

Comunicado de imprensa

Paris, novembro de 2024

A Vocalcom assina uma nova parceria com a Yactraq para melhorar sua famosa solução de contact center Hermès, revolucionando o atendimento ao cliente graças à análise de conversas alimentada por IA.

A Vocalcom, uma das líderes francesas em fornecimento de soluções omnicanal de engajamento do cliente, e a Yactraq, pioneira em tecnologias aplicadas à análise de conteúdo de áudio utilizando a IA, anunciaram recentemente uma parceria tecnológica que permite às empresas analisar informações estratégicas de gravações de interações cliente-agente e transformar suas experiências mútuas.

Esta colaboração marca uma etapa importante na utilização da inteligência artificial para analisar e otimizar as interações, de voz ou digitais, entre os contact centers e os seus clientes. Segundo Michael Anthonijsz, Diretor de Produto da Vocalcom, esta parceria representa a união perfeita: “Temos o melhor discador, com a melhor solução de gestão de interações omnicanal, e fazemos isso há quase 30 anos. A Yactraq, por sua vez, possui grande expertise em ouvir, analisar e resumir conversas, o que torna o trabalho dos agentes mais fácil e humano.”

As conversas em uma central de engajamento do cliente e todas as informações que delas decorrem constituem uma vantagem estratégica para as empresas. Elas melhoram significativamente a eficiência operacional dos agentes e supervisores, ao mesmo tempo que geram maior interesse por parte dos clientes.

A “Voz do Cliente” como fonte de inovação e benefícios:

A utilização da IA da Yactraq permite analisar 100% das gravações de interações de voz e digitais. Uma análise conversacional baseada no tom da voz, nos sentimentos, na semântica e nos silêncios identificados durante as trocas fornece informações inesperadas, como a propensão de um cliente em comprar um produto ou de gerar conflitos.

Com o auxílio de dashboards, pontuação e nuvens de palavras, as empresas podem identificar a categorização e recorrência de determinadas solicitações, e implementar ações associadas: comunicação, evolução de uma oferta, adaptação de um produto... Isso contribui para a melhoria contínua de produtos e serviços e gera uma verdadeira vantagem competitiva.

No que se refere ao agente, a análise das conversas permite identificar a necessidade de coaching adicional, o não cumprimento de scripts, frustrações, cansaços, etc. É uma forma segura de aumentar o desempenho, melhorar o bem-estar e reduzir a taxa de desgaste desses agentes.

Nicolas Mestchersky, CEO da Vocalcom: “Esta parceria com a Yactraq representa uma etapa essencial na evolução da nossa oferta ao serviço do cliente e do agente. Ao integrar uma inteligência artificial de ponta na nossa solução Hermès, oferecemos aos nossos clientes a possibilidade de transformar radicalmente a forma como interagem com seus próprios clientes, tornando cada conversa mais significativa e mais eficiente.”

Jeh Daruvala, CEO e fundador da Yactraq: “Estamos entusiasmados em trabalhar com a Vocalcom para levar nossa tecnologia de análise de áudio e omnicanal a mais empresas. Juntos, somos um divisor de águas no atendimento ao cliente e acreditamos na sinergia entre humanos e IA, para criar experiências humanas aos clientes melhoradas e verdadeiramente excepcionais.”

Jon Arnett, CRO da Yactraq: “É fantástico estar associado à Vocalcom, um nome reconhecido e de confiança no setor de contact centers. Além disso, nossas sinergias são perfeitas. Uma coisa que os clientes apreciam na solução de análise da Yactraq que integra a IA é que personalizamos as funções de modo específico durante a implantação de cada cliente para a obtenção do máximo desempenho e retorno sobre o investimento, em vez do uso de uma solução simples e pronta para uso.

Sobre a Vocalcom:

Fundada em 1995, a Vocalcom é líder mundial em experiência do cliente e soluções omnicanal de contact centers na nuvem para atendimento ao cliente, vendas e marketing. A empresa oferece soluções completas, flexíveis, personalizadas e intuitivas na nuvem ou no local. Ela se destina a empresas de todos os portes que desejam acelerar sua transformação digital, modernizando seus contact centers e otimizando a experiência digital de seus clientes. A Vocalcom tem uma forte presença global com 16 escritórios em 4 continentes e mais de 1.200 clientes empresariais em 47 países ao redor do mundo.

Para saber mais: www.vocalcom.com

LinkedIn: Vocalcom

Contato de imprensa: Isabelle Billoy – Chefe de marketing - i.billoy@vocalcom.com



Sobre a Yactraq:

Fundada em 2010, a Yactraq está na vanguarda das tecnologias de análise de áudio e reconhecimento vocal, oferecendo soluções que permitem às empresas analisar as interações de voz em grande escala. Graças à inteligência artificial, a Yactraq ajuda as empresas a extrair informações valiosas de suas comunicações de voz, otimizando assim o atendimento ao cliente e as estratégias de marketing.

E-mail: contact@yactraq.com