

# Trasforma ogni chiamata in un gran numero di insight sui clienti



## Medallia Speech: trascrizione rapida speech-to-text e intelligenza artificiale leader del settore applicata a tutte le interazioni vocali

Il volume di lavoro del contact center sta crescendo mentre i clienti si adattano ai nuovi modelli self-service per la banca digitale e online. Nonostante molte organizzazioni finanziarie cerchino di capire innanzitutto perché i clienti chiamano e come ridurre quelle chiamate, l'efficienza operativa sta ancora avendo priorità sulla soddisfazione del cliente. Ma con Medallia non è necessario.

Medallia Speech offre trascrizioni vocali di alto livello e in tempo reale e speech analytics del 100% delle chiamate al contact center per poter scoprire i segnali delle esperienze critiche che permettono una comprensione approfondita del customer journey end-to-end e di migliorare le performance degli agenti con gli insight basati sull'AI.

“Usare una soluzione di speech analytics...per comprendere il contesto e l'emozione su vasta scala - è un elemento di differenziazione fondamentale quando si tratta di Customer Experience.”

Faith Adams | Forrester  
Senior Analysts

## Trasforma le chiamate in azioni in tutta l'azienda

### Assistenza clienti e operazioni del contact center

Aumenta la risoluzione durante la prima chiamata e riduci il costo serve usando l'analisi basata sull'AI per identificare i driver comuni delle chiamate come problemi con l'account, modifica della password, versamenti tramite assegno e trasferimenti di denaro<sup>1</sup>. Fornisci agli agenti metriche personalizzate sulle chiamate, come il silenzio e l'overtalk, in modo tale che possano imparare a vendere in maniera più efficace.

### Garanzia di qualità e gestione delle performance

Quando i team lavorano in remoto, le aziende fanno grande affidamento sui dati per migliorare le performance degli agenti. Trascrivi, analizza e dai un punteggio al 100% delle chiamate per conoscere le performance degli agenti, la soddisfazione dei clienti, il sentiment, e altre metriche chiave. Dai priorità immediatamente alle chiamate che hanno bisogno di un follow up per migliorare la fidelizzazione e la customer retention.

### Formazione e sviluppo degli agenti

Dedica più tempo al coaching e meno al monitoraggio delle chiamate. Correla le metriche delle chiamate con lo speech analytics per identificare e dare priorità alle aree di miglioramento degli agenti (per esempio empatia nei confronti delle difficoltà finanziarie, urgenza nell'affrontare i problemi in corso e competenze tecniche) risparmiando tempo per il training e per concentrarti sullo sviluppo di materiali per la formazione.

### Strategia digitale e innovazione di prodotto

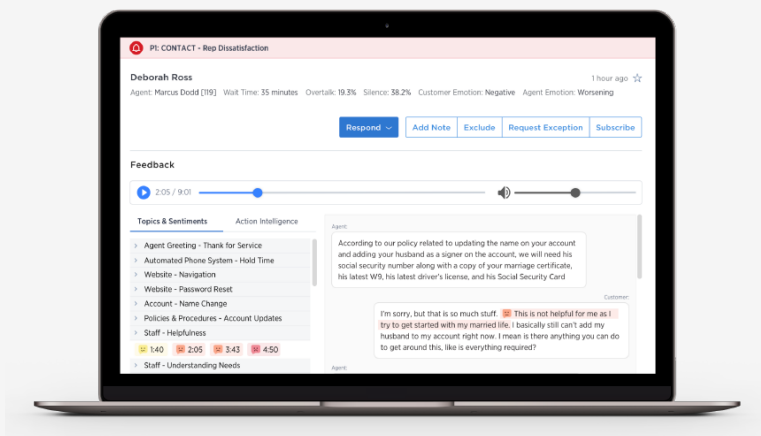
Individua modi per espandere e ottimizzare il self-service digitale per scoprire perché i clienti non possono completare alcune attività (per esempio trasferimento di fondi, versamento di assegno via mobile, apertura di un nuovo conto). Con questi insight, i team possono creare facilmente roadmap digitali per risolvere i punti di frizione e le lacune di funzionalità per ridurre il volume delle chiamate, senza uscire dalla loro dashboard.

### Customer Experience e Insight

Incrementa la fidelizzazione dei clienti creando una visione integrata e completa del customer journey omnicanale. Sfrutta l'AI leader del settore per estrarre insight dai contact center e il feedback multicanale su vasta scala per dare priorità ai miglioramenti dell'esperienza e rispondere rapidamente ai clienti con il rischio di abbandono più alto.

## Medallia Speech

La piattaforma creata per trasformare il tuo contact center nell'epicentro del cambiamento



### Raccolta ampia del segnale

- Trascrivi ogni chiamata con alta precisione per raccogliere una vasta gamma di metriche delle chiamate come il tempo di conversazione, il tempo di silenzio, l'overtalk e il tono.

### Analisi intelligente

- Scopri gli insight utili da ogni chiamata come il motivo della chiamata, lo sforzo del cliente, il rischio di abbandono e suggerimenti.

### Azione diffusa

- Consenti a tutta l'azienda di risolvere problemi che causano le chiamate al call center con insight dettagliati in tempo reale e basati sui ruoli.

### Integrazioni



servicenow

zendesk

Jira Software

## Ottieni l'eccellenza del servizio mentre riduci i costi in tutti i canali

Con trascrizioni speech-to-text scalabili, accurate e veloci, i team di tutta l'azienda possono scoprire insight omnicanale importanti dal contact center. Ecco un esempio di come funziona Medallia Speech.



Medallia

Copyright © 2021. Medallia Inc. Tutti i diritti riservati.

Parla con un esperto di Medallia →