

INTEGRATION TIL CAPTURI

Opnå større indsigt i dine kundehenvendelser med integrationen til Capturis taleanalyseværktøj og skab endnu større kundetilfredshed.



HVORFOR VÆLGE MIRALIX INTEGRATION TIL CAPTURI?

Ved at integrere Miralix KontaktCenter med Capturis taleanalyseværktøj, kan I automatisk optage og analysere indkommende samtaler og få indsigt i, hvad jeres kunder kontakter jer om.

Capturi er en intuitiv speech analytics platform, der analyserer og bearbejder jeres samtaler ved hjælp af Natural Language Processing (talegenkendelse), Machine Learning og avancerede statistiske analyser.

Indsigterne fra samtalerne giver jer en unik mulighed for bedst muligt at adressere de emner, kunderne ringer om, og dermed forbedre jeres service. Det kan bl.a. være at komme henvendelser i forkøbet samt optimere dialogen med kunden, når samtalen er i gang.

Indsigterne kan desuden bruges til at sikre hurtigere onboarding og bedre intern uddannelse, ligesom indsigterne også løbende kan bruges i forbindelse med coaching og kvalitetssikring.

Med integrationen til Capturi får I altså konkrete indsigter, der direkte kan bruges til at skabe endnu bedre serviceoplevelser og udnytte dit teams fulde potentiale.

Integrationen til Capturi forudsætter en Miralix Webhooks-licens samt brug af Miralix Call Recording og Miralix VoIP Endpoint. Integrationen kræver desuden adgang til Capturi. Kontakt Capturi for aktuelle priser.

FORDELE VED AT INTEGRERE TIL CAPTURI

Med en Capturi integration til Miralix KontaktCenter kan I:

- automatisk optage og analysere kø-opkald, der modtages i Miralix KontaktCenter.
- nemt se kø-informationer i den taleanalyse, der hentes ud, så samtaler fra forskellige køer og medarbejdere kan analyseres forskelligt.
- komme hyppige henvendelser i forkøbet, f.eks. via en selvbetjenings- eller FAQ-side eller via talebeskeder i telefonkøen. Dermed kan I minimere antallet af samtaler, der ikke skaber værdi, og få bedre tid til de samtaler, der til gengæld gør.
- få indsigt i hvilke typer samtaler og hvilke emner, der behandles af forskellige agenter. På den baggrund kan I optimere hvilke henvendelser, der routes til hvem.
- identificere de kundefølelser, der giver den højeste kundetilfredshed og NPS.
- nemt dele eksempler på best practice eller gode løsningsforslag, så I lærer af hinanden.
- coache de enkelte medarbejdere og give direkte feedback på konkrete situationer, uden at samtalen risikerer at blive påvirket, som det kan være tilfældet ved medlyt.

Fordi Capturi bruger machine learning, får I et levende produkt, der løbende udvikles og forbedres i takt med jeres behov.