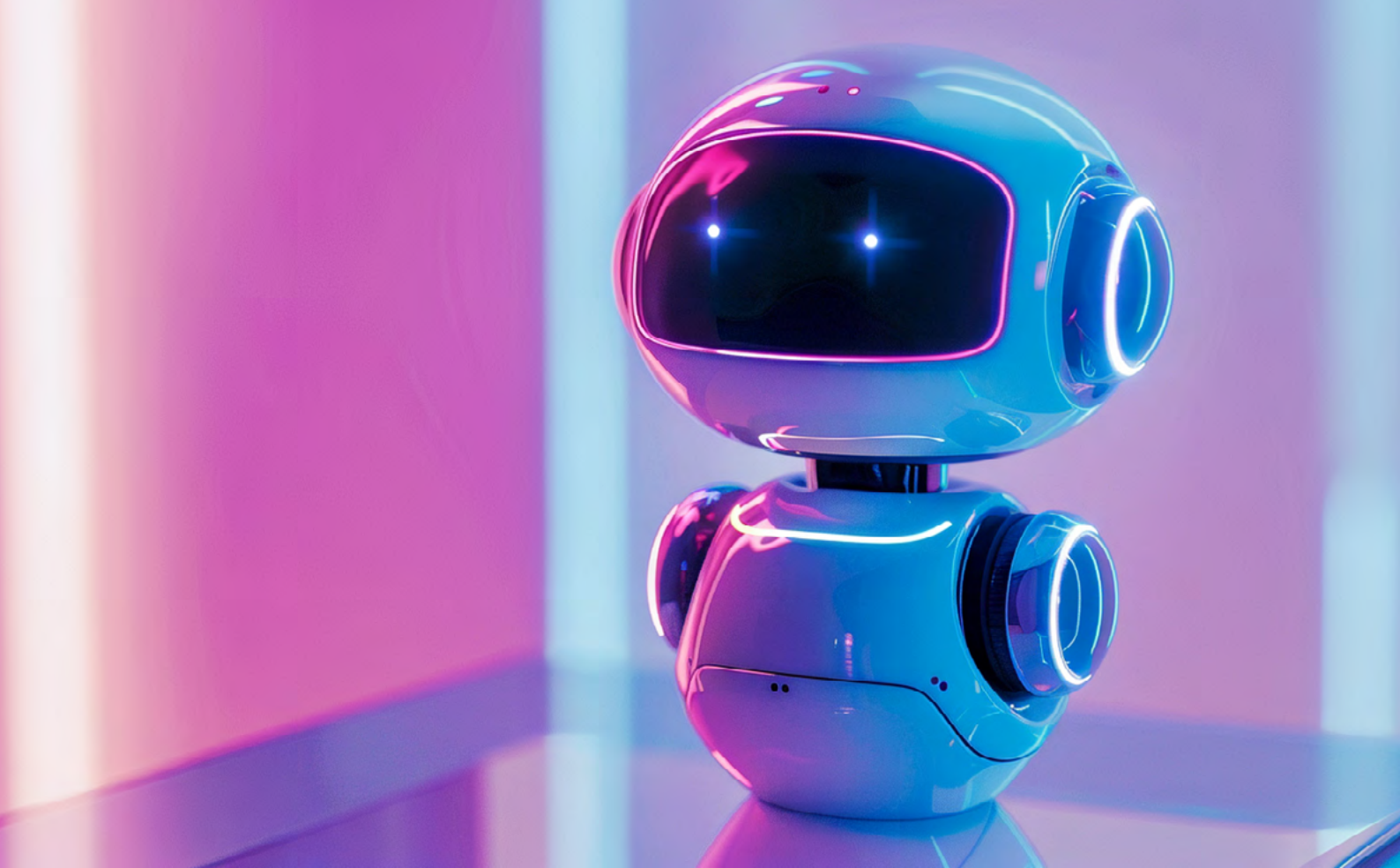
- Enable EnghouseAI analysis
- Enable Recording Summarization
- Enable Sentiment analysis

Análise

O QMS oferece, como padrão, recursos de relatórios integrados à própria plataforma, desenvolvidos para aprimorar o treinamento de agentes, fornecer uma visão completa e identificar tendências emergentes.

