

Comunicado de prensa

París, noviembre de 2024

Vocalcom firma una nueva colaboración con Yactraq para mejorar su popular solución de centro de contacto Hermès y revolucionar el servicio de atención al cliente gracias al análisis de conversaciones con IA.

Vocalcom, uno de los proveedores franceses líderes en soluciones omnicanal de participación del cliente, y Yactraq, pionero en tecnologías aplicadas al análisis de contenidos de audio mediante IA, anunciaron recientemente una colaboración tecnológica que permitirá a las empresas analizar información estratégica a partir de grabaciones de interacciones entre clientes y agentes y transformar sus experiencias mutuas.

Esta colaboración supone un paso importante en el uso de la inteligencia artificial para analizar y optimizar las interacciones, de voz o digitales, entre los centros de contacto y sus clientes. Según Michael Anthonijsz, director de producto de Vocalcom, esta asociación representa la unión perfecta: “Tenemos el mejor marcador, con la mejor solución para gestionar las interacciones omnicanal, desde hace casi 30 años. Yactraq, por su parte, cuenta con una gran experiencia en escuchar, analizar y resumir conversaciones, lo que facilita y humaniza el trabajo de los agentes”.

Las conversaciones en un centro de atención al cliente y todos los conocimientos que se derivan de ellas son una ventaja estratégica para las empresas. Mejoran significativamente la eficiencia operativa de los agentes y supervisores, al tiempo que generan un mayor interés por parte de los clientes.

La “voz del cliente” como fuente de innovación y beneficios:

El uso de la IA de Yactraq permite analizar el 100 % de las grabaciones de voz e interacciones digitales. El análisis conversacional basado en el tono de voz, los sentimientos, la semántica y los silencios identificados durante las conversaciones proporciona información inesperada, como la propensión de un cliente a comprar un producto o a generar conflictos.

Mediante paneles de control, puntuaciones y nubes de palabras, las empresas pueden identificar la categorización y la recurrencia de determinadas solicitudes, e implementar acciones asociadas: comunicación, cambio de una oferta, adaptación de un producto... Esto contribuye a la mejora continua de productos y servicios, y genera una ventaja competitiva real.

En cuanto a los agentes, el análisis de las conversaciones ayuda a detectar la necesidad de recibir más formación, el incumplimiento de los guiones, la frustración, el cansancio, etc. Es una forma segura de aumentar su rendimiento, mejorar su bienestar y reducir la tasa de desgaste.

Nicolás Mestchersky, director general de Vocalcom: “Esta asociación con Yactraq representa un paso clave en la evolución de nuestra oferta en beneficio del cliente y del agente. Nuestra solución Hermès incorpora una inteligencia artificial de vanguardia que permite ofrecer a nuestros clientes la oportunidad de transformar radicalmente la forma en que interactúan con sus propios clientes. Cada conversación es más significativa y más eficiente”.

Jeh Daruvala, presidente y fundador de Yactraq: “Estamos entusiasmados de trabajar con Vocalcom para llevar nuestra tecnología de análisis omnicanal y de audio a más empresas. Juntos, cambiamos las reglas del juego en los servicios de atención al cliente. Creemos en la sinergia entre las personas y la IA para crear experiencias de cliente humanas mejoradas y realmente excepcionales”.

Jon Arnett, director de ingresos de Yactraq: “Es fantástico asociarse con Vocalcom, un nombre reconocido y fiable en la industria de los centros de contacto, y nuestras sinergias son perfectas. Un aspecto que a los clientes les encanta de la solución de análisis con IA de Yactraq es que personalizamos las funciones durante la implementación de cada cliente para obtener el máximo rendimiento y retorno de la inversión, en lugar de proponer solo una solución lista para usar”.

Acerca de Vocalcom:

Fundada en 1995, Vocalcom es el líder mundial en experiencia del cliente y soluciones omnicanal de centros de contacto en la nube para atención al cliente, ventas y marketing. La empresa ofrece soluciones todo en uno, flexibles, personalizadas e intuitivas en local o la nube. Se dirige a empresas de todos los tamaños que quieran modernizar sus centros de contacto y optimizar la experiencia digital de sus clientes para acelerar su transformación digital. Vocalcom cuenta con una gran presencia mundial gracias a 16 oficinas en cuatro continentes y más de 1200 clientes empresariales en 47 países.

Para saber más: www.vocalcom.com

LinkedIn: Vocalcom

Contacto de prensa: Isabelle Billoy – Responsable de marketing - i.billoy@vocalcom.com



Acerca de Yactraq:

Fundada en 2010, Yactraq se sitúa a la vanguardia de las tecnologías de análisis de audio y reconocimiento de voz y ofrece soluciones que permiten a las empresas analizar las interacciones de voz a gran escala. Gracias a la inteligencia artificial, Yactraq ayuda a las empresas a extraer información útil de sus comunicaciones de voz, lo que permite optimizar el servicio al cliente y las estrategias de marketing.

Correo electrónico: contact@yactraq.com