

sandsiv+

La plataforma de SANDSIV para la Voz del Cliente (VoC)

RESUMEN EJECUTIVO



- + Rediseña tu organización en torno a los clientes
- + Rinde más y con mejores resultados comerciales



¿Quién es SANDSIV?

SANDSIV impulsa a las empresas rediseñar su negocio en torno a sus clientes, lo que les permite agregar valor y generar más ingresos mediante el uso de una solución de software empresarial para la Voz del Cliente (VoC) totalmente integrada de extremo a extremo.

Con sede en Zúrich, Suiza, SANDSIV ha sido reconocida por las principales empresas de investigación de mercado, como Gartner, Frost & Sullivan, Forrester e Infotech, como líder de la industria dentro del espacio de Experiencia del Cliente (CX).

Las corporaciones de primera clase y las multinacionales de todo el mundo confían en SANDSIV para recopilar los datos de sus clientes, en cualquier momento y en cualquier lugar, y desarrollar aprendizajes prácticos, profundos y en tiempo real para innovar en su negocio.

Deloitte, Tech Mahindra, EY, The CX Group, Strategic MP, Treten Network y Connecting Visions son solo algunos ejemplos de empresas que han decidido unirse a la red de socios de SANDSIV para brindar la solución VoC más innovadora a sus clientes.



¿Por qué elegirnos?

Somos un líder innovador de la industria

Trabajamos con proveedores de tecnología líderes como Facebook AI, Hugging Face y Google AI para ofrecer la solución VoC más innovadora. Nuestro enfoque ágil de I+D, respaldado por una moderna arquitectura IT, nos permite actualizar continuamente nuestra solución con nuevas funciones y capacidades para satisfacer los requisitos más complejos de nuestros clientes.

Total flexibilidad e integrabilidad

Podemos implementar sandsiv+ en la nube de tu elección, local o híbