

Nuance Insights: solución de analítica omnicanal intuitiva

Inteligencia procesable para informar la optimización continua y mejorar el ROI.

Las organizaciones de hoy en día se enfrentan al desafío de tener datos de clientes aislados y múltiples sistemas de informes, a menudo inflexibles, en sus numerosos canales de atención al cliente, incluyendo IVR, VA y mensajería. El resultado suele ser una visión fragmentada y compleja de su negocio. Las empresas buscan una visión única de los datos de sus clientes, en todos los canales, con informes y análisis consolidados y ricos en funciones para gestionar eficazmente su negocio.

Informes omnicanal

Para las organizaciones con múltiples canales de atención al cliente, Nuance Insights proporciona una visión completa del desempeño de los canales para informar sobre la optimización continua, ofrecer experiencias de cliente consistentes y mejorar el ROI. Con la flexibilidad de diseñar y personalizar informes para satisfacer sus necesidades, Insights ayuda a las empresas a lograr una visión unificada de la participación del cliente en todos los canales en una plataforma de datos altamente segura y escalable.

Potente e intuitiva

Nuance Insights mejora la visibilidad en todos los canales accediendo a sus datos a través de una plataforma única y unificada para obtener información procesable y aumentar la eficiencia operativa. La potente visualización de datos y los paneles fáciles de usar reducen el esfuerzo requerido por el personal para obtener una comprensión significativa de la trayectoria del cliente. Ofrece:

- **Informes omnicanal:** La integración de datos en todas las aplicaciones de atención al cliente, incluidos IVR, VA, chatbot, mensajería, Live Assist y participación proactiva, permite el análisis de la trayectoria del cliente para comprender cómo se mueven los clientes dentro y a través de los canales
- **Medición del desempeño casi en tiempo real:** Los tableros de Insights monitorean e identifican las tendencias de desempeño para ayudar a acelerar las mejoras del canal y garantizar que brinden el máximo valor

ASPECTOS DESTACADOS

- **Ofrece experiencias del cliente mejoradas y consistentes** – una visión en todos los canales
 - **Maximiza el retorno de las inversiones** – garantiza que todos los canales cumplan con los objetivos
 - **Seguridad y escalabilidad** – entorno operativo redundante, compatible y de alta disponibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana
-



- **Flexibilidad para satisfacer las necesidades:** Utilice la interfaz de usuario de Tableau autoabastecerse con informes estándar o crear informes personalizados que se adapten a los requisitos exclusivos de una organización
- **Plataforma de datos segura:** La plataforma de datos de Nuance proporciona un entorno operativo seguro, redundante, compatible y altamente disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para plataformas, aplicaciones y servicios empresariales
- **Diseño unificado y aspecto común en todos los canales:** IVR, VA, chatbot, Live Assist, mensajería, interacción proactiva y mucho más, para facilitar y dar coherencia a los informes
- **Soporte Nuance Mix integrado:** Permite a las organizaciones crear sus propias soluciones de agente virtual, chatbot, mensajería o IVR. y usar Insights para análisis

OBTENGA MÁS INFORMACIÓN

Visite nuestro [sitio web](#) o envíenos un correo electrónico a cxexperts@nuance.com.

Cómo funciona

Los informes omnicanal de Insights extraen datos de una variedad de canales y formatos y presentan los resultados en informes fáciles de entender y altamente visuales, incluidos los informes sobre los KPI más utilizados, las métricas de los canales y las tendencias de comportamiento de los clientes, entre otros. Los KPI personalizados se pueden establecer en el momento en que se implementa el sistema. Las vistas de desglose y profundización proporcionan una visión detallada de la actividad de la aplicación, lo que le permite identificar rápidamente oportunidades específicas de mejora.



Acerca de Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](#) (Nuance) es una empresa pionera en tecnología con liderazgo en el mercado de IA conversacional e inteligencia de ambiente. Nuance, un socio de servicio completo en el que confía el 77% de los hospitales de EE. UU. y el 85% de las empresas de la lista Fortune 100 en todo el mundo, crea soluciones intuitivas que amplían la capacidad de las personas para ayudar a los demás.