



## Analítica CX de Agentes

Escucha y analiza el 100% de los audios automáticamente, para identificar oportunidades de mejora, tanto en los procesos como la calidad de experiencia del cliente, casi en tiempo real.

Esta plataforma tiene sus bases en la metodología DEC y nuestra tecnología propietaria de separación y transcripción de audios. La herramienta mide y califica aspectos cualitativos y cuantitativos, que pueden ser configurados respecto de las necesidades o particularidades de su negocio.

### RESULTADOS CLAVE DE DESEMPEÑO DE CALL CENTER

- Analizar el 100% de los llamados es mejor que hacer un muestreo.
- No requiere tiempo del supervisor para evaluar los llamados y encontrar oportunidades de mejora.
- ¡Entrega información accionable casi en tiempo real!
- Evalúa la adherencia e identifica potenciales riesgos.
- Controla el cumplimiento de políticas de la empresa.
- Disminuye costos operativos – mejora la eficiencia operacional.

## MEJORA LA EXPERIENCIA DE USUARIO

- Escucha la voz del cliente.
- Identifica los puntos de insatisfacción.
- Perfecciona la atención.
- Entrega experiencias omnicanal.

## FORTALECE EL COMPROMISO DE LOS AGENTES

- Permite configurar benchmarks inteligentes.
- Identifica áreas de entrenamiento y desarrollo de los agentes.
  - Crea una cultura de mejora continua.

## PERMITE ACCIONES COMERCIALES CENTRADAS EN EL CLIENTE

- Permite tomar decisiones informadas, basadas en datos oportunos y ajustados a su negocio: ¡que funciona y que no!
- Identifica palabras clave y preferencias de los clientes.
- Maximiza las tasas de conversión.
- Aumenta la rentabilidad.

Analítica CX Agentes está disponible a través de una interfaz amigable, con un dashboard intuitivo y configurable que organiza los datos automáticamente.

Identifica tendencias, alerta de oportunidades de mejora, despliega exactamente lo que buscas.

Separación de voz del Agente y el Cliente  
Cálculo del TAS basado en la metodología DEC  
Autogestionable  
Pago por uso  
Admite multiusuario  
Con interfaz para sus clientes



## La solución omnicanal más flexible del mercado

Sepa más acerca de Alloxentric y cómo aplicamos IA a nuestras soluciones de comunicación y al control de calidad automatizado de ellas. Contáctenos hoy a [info@alloxentric.com](mailto:info@alloxentric.com).