Desbloqueie o poder da análise avançada com o QMS-Insights, que oferece dashboards personalizáveis em Power BI adaptados às suas necessidades específicas ou integração fluida com a ferramenta de análise que você preferir.





EnghouseIA

Resumo e Ações de Acompanhamento

O compromisso da Enghouse com a maximização dos resultados para seus clientes através de avanços em IA é refletido na funcionalidade de resumo, criada para agilizar o processo de revisão de interações. Seja uma conversa telefônica transcrita ou uma troca extensa de e-mails, esse recurso condensa as interações em resumos de no máximo quatro frases.

Ao oferecer essa capacidade, a Enghouse reduz significativamente o tempo e o esforço necessários para avaliar as interações, permitindo que os usuários se concentrem nos pontos principais em vez de percorrer longas transcrições ou comunicações.

Além do resumo, são automaticamente adicionadas ações de acompanhamento em formato de tópicos a todas as interações.

Essa funcionalidade gera até três ações de acompanhamento com base na conversa, ajudando os usuários a gerenciar sua carga de trabalho com mais eficácia e garantindo que pontos importantes dos contatos com o cliente não sejam negligenciados.

Esses avanços aceleram ainda mais o processo de revisão e aumentam a eficiência organizacional, ao facilitar a integração e o fluxo de trabalho entre departamentos, reforçando o compromisso da Enghouse em oferecer soluções eficazes e adaptadas às necessidades dos seus clientes.

Como funciona a funcionalidade de Resumo?

Perfil de Gravação

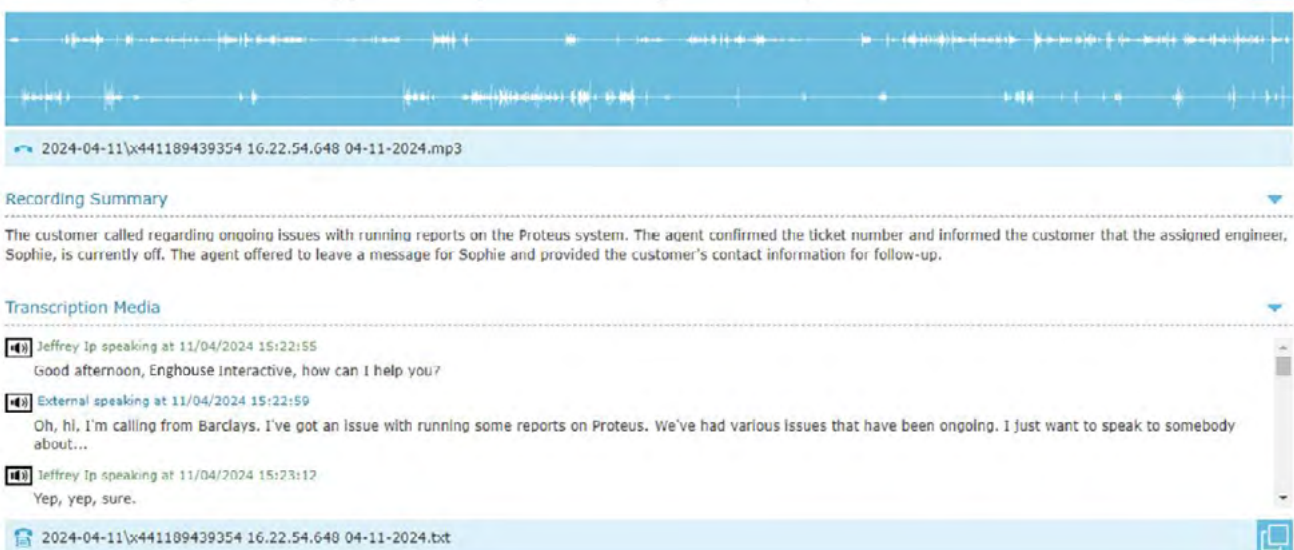
Analisar 100% do conteúdo nem sempre é necessário, nem proporciona o melhor retorno sobre o investimento. Os perfis de gravação permitem focar a análise em tipos específicos de interações, maximizando o valor obtido.

