

NOVEDADES DE NUESTROS PRODUCTOS

¿Cómo funciona?

Durante una llamada en vivo, el Interaction Analyzer detecta palabras y frases clave, que actualizan continuamente una serie de puntuaciones para cada interacción. Tanto el agente como el cliente tienen una puntuación acumulada que se les asigna y puede ser visualizada desde el Supervisor®. Esta puntuación se calcula sobre la base de las palabras y frases claves que el agente y el cliente dicen, y en los resultados (positivos o negativos) que fueron asignados a ellos cuando las listas de palabras claves se definieron.



Análisis en tiempo real de los Centros de Contacto

Con la nueva versión de ININ oficialmente liberada a finales de Noviembre de 2011, es un buen momento para enfocarnos en lo nuevo que nos trae el producto, y lo más destacado hasta el momento es el **Interaction Analyzer**.

Dada las necesidades de los agentes, supervisores y clientes, ININ decidió crear una herramienta de análisis en tiempo real de conversaciones, enfocada en mejorar la experiencia del cliente en los centros de contacto.

Entonces, ¿cómo funciona el Interaction Analyzer? Basándose en palabras claves durante la interacción cliente-

agente, tiene la capacidad de anotar palabras de clientes y el agente por separado durante las interacciones, y a continuación, tienen alertas enviadas cuando se alcanzan umbrales predeterminados a cada lado de la conversación. Además de esto, tiene la capacidad de almacenar análisis de conversación con las grabaciones para la búsqueda rápida y análisis de tendencias.

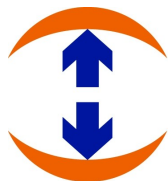
La visualización y análisis de voz a través del Interaction Analyzer da a los centros de contacto las capacidades que necesitan para ser eficaces, eficientes y proacti-



Fuente: <http://www.inin.com/ProductSolutions/Pages/Interaction-Analyzer.aspx>

LifeSize ClearSea™ penetra en el mercado emergente de móviles y tablets

LifeSize® ClearSea™ es una solución cliente / servidor para *desktops*, *tablets* y móviles. LifeSize ClearSea es abierto e interoperable, los usuarios se pueden conectar sin problemas desde su escritorio o dispositivos móviles a cualquier sistema de video conferencia



o solución de infraestructura en cuestión de segundos. El servidor ClearSea está disponible como *appliance* de hardware o máquina virtual, con tecnología de última generación HD para PC / Mac y Android / iOS teléfonos inteligentes y *tablets*.

LifeSize ClearSea, es ideal para organizaciones que requieren:

- Implementar ampliamente video de alta definición a cientos o incluso miles de usuarios.
- Una solución integrada con NAT / firewall transversal para la comunicación por dentro y fuera de la organización.

Fuente: <http://www.lifesize.com/Products/Infrastructure/ClearSea.aspx>



NOVEDADES DE NUESTROS PRODUCTOS

NICE® Intent. Insight. Impact.™

Nice y “Fizzback” se unen para brindar mejores resultados al cliente

“Las redes sociales han planteado la criticidad de la experiencia del cliente a los niveles más altos de las organizaciones”

La explosión de las redes sociales ha influido significativamente en esta asociación entre las dos compañías, debido a que los enfoques de las organizaciones orientadas al servicio del cliente están cambiando drásticamente todos los días con la proliferación de las tecnologías sociales. Toda empresa orientada al servicio del cliente, está buscando captar las peticiones y actuar sobre ellas para asegurar que el cliente sienta que se está respondiendo a sus requerimientos, antes de recibir un golpe "sorpresa". NICE está construyendo las más robustas capacidades en el mercado, para capturar e inferir los requerimientos directos e indirectos de los clientes. Con la adquisición

de Fizzback, NICE permitirá atar los requerimientos de los clientes directamente al entrenamiento, formación y gestión del rendimiento de los agentes. Los clientes proporcionarán información directa y detallada sobre la calidad del servicio recibido, que será asociado con el agente y la interacción. .

Fizzback se destaca entre las soluciones de retroalimentación en su capacidad única para involucrar al consumidor, dando lugar a tasas de respuesta muy alta. Debido a estas tasas de respuesta y la validez de los datos de retorno, las organizaciones podrán construir sus sistemas de gestión del rendimiento. Esto se traduce motivación para los empleados que saben que sus esfuerzos pueden ser reconocidos

Fuente: <http://bit.ly/rE1CWV>

N TICIAS

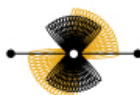
PRÓXIMOS

EVENTOS DE NUESTROS

FABRICANTES 

NICE® Intent. Insight. Impact.™

INTERACTIONS 2012
Global Customer Conference
April 30 - May 3, Nashville, Tennessee



INTERACTIVE INTELLIGENCE
Deliberately Innovative

