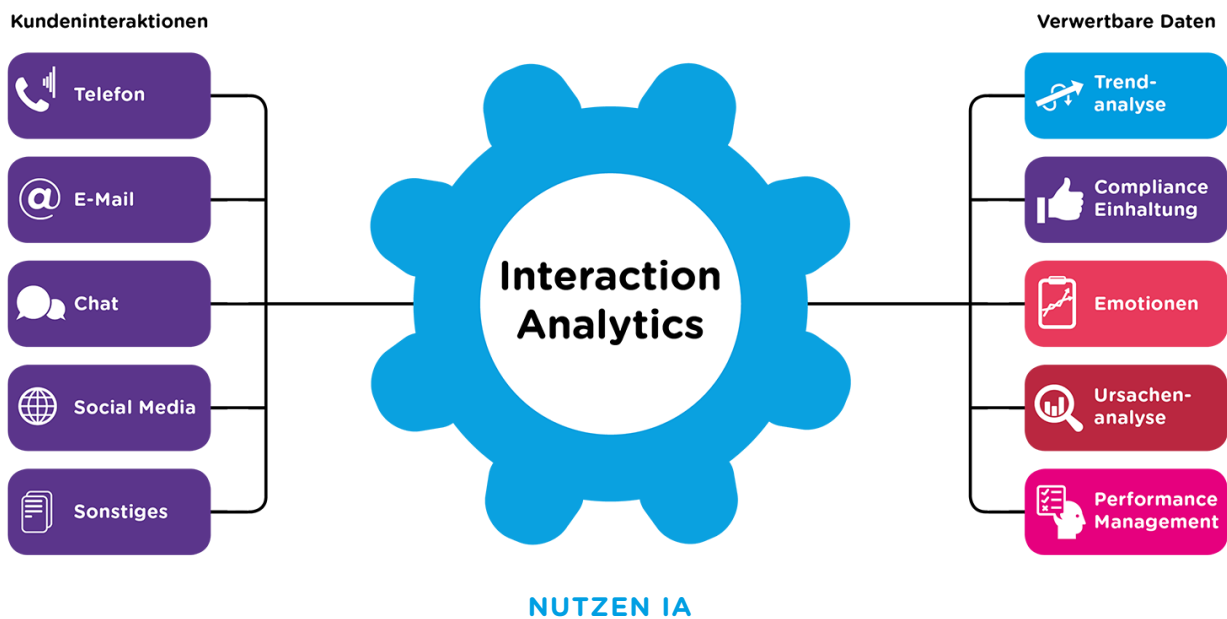


# Interaction Analytics (IA) Zusammenhänge verstehen.

## WAS IST INTERACTION ANALYTICS

In jedem Unternehmen entstehen durch die Kommunikation mit Kunden riesige Datenmengen, die wichtige Informationen enthalten. Unternehmen, die in der Lage sind, diese Daten strukturiert zu analysieren erlangen ein besseres Marktverständnis und deutliche Vorteile gegenüber ihren Wettbewerbern. Eine manuelle Analyse dieser Daten ist allerdings nur schwer möglich, so dass dieses Potential meist ungenutzt bleibt.

Mit der Interaction Analytics Software von ALMATO gehört das der Vergangenheit an. Interaction Analytics analysiert kanalübergreifend alle schriftlichen und mündlichen Kundeninteraktionen. Hierzu werden alle digitalisierten Daten und vorhandene Gesprächsaufzeichnungen in analysierbare Datensätze umgewandelt. Die Software durchsucht diese Datenbasis und liefert Ihnen wertvolle Erkenntnisse zu aktuellen Trends und Problemursachen. Daraus können in Echtzeit konkrete Handlungsempfehlungen abgeleitet werden.



### BUSINESS INSIGHTS GEWINNEN

Gewinnen Sie durch die Analyse wertvolle Informationen zu aktuellen Trends, Korrelationen und Problemursachen.



### OPTIMIERUNGSPOTENTIALE ANALYSIEREN

Identifizieren Sie Problemursachen, Best Practices und optimieren Sie kontinuierlich Prozesse und die Kommunikationsqualität.



### BIG DATA ANALYTICS

Analyse aller Kundeninteraktionen und Verknüpfung mit weiteren Datenquellen möglich.



### COMPLIANCE SICHERSTELLEN

Stellen Sie die Einhaltung Ihrer Unternehmensrichtlinien und der gesetzlichen Vorgaben sicher.



### VISUALISIERUNG DER DATEN

Die Software präsentiert Ihnen Auswertungen der Daten in einer intuitiv zu bedienenden und übersichtlichen grafischen Darstellung.



### SERVICEQUALITÄT STEIGERN

Erkennen Sie Probleme schon bevor diese auftreten. Erhöhen Sie Kundenloyalität und Serviceleistung.