SmartQuality Settings

- Enable SmartQuality analysis
- Enable Recording Summarization

Experiência do Usuário

A funcionalidade de resumo agiliza o processo de revisão ao condensar automaticamente as interações e apresentá-las no painel de detalhes. Os usuários podem acessar rapidamente os destaques sem precisar ouvir toda a gravação, o que melhora a produtividade e facilita a compreensão das conversas.



The screenshot displays a user interface for call recording and summarization. At the top, there is a blue waveform representing the audio recording. Below it, a file path is shown: `2024-04-11\X441189439354 16.22.54.648 04-11-2024.mp3`. The interface is divided into sections: **Recording Summary**, which contains a text summary of the call: "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." Below this is the **Transcription Media** section, which lists three transcription segments with timestamps and speaker information: 1. Jeffrey Ip speaking at 11/04/2024 15:22:55: "Good afternoon, Enghouse Interactive, how can I help you?" 2. 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..." 3. Jeffrey Ip speaking at 11/04/2024 15:23:12: "Yep, yep, sure." At the bottom, another file path is shown: `2024-04-11\X441189439354 16.22.54.648 04-11-2024.bt`.

EnghouseIA

Análise de Sentimento



A funcionalidade de Análise de Sentimento da Enghouse adiciona uma camada extra de entendimento a cada interação, permitindo que os usuários avaliem rapidamente o tom emocional das conversas com os clientes.

Ao analisar automaticamente o sentimento — seja positivo, negativo, misto ou neutro — juntamente com a causa do sentimento (por exemplo, tom de voz do cliente, escolha de palavras ou nível de escalonamento), os revisores podem priorizar e focar em chamadas que exigem atenção imediata. A variação de sentimento também é monitorada ao longo da interação, destacando mudanças como uma chamada que começa com um tom negativo e termina de forma positiva.

Um ícone intuitivo aparece no painel de visualização para facilitar a identificação, permitindo aos usuários percorrer rapidamente as interações e identificar aquelas que correspondem aos seus critérios. Essa

funcionalidade também oferece pesquisa avançada, permitindo filtrar e organizar as interações com base no sentimento e sua evolução, otimizando fluxos de trabalho e melhorando a capacidade de resposta às necessidades dos clientes.

O valor dos dados de sentimento aumenta ainda mais quando cruzado com requisitos de treinamento, nomes de filas ou informações do cliente. Isso oferece uma camada mais profunda para a gestão de agentes e atendimento ao cliente, permitindo identificar oportunidades de capacitação, ajustar estratégias de fila ou personalizar abordagens com base em padrões emocionais e variações de tom.

Com esses insights, os gestores podem otimizar o desempenho das equipes e a satisfação dos clientes, promovendo melhoria contínua em toda a organização.

Como funciona a Análise de Sentimento?

Experiência do Usuário

O sentimento é atribuído a todos os tipos de interação como uma de quatro variáveis: Positivo, Misto, Negativo ou Neutro, representando a emoção geral presente na conversa.

Details	Start Evaluation	Hide	Analyze	
Export Media	Export As PDF	Delete	Inbound Name	support@enghouse.com 00:05:00
			Inbound Name	support@enghouse.com 00:05:00
26/09/2024 10:03:23	Test 107 107	InboundID@Test.com	Inbound Name	support@enghouse.com 00:05:00
26/09/2024 09:46:19	Test 107 107	InboundID@Test.com	Inbound Name	support@enghouse.com 00:05:00

Adicionar a análise de sentimento à interação permite que os revisores se concentrem em tipos específicos de chamadas.

