



Fonetic transforma Conversaciones en Inteligencia de Clientes



Le aportamos información instantánea directamente de la boca de sus clientes: lo que les gusta y lo que no, por qué se quedan y por qué se van (y adónde), para que pueda tomar acciones. Y además le permitimos medir al minuto la eficacia de esas acciones.



Fonetic proporciona Inteligencia de Clientes mediante el análisis de las conversaciones que tienen lugar en el Contact Center. Estas conversaciones constituyen una parte cada vez mayor de las interacciones directas entre la empresa y sus clientes, y contienen una información vital para su negocio. Fonetic cuenta con la tecnología, la metodología y la experiencia necesarias para extraer esta información, estructurarla y hacerla llegar en tiempo casi real a las personas de la organización que han de tomar decisiones.

Vivimos y hacemos negocios en la economía de la experiencia. Los clientes tienen acceso a más opciones y a más información que nunca, exigen productos y servicios superiores al mejor precio y quieren relacionarse con facilidad y con la seguridad de que cada transacción se completará con rapidez y precisión.

Y aun en este entorno de negocios tan demandante, tenemos que hacer crecer los ingresos de la empresa e incrementar su rentabilidad. ¿Cómo hacer esto cuando los competidores parecen estar siempre un paso por delante? La clave para encontrar nuevas oportunidades de negocio está en sus clientes actuales: escúcheles, asegúrese su lealtad e introduzca productos innovadores y relevantes para sus necesidades.

La necesidad de Inteligencia de Clientes

Los sistemas empresariales existentes sólo ofrecen información transaccional. Sabe lo que está pasando, pero generalmente no sabe *porqué*. Se sabe cuándo se realiza una venta, pero no por qué fracasan tantos intentos de venta.

Imagine estar continuamente al corriente de lo que sus clientes están diciendo sobre su empresa. Imagínese aprendiendo cada día cosas nuevas acerca de su propio negocio de boca de sus clientes: qué procesos funcionan mal, qué campañas son eficaces, por qué algunas estrategias funcionan mientras que otras fracasan, por qué y de qué hablan sus clientes con los competidores, y mucho más. Le será posible entender a sus clientes y a sus competidores, reconocer tendencias para estar por delante, y actuar proactivamente en vez de reaccionar.

La Inteligencia de Clientes de Fonetic suministra información estratégica de sus clientes directamente al corazón de su empresa. Muchas de las interacciones con los clientes tienen lugar en el Contact Center, pero los clientes han de estar en el corazón de la empresa, y su voz ha de oírse y entenderse en los niveles más altos de la organización.



¿De dónde sacar esta información? La Voz del Cliente: una nueva Misión para el Contact Center

El Contact Center concentra una parte fundamental y creciente de las interacciones directas entre la empresa y sus clientes. En muchos sectores éste supone el único contacto humano con los clientes, y prácticamente siempre cuenta con un volumen suficiente como para ser estadísticamente representativo.

La tecnología de Fonetic permite analizar de forma automática y continua las llamadas grabadas en el Contact Center con el objetivo de recuperar la ingente información sobre los clientes, sus opiniones y sus preferencias que éstas contienen, pudiéndose así aprovechar esta información para la mejora del negocio, tanto desde el punto de vista comercial como operativo. De esta forma, nuestras soluciones convierten al Contact Center en un centro neurálgico de la empresa, estratégicamente situado para proporcionar datos vitales al resto de la organización.

Descubra preciosos tesoros en las interacciones con sus Clientes

Fonetic proporciona Inteligencia para toda la Empresa

Inteligencia de Marketing y Ventas

Los responsables Comerciales y de Marketing necesitan información absolutamente actualizada sobre lo que los clientes piensan acerca de sus productos, sus servicios, sus promociones, y *los de la competencia*. Así podrán ajustar sus campañas sobre la marcha para incrementar su impacto, implementar técnicas de cross-selling y up-selling, y desarrollar una oferta que extienda el ciclo de vida del cliente y aumente su valor.

Inteligencia sobre la Experiencia del Cliente

Mejoras incluso modestas en la tasa de retención de clientes conllevan incrementos sustanciales en los beneficios. Entienda qué valoran más sus clientes y tendrá la clave para mejorar su lealtad; descubra los aspectos importantes para ellos: qué les gusta y qué les disgusta. Detecte clientes *en riesgo* de dejarle y adelántese, actuando para retenerlos; incremente la fidelidad siendo capaz de detectar casi en tiempo real casos de frustración. Defienda la lealtad de sus clientes a través de una experiencia ejemplar.

Inteligencia Operacional

Identifique y solucione aspectos de sus procesos de negocio que molestan a sus clientes o generan gran cantidad de llamadas innecesarias. Monitorice el rendimiento de su Contact Center y de sus sistemas de autoservicio, así como la calidad de su atención. Supervise la actuación de cada agente para asegurar su adecuación a las normas. Implemente una formación y un Coaching acertados.

Puntos críticos del negocio

Las soluciones de Fonetic pueden avisarle en tiempo casi real de eventos específicos que denotan situaciones a atender de forma prioritaria. Se pueden establecer alertas específicas que se disparan en estos casos, avisando de la incidencia. Por ejemplo, si hay indicios de fraude en una reclamación de seguros, si el número de clientes que piden la cancelación de un servicio un mismo día supera un cierto umbral, etc.



*Una comprensión
sin precedentes del
comportamiento de
sus Clientes*



THE VOICE IN CUSTOMER INTELLIGENCE

Alianza estratégica con Utopy

Como líder en la tecnología de Speech Analytics, **Utopy Inc.** desarrolla soluciones específicamente orientadas al análisis de llamadas grabadas. Su producto *SpeechMiner®* incorpora los últimos avances en tecnología de reconocimiento de voz, localización de patrones y detección de emociones, así como en presentación de datos por Internet, para extraer, estructurar y ofrecer a toda la organización la información de los clientes más relevante para el negocio.

Fundada en 1999 y con sede en San Francisco, el equipo de Utopy cuenta con gran experiencia en Speech Analytics, en tecnología y gestión del Contact Center, en sistemas de inteligencia de misión crítica y en los procesos de negocio asociados a la mejora del rendimiento operativo.

A través su alianza estratégica con Utopy, Fonetic cuenta con los productos más avanzados de Speech Analytics, lo que le permite garantizar a sus clientes resultados fiables y datos precisos en los que basar sus decisiones.

Servir comienza por escuchar

Inteligencia de Clientes: Información crítica para su Empresa

La Inteligencia de Clientes que le proporciona Fonetic constituye la información más valiosa que pueda encontrar en cualquier sitio de su empresa: alimentación directa y palpitante de sus clientes. No existe forma mejor de perfeccionar la atención, el servicio y los procesos de negocio que mirar su organización a través de los ojos de sus clientes.

En un mundo basado en interacciones a distancia, restablecer la cercanía con los clientes se hace más necesario que nunca. Las soluciones de Fonetic permiten comprender *las causas reales* de su comportamiento, le permiten hacer las preguntas que siempre quiso hacer y conocer las respuestas directas de sus clientes. De miles de sus clientes, no sólo de pequeños grupos, algo imposible hasta ahora. Explote este nuevo conocimiento para captar más clientes, incrementar su satisfacción y su lealtad, evaluar nuevos productos y servicios, impulsar la innovación y optimizar los procesos de su empresa.



fonetic
La Voz del Cliente

**Avenida Arroyo del Santo, 6
28042 Madrid**

Tel: 91 7433326 Fax: 91 7423973

info@fonetic.es www.fonetic.es