

ANÁLISIS DE LAS CONVERSACIONES Y SENTIMIENTO DE CLIENTE CON IA

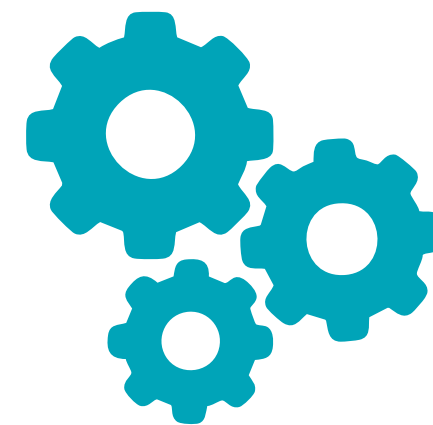
¿Qué es?



Una herramienta basada en **tecnologías cognitivas y procesamiento de lenguaje natural (NLP)** que utiliza **inteligencia artificial** para:

- Medir de forma automatizada la calidad de las llamadas del call center
- Detectar mejoras en el servicio
- Reducir la carga de análisis manual

Características de la herramienta:



Análisis de información

Mejor comprensión de KPIs

Gestión de cliente



Análisis de la información



Identificar la calidad de la atención prestada

Identificar los principales temas de los clientes

Conocer el sentimiento global y asociado a los temas

Identificar nuevas inquietudes de clientes e intenciones



Mejor comprensión de KPIs



Tener una visión global de indicadores de calidad del servicio

Entender los motivos de valoración de cliente vinculando los análisis de TA con KPIs de encuestas, variables de negocio y SLAs

Gestión de cliente



- Generar planes de acción según análisis de TA y SA
- Priorizar la actuación según temas relevantes y KPIs



¿QUIERES IMPLEMENTAR ESTA HERRAMIENTA EN TU EMPRESA?

Solicita una demo y descubre
cómo podemos ayudarte a
transformar datos en decisiones.

informacion@madisonmk.com

MADISON[®]
CX, INSIGHTS & ANALYTICS