## SO FUNKTIONIERT INTERACTION ANALYTICS

### ✓ Analyse über alle Kanäle hinweg

Ob Telefongespräch oder Chat: IA arbeitet übergreifend und führt die Erkenntnisse aus den verschiedenen Kanälen zu einem einheitlichen Ergebnis zusammen.

### ✓ Neuronal Phonetischer Ansatz

Bei dieser Methode wird Sprache in phonetische Einheiten unterteilt. Mit diesen Einheiten, den sogenannten Phonemen, lässt sich jedes beliebige Wort abbilden. Der Vorteil liegt auf der Hand: auch Worte, die sich in keinem Wörterbuch finden, z. B. Umgangssprache oder Produktnamen, können von der Software verstanden und analysiert werden.

### ✓ Wordcloud

Interaction Analytics visualisiert Trends. Dazu werden für beliebige Zeiträume Wordclouds erstellt, die Ihnen anzeigen, welche Begriffe besonders häufig fallen. So können Sie wichtige Themen einfach auf den ersten Blick erkennen.

### ✓ Umfassende Analysen für den Unternehmenserfolg

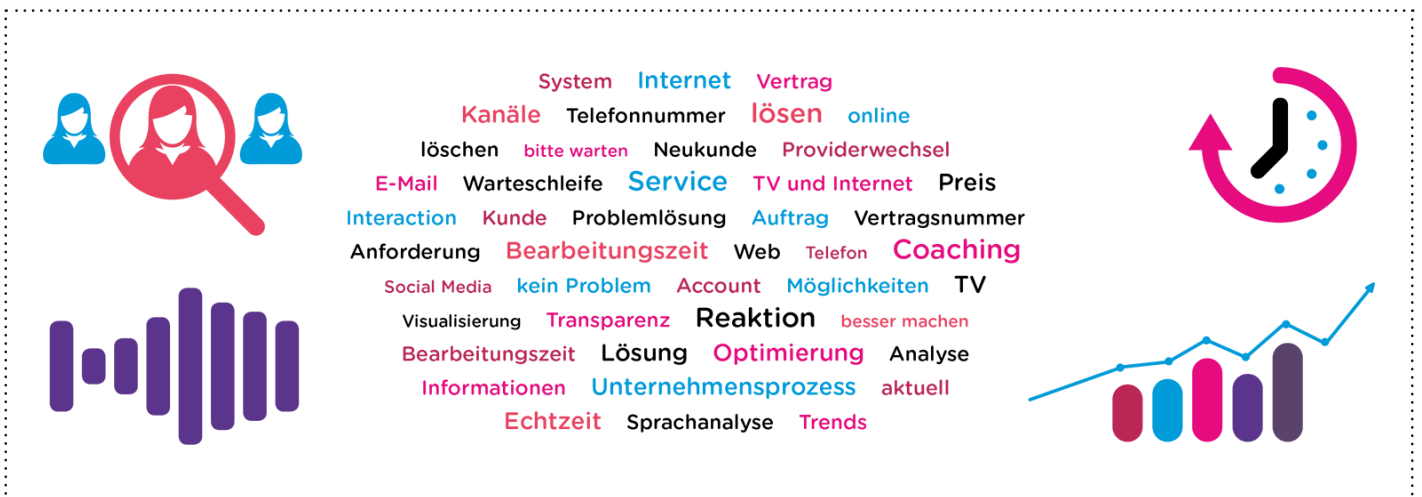
Mit Interaction Analytics stellen Sie fest, was Ihre Kunden besonders bewegt. Analysieren Sie Korrelationen, Ursachen und Trends und leiten Sie konkrete operative Maßnahmen ab.

### ✓ Compliance sicherstellen

Interaction Analytics überprüft die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und Unternehmensrichtlinien in der Kundeninteraktion. Dies kann nachträglich oder sogar in Echtzeit während der laufenden Kommunikation mit dem Kunden erfolgen. So können beispielsweise die Mitarbeiter über kontextsensitive Pop-Ups Handlungsempfehlungen erhalten.

### ✓ Target Coaching

IA identifiziert die Gespräche, die sich besonders für das Coaching eignen. Suchen Sie nach bestimmten Stichworten und Situationen die Coachingpotentiale bieten. Die perfekte Ergänzung zu Ihrem QM-System.



### ALMATO - perform better.

Unter dem Motto „perform better“ bietet ALMATO intelligente und integrierte Softwarelösungen, die Geschäftsprozesse signifikant optimieren und automatisieren. Contact-Center und Backoffice profitieren von minimierter Administration, gesteigerter Service-Qualität und Kundenzufriedenheit. Mit den interaktiven Tools von ALMATO lassen sich darüber hinaus Analysen, Reports und Trainings wirtschaftlich realisieren.