Um ícone é incorporado no painel de visualização para facilitar a identificação das interações, bem como a busca de conversas com base no tipo de sentimento detectado.

Joined at 02/04/2025 18:55:46
Diana joined at 02/04/2025 18:55:49
WEBCHAT joined at 02/04/2025 18:55:38
WEBCHAT joined at 02/04/2025 18:55:38
@ WEBCHAT 02/04/2025 18:55:38
Hello, welcome to Enghouse Interactive live chat.
@ WEBCHAT 02/04/2025 18:55:46
hello
@ WEBCHAT 02/04/2025 18:55:38
hello
@ WEBCHAT 02/04/2025 18:55:38
I'm having trouble paying my rent.
Dear Customer,
I'm sorry to hear that you're having trouble paying your rent. It's really important that you contact us as soon as possible so we can assist you with this situation. Please don't ignore any letters or calls regarding your rent, as we want to help you find a solution.
If you are receiving Housing Benefit or Universal Credit, please remember that it's your responsibility to ensure that any shortfall is covered. Additionally, our Welfare team is available to provide practical assistance in making claims for benefits and maximizing your income.
You can reach out to us directly through our contact page ([here](https://enghouseinteractive.co.uk/contact-us/)). If you need further support, consider contacting the National Debtline at 0800 808 4000 or your local Citizen's Advice Bureau for independent financial advice.
Regards,
Customer Service Team

System Flag:	
AgentID	943659
AgentName	Diana Craig
CallReference	Manual
CTICallRef	168182
CTIQueueName	
CTIQueueData	
CTIQueueID	Test
CTIQueueID	Payment
CTIQueueID	
Follow Up Action	Consider offering a dedicated support line for customers facing financial difficulties to enhance their experience.
Follow Up Action	Provide additional resources or contacts for financial assistance if the customer requires further help.
Follow Up Action	Follow up with the customer to ensure they received the information and stay checked for their next payment issue.
InteractionID	168182-168182-168182-168182
QueueName	WEBCHAT
Sentiment	NEGAT EVL
Sentiment Reason	Payment Issue ASSISTANCE NEEDED.
Sentiment Variation	STABLE, Customer remains disqualified with payment issue.

EnghouseIA

Tradução



A funcionalidade de Tradução da Enghouse melhora a acessibilidade e a compreensão ao permitir que os usuários traduzam qualquer interação baseada em texto ou chamada transcrita para o idioma de sua preferência — de forma instantânea e precisa.

Esse recurso é especialmente útil em contact centers bilíngues ou para supervisores que gerenciam equipes multilíngues. Cada tradução é exibida em uma aba dedicada ao lado da transcrição original, facilitando a comparação e consulta sem perda de contexto.

Não há limite para a quantidade de traduções que podem ser geradas, permitindo uma colaboração fluida entre equipes globais ou regiões com diversidade linguística.

Seja para revisão de interações com fins de garantia de qualidade, treinamento ou gestão

de desempenho, essa funcionalidade garante que o idioma nunca seja uma barreira.

Ela permite aos usuários compreender o sentimento, o tom e a intenção do cliente, independentemente do idioma original utilizado.

Com essa flexibilidade adicional, as equipes podem apoiar melhor tanto os agentes quanto os clientes, promovendo uma comunicação clara, reduzindo mal-entendidos e garantindo uma entrega de serviço consistente em todos os idiomas.

Em resumo, a função de Tradução contribui para um ambiente de trabalho mais inclusivo e eficiente, ajudando as empresas a obter insights mais profundos e manter altos padrões de atendimento — não importa onde estejam seus clientes ou equipes.

Como funciona a Tradução?

Experiência do Usuário

A opção de traduzir está disponível para todos os tipos de interação, permitindo transcrever qualquer conteúdo baseado em texto sob demanda.

Essa versão traduzida é armazenada como uma aba adicional ao lado da transcrição original.

Transcription Media

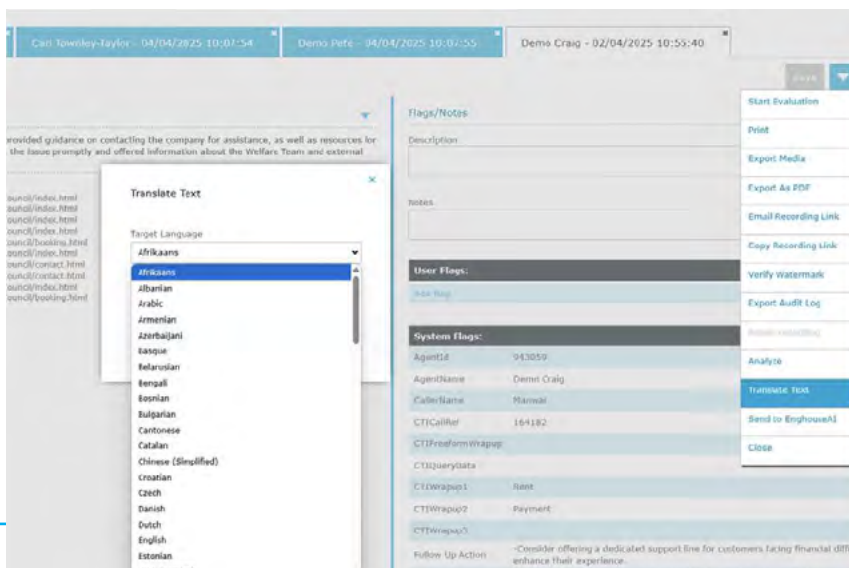
Original Chinese (Simplified) Albanian Bengali Vietnamese

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)



Se deseja obter uma compreensão mais profunda dos seus clientes, considere integrar os dados da sua Quality Management Suite com o Voice of the Customer (VoC) Insights da Enghouse.

O VoC Insights revela como os clientes percebem os seus produtos e serviços, ajudando a identificar métricas-chave para acompanhar e manter elevados níveis de satisfação. Ao analisar todas as interações com os clientes — chamadas, e-mails, chats, inquéritos e mais — o VoC Insights pode categorizar automaticamente

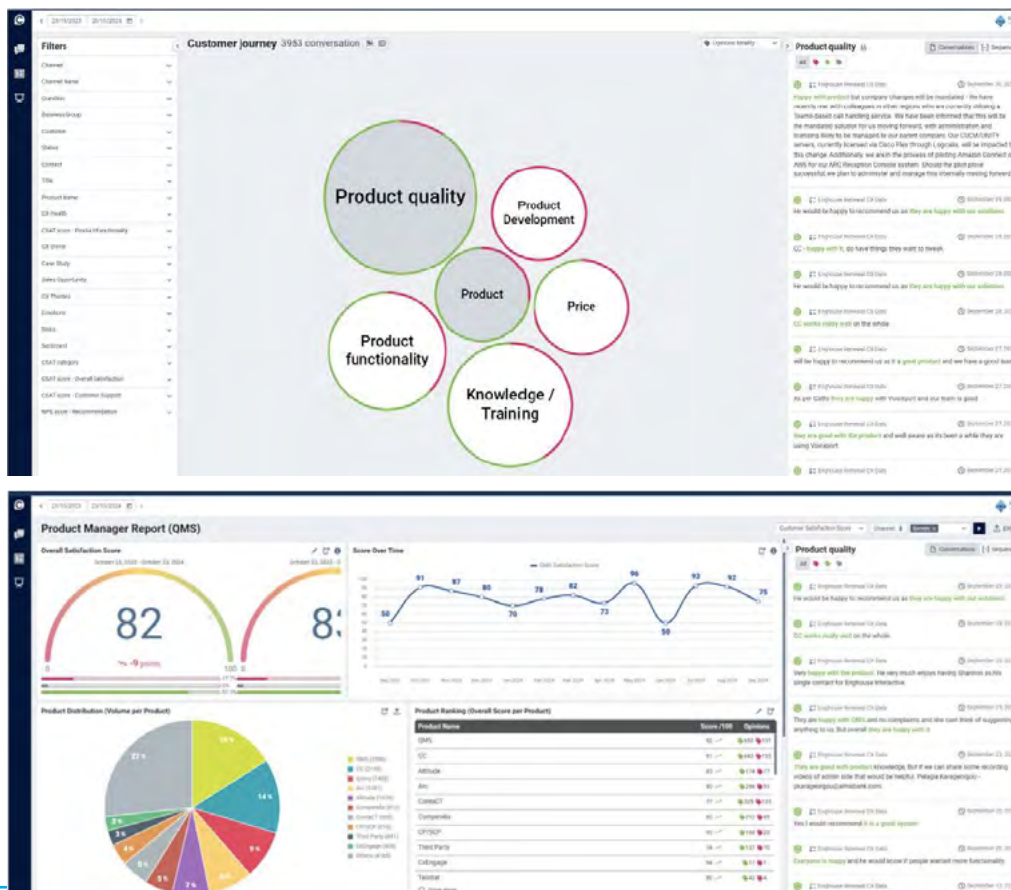
essas interações e analisar o sentimento, utilizando processamento avançado de linguagem natural (NLP) e modelos de linguagem de grande escala (LLMs). Tudo isso através de uma interface fácil de usar que destaca os insights de negócio mais relevantes, permitindo identificar pontos de fricção na experiência do cliente.

Com esses insights acionáveis, é possível implementar melhorias significativas na sua oferta, aumentar a satisfação dos clientes e impulsionar o crescimento da receita.

O que os clientes estão dizendo?

Experiência do Usuário

Uma interface simples exibe as categorias geradas por IA acompanhadas do respectivo sentimento. Isso permite revisar rapidamente o que os clientes estão dizendo, quais são os tópicos mais frequentes e como eles se sentem em relação a eles.



Quem somos

A Enghouse Interactive (EI), uma subsidiária da Enghouse Systems Limited (TSX: ENGH), é uma fornecedora líder global de software, serviços e soluções de vídeo para contact center, atendendo milhares de clientes há mais de 35 anos. As soluções da Enghouse Interactive permitem que os clientes ofereçam experiências vencedoras, transformando o contact center de um centro de custo em um poderoso motor de crescimento.

Os valores fundamentais da Enghouse Interactive – Confiabilidade e Escolha – são os principais diferenciais no mercado global. A confiabilidade reflete a reputação da Enghouse Interactive de honrar consistentemente seus compromissos com seus clientes, funcionários, parceiros e investidores. A escolha se reflete na amplitude incomparável de seu portfólio de CX, que permite que os clientes escolham entre uma ampla gama de soluções, sejam elas implantadas no local, na nuvem ou em uma plataforma híbrida. Ao aproveitar uma ampla gama de tecnologias e recursos baseados em padrões abertos, a Enghouse Interactive simplifica as integrações avançadas que os clientes exigem.

Respeitando os requisitos regulatórios locais e suportando qualquer tecnologia de telefonia, a Enghouse Interactive garante que seus clientes possam ser contatados por seus clientes – a qualquer hora, em qualquer lugar e através de qualquer canal.

Contacte-nos para saber mais

Com mais de 35 anos de ampla experiência em contact center, nossa equipe de especialistas está pronta para otimizar a solução certa para seu contact center, hoje e amanhã.

Visite-nos em enghouseinteractive.com
contact.spalat@enghouse.com



Enghouse
Interactive



Pide uma demo:



enghouseinteractive.com