



Calidad de las interacciones

Qué es, cómo se mide y por qué es importante.

¿QUÉ ES LA CALIDAD DE ATENCIÓN?

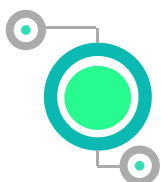
Los Retailers interactúan día a día con sus clientes, ya sea en la tienda (física u online), en redes sociales, al entregarles un producto, al cobrárselos.

Parte importante de la imagen y lealtad de marca, se construye como la suma de las experiencias vividas en cada uno de esos contactos, o lo que el cliente llama calidad de atención.



FORMAS DE MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Para medir la calidad de atención, es necesario poder medir la calidad de cada una de las interacciones que componen la experiencia del cliente o usuario.



Para un **Agente**, la calidad se mide comparándola con el diseño de interacción



Para un **Bot**, se mide ruido, latencias y calidad de transcripción, y de la respuesta



Se evalúa cada parte de la conversación para entender si se realizó conforme al diseño

Se reportan los resultados para la mejora continua



La **calidad de interacción** se define como el nivel de adherencia de la interacción real, al ideal que fue diseñado o definido por la empresa.

¿Cómo se diseña la interacción ideal?

1

Identificar el objetivo de la interacción, vender, cobrar, etc.

2

Identificar si el contexto de la interacción es presencial o remota.

3

Definir una estructura general de la interacción.

4

Especificar etapas, subetapas y contenidos a evaluar.

PRINCIPALES BENEFICIOS DE MEDIR LA CALIDAD

- Mejora la experiencia del usuario
- Fortalece el compromiso de los Agentes
- Permite acciones comerciales centradas en el cliente
- Su impacto es medible a través de los resultados de mejoras implementadas
- Su ROI puede llegar al **25%**
- Aumenta la efectividad de las campañas en al menos un **20%**
- Provee una cobertura funcional en torno al **90%**
- Disminuye el churn de clientes en alrededor del **12%**

En **Alloxentric** entendemos el impacto de la medición de calidad de interacciones y es por eso que diseñamos la familia de servicios de **Analítica CX**, para ayudar a las empresas en el desafío de mejorar continuamente la **calidad de la experiencia** que entregan a sus usuarios, **aumentar la eficiencia y la rentabilidad** de sus centros de atención.



La solución omnicanal más flexible del mercado

Sepa más acerca de Alloxentric y como aplicamos IA a nuestras soluciones de comunicación y al control de calidad automatizado de ellas.

Contáctenos hoy a info@alloxentric.com