Enghouse

EINBLICKE IN DIE KI VON VECKO

Den Kunden verstehen mit KI

Enghouse Interactive

www.enghouseinteractive.de

Kunde **verstehen.** Service **verbessern.**

Vecko versteht Ihre Kunden, damit Sie sie verstehen.

Mit Hilfe von Conversational Artificial Intelligence (AI) hört Vecko die Voice of the Customer (VoC). Das heißt: Die künstliche Intelligenz analysiert Inhalte aus digitalen Medien und extrahiert daraus wichtige Erkenntnisse für Ihr Unternehmen. Die Analysegenauigkeit liegt dabei über 95 % – eine Genauigkeit, die Ihrer Organisation hilft, das „Warum“ im NPS- und CSAT-Feedback zu identifizieren und zu nutzen.

Vecko hilft Ihrem Unternehmen dabei, Ihren Kunden einen noch besseren Service zu bieten. Die Lösung identifiziert Probleme und Themen schnell und verlässlich – und Sie können dadurch zeitnah reagieren und Ihre Kunden mit einem proaktiven Kundenservice überzeugen. So stärkt man heute die Kundenbindung und -loyalität!

Die **8 besten** Gründe, weshalb Sie KI nutzen sollten

Schnelle Analyse von Kundenaussagen

Explizite und implizite Aussagen analysieren und dadurch die Kundenwahrnehmung verstehen

Identifikation und Validierung von Trends

Untersuchung aktueller Trends und Identifikation eventueller Problembereiche

Service-Levels optimieren

Schnelle Validierung des Nutzens oder der Auswirkungen von betrieblichen Veränderungen

Schnellere Entwicklung neuer Produkte

Identifikation von vielversprechenden und überflüssigen Trends zur Entwicklung neuer Produkte

Intuitive, visuelle Benutzeroberfläche

Trends auf mobilen Endgeräten und Laptops schnell erkennen und verstehen

Offene API

Integration von Tools für Umfragen und Berichte von Drittanbietern

Skalierbarkeit

Passend für kleine Unternehmen bis zu weltweit agierenden Unternehmen mit mehreren Standorten

Zugang von jedem Ort der Welt

Verwendung eines beliebigen Web-Browsers

Vecko analysiert Ihr Kundenfeedback

Vecko hilft Kundenfeedback besser zu verstehen. Die Lösung verbindet firmeneigene Analysen und kundenspezifische Algorithmen mit analytischem Wissen aus Linguistik, Terminologie und Phraseologie. Bei dieser Analyse erreicht Vecko eine Genauigkeit von über 95 %. Das heißt für Sie: zusätzliche Analysen sind genauso unnötig wie eine Verarbeitung oder Validierung.

Ziehen Sie wichtige Erkenntnisse aus den Feedbacks **Ihrer** Kunden

Die 10 Top-Gründe für Vecko

Fokus auf den Kunden

1. **Bewertung der gesamten Customer Journey** durch die Sammlung und Filterung an jedem Kontaktpunkt des Kunden. So können Sie das Verhalten eines Kunden besser verstehen und erfahren, wie es die Kundenwahrnehmung Ihres Unternehmens beeinflusst.

2. **Vereinfachung der Analyse** durch Natural Language Processing (NLP) und emotionale Intelligenz der KI. Die Lösung versteht die Aussagen von Kunden, ohne dass sie einen zusätzlichen Kontext benötigt.

3. **Füllen Sie die „Warum"-Analyse aus,** um die Gründe für Kundenkommentare schnell zu verstehen. Analysieren Sie mit Vecko außerdem NPS, CSAT und andere Rückmeldungen für eine umfassendere Prüfung der Customer Experience und erhalten Sie passende Empfehlungen innerhalb weniger Minuten.

4. **Perspektiven erweitern,** da die Lösung Aussagen und Schlussfolgerungen von Kunden analysiert, um Themen, Gefühle und Risiken zu sondieren. So erkennen Sie sehr schnell potentielle Probleme wie beispielsweise rechtliche Risiken, möglichen Betrug, die Neigung dass der Kunde zum Wettbewerber abwandert und den Status seiner Loyalität.

5. **Wiederkehrende Themen und Absichten erkennen** und damit datengesteuerte Strategien für neue Produkte und Dienstleistungen entwickeln, die das gesamte Kundenerlebnis verbessern.

Verbesserung der Prozesse

6. **Optimierung aller Prozesse** einschließlich der Kundenakquise, der Kundenpflege und Kundenbindung durch eine gründliche Analyse Ihrer Marke, Ihres Produkts und Ihrer Dienstleistung.

7. **Regelmäßige automatisierte Analysen,** um aus einem Kundenfeedback schnell echte Erkenntnisse zu gewinnen, ohne dass ein manuelles Eingreifen erforderlich ist.

8. **Schutz der Privatsphäre,** indem nur Metadaten ohne persönliche Informationen verwendet werden, die nicht gespeichert oder anderweitig verwendet werden.

Bessere operative Flexibilität

9 **Visuelle Dashboards** für eine intuitive Bedienung, die sich leicht anpassen lassen und Ergebnisse und Empfehlungen verständlich illustrieren.

10 **Hilfreiche Analysen** auf lokaler, regionaler oder globaler Ebene, deren Ergebnisse und Empfehlungen an die entsprechenden Teams geschickt werden.

Passende Lösungen und Beratungsangebote

Enghouse
CALL RECORDING
& QUALITY MANAGEMENT

Enghouse
AUDIO BRANDING

Enghouse
SURVEY
MANAGEMENT

Enghouse
SOLUTION
ENABLEMENT

Enghouse
CONTACT CENTER

Einsatzoptionen von Vecko

EnghouseCloud

EnghouseHybrid

Über Enghouse Interactive

Wir sind der weltweit zuverlässigste Anbieter von Contact-Center-Technologien. Mit unserer Erfolgsbilanz wurden wir zur globalen Marke – eine Verpflichtung, die wir gegenüber unseren Kunden, unseren Mitarbeitern und unseren Aktionären konsequent einhalten.

Enghouse Interactive ist eine Tochtergesellschaft von Enghouse Systems Limited (TSX: ENGH). Als ein weltweit führender Anbieter von Software- und Servicelösungen für Contact Center verbessern wir den Kundenservice und verwandeln das Contact Center von einer Kostenstelle in einen starken Wachstumsmotor. Unsere praxisorientierten Lösungen ermöglichen es Unternehmen, aus täglichen Kundeninteraktionen wichtige Erkenntnisse zu gewinnen, mit denen sie die Kundenloyalität vertiefen können und neue Wege der Wertschöpfung entdecken.

Weltweit betreuen die Geschäftsbereiche von Enghouse Interactive über 10.000 Kunden in mehr als 100 Ländern. Dabei halten wir uns an die lokalen gesetzlichen Bestimmungen und unterstützen jede Telefonietechnologie – ganz gleich ob vor Ort oder in der Cloud. So stellen wir sicher, dass unsere Kunden von ihren Kunden jederzeit, überall und über jeden Kanal erreicht werden.

Enghouse Interactive

Neumarkt 29-33
04109 Leipzig
Deutschland

Tel: **+49 (0)341 33975530**
Mail: **info.cee@enghouse.com**
www.enghouseinteractive.de