Enghouse Interactive

UN EJEMPLO DEL VIAJE DE UNO DE NUESTROS CLIENTES

Integración ininterrumpida entre Agentes / Bots y el Contact Center

Cliente o Inteligencia Artificial en el autoservicio determina el perfil del cliente o el tipo de interacción

41.6%
Llamadas en el contact center

Experto de negocio o Agente De Contact Center

58.4%
Autoservicio

Bot de Autoservicio
A través de chat, voz o canales digitales como WhatsApp, Facebook, Twitter, etc

10.7%
necesita escalamiento

Bot de Ayuda
Uso de un bot para entrenar a los agentes para obtener información desde su Base de Conocimiento

El Bot de Ayuda trata de ayudar y obtener información

El usuario selecciona el canal de comunicación

89.3%
Se resuelve sin agente

Bot de Tarea
Ejecuta una tarea específica como agendamiento de citas o pago de facturas

Bot de Información
Obtiene información sobre un tema específico y luego se la presenta al cliente

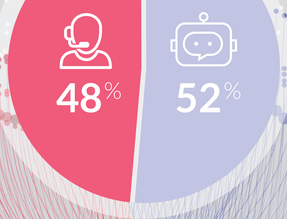
Llamar ahora
18%

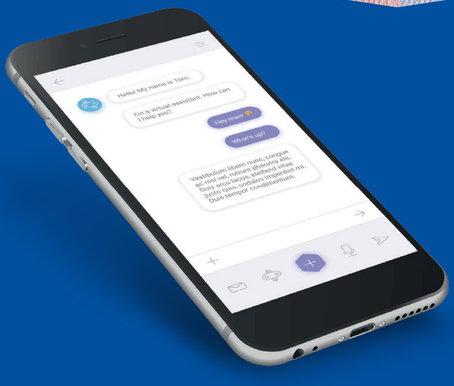
Webchat con agente
80.8%

Programar llamada
1.2%

Bot de Ayuda

52.2%
de los contactos resuelven sus requerimientos usando autoservicio





Los chatbots son propicios para tareas de alto volumen, repetitivas y que consumen tiempo. Los agentes son ideales para gestionar conversaciones más complejas y que requieren empatía. Gestionar esto correctamente te permitirá ofrecer una experiencia del cliente superior.

Si quieres más información, visita
www.enghouseinteractive.es

Enghouse Interactive