

Survey Expert Agent

Survey Expert Agent

¿Qué es Survey Expert Agent?

Lanza **encuestas** a tus clientes una vez haya finalizado la interacción y mejora tu atención al cliente, con **Survey Expert Agent**.

Transfiere a tus clientes a una encuesta sin necesidad de involucrar a tus agentes. Con Survey Expert Agent podrás definir distintas aplicaciones de encuestas, tanto de voz como de web, incluyendo el flujo IVR de cada una de ellas.

También tendrás la oportunidad de **establecer parámetros de configuración** como preguntas, bifurcaciones o caminos, en función de la respuesta del cliente.

Así funciona

Con Survey Expert Agent, el transferir a los clientes a una encuesta tras la interacción **ya no recae en los agentes**. Evita los problemas más comunes a la hora de redirigir a un cliente a la encuesta de satisfacción: decisión propia del agente, fallos del sistema, olvidos....

Survey Expert Agent te permite definir múltiples aplicaciones de encuestas tanto de **voz** como de **web** (a través de encuestas vía email), incluyendo el **flujo IVR** de cada una de ellas, y pudiendo establecer amplios **parámetros de configuración** como las preguntas y las bifurcaciones o caminos en función de la respuesta del cliente.

Key Business



Fácil integración

Survey Expert Agent se integra de forma sencilla en tus sistemas.



Informes y modelo BBDD

Obtén informes principales desde la propia interfaz, o bien integra el modelo de datos en tus propios sistemas de información.



Desarrollo propio

Evoluciona y cambia junto con tus necesidades y objetivos estratégicos en cada momento.



Multidominio

Posibilidad de agrupar la configuración de encuestas y acceso a datos por dominios y/o departamentos, incluyendo roles de usuario.



Gestión global

Gestiona la toda la configuración desde una única aplicación web centralizada.

¿Por qué Survey Expert Agent?

- Crea y configura encuestas de voz, email y web.
- Permite el diseño de aplicaciones IVR de encuestas.
- Entendimiento del lenguaje natural (NLU).
- No es un producto cerrado, personalizable según tus necesidades.
- Registra y transcribe las respuestas.
- 100% thin-client, sin instalaciones de software ni de programar código.

Características



Thin-Client & Low Code

Toda la funcionalidad es 100% web, sin necesidad de instalar software ni de programar código para crear encuestas.



Campañas de email

Envío de campañas de email a clientes para lanzar encuestas web (también html) de forma centralizada.



Registro y transcripción de respuestas

Todas las interacciones se registran y transcriben automáticamente para un análisis posterior proporcionando una visión detallada de las respuestas de los clientes.



Encuestas de voz y web

Permite la creación y edición de encuestas online y de voz configurando tanto las preguntas como los flujos de conversación.



Entendimiento NLU

Permite comprender las interacciones de los clientes a un nivel más profundo gracias al entendimiento del lenguaje natural.



Flexible

No es una solución cerrada, sino que es completamente personalizable según tus necesidades específicas. Flexible y alineada con tus objetivos y procesos.

