



Complementa la gestión de las conversaciones con tus clientes con un producto que entrega **mayor entendimiento de negocio, de experiencia y de la operación.**

ANÁLISIS DEL AGENTE

Empatía

Claridad



Poca empatía



Poca claridad

ANÁLISIS DE LA INTERACCIÓN

Conclusión

Motivo

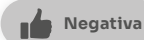


La interacción concluye con una despedida



Falta de manejo durante la atención

Polaridad final del cliente



Negativa

Resolutividad



No resuelve

Esto permite optimizar los tiempos de revisión de las interacciones y automatizar los análisis de desempeño aplicado a los agentes de atención.

Podrás conocer

- ✓ Agentes que más venden, que más recuperen o retención poseen, y entender por qué.
- ✓ Identificar uso de malas prácticas en campañas de venta, evitando de ese modo eventuales fraudes.
- ✓ Comprender de mejor manera las lógicas de las conversaciones y estructurar el contenido de ellas.
- ✓ Optimizar el análisis de calidad mediante el uso de IA, identificando a agentes más empáticos y resolutivos.
- ✓ Identificar fechas, periodos o colas de trabajo con mayores niveles de polaridad negativa/positiva en la operación.
- ✓ Identificar casuísticas que generan peor o mejor experiencia en las conversaciones.



Transforma las conversaciones con tus clientes en mejores experiencias junto a LEA.

Optimiza los tiempos de revisión de las conversaciones.
Analiza el volumen total de interacciones y realiza análisis de datos con mayor representatividad estadística.



Análisis y comprensión de conversaciones



Experiencia Clientes

Reconocimiento de motivos de contacto (Casuísticas):

Tendencias y Necesidades



- ✓ Insatisfacción
- ✓ Reclamos
- ✓ Menciones de fraude
- ✓ Mención de competencia
- ✓ Patrones de comportamiento en el cliente

¿Qué es LEA?



LEA es un producto en la nube desarrollado por e-Contact que tiene por objetivo **analizar y comprender conversaciones (digitales y de voz).**



LEA combina 2 ingredientes fundamentales: Nuestros **casi 25 años de experiencia** en el rubro, escuchando y comunicándonos con nuestros clientes, y al mismo tiempo, **tecnología de vanguardia** (técnicas de machine learning, redes neuronales e integración con IA).



LEA posee reportes automatizados para apoyar la toma de decisiones. Es capaz de analizar el 100% de interacciones de una plataforma de contacto y está integrado con Inteligencia Artificial para optimizar los análisis operacionales.

Características

- ✓ Las emociones juegan un rol clave en términos de experiencia, satisfacción e incluso decisiones de compra. Por lo mismo, **LEA** identifica estados emocionales mediante el cálculo de polaridades en las conversaciones (positivo, neutral y negativo).
- ✓ **LEA** es capaz de identificar casuísticas a lo largo de todas las conversaciones de voz y digitales, y en función de ello levantar tendencias (motivos de contacto, reclamos, insatisfacción, etc.).
- ✓ **LEA** posee la opción de generar alarmas proactivas frente a elementos críticos detectados en las conversaciones (por ejemplo, enviar notificación si el cliente reclama y desea realizar una demanda a la compañía).
- ✓ Mediante el uso de IA es capaz de analizar si los agentes de atención fueron claros, empáticos y resolutivos durante la conversación sostenida con el cliente.
- ✓ Es posible realizar una radiografía más exacta de la realidad del centro de contacto, ya que **LEA** compara las casuísticas de contacto con las tipificaciones de los agentes de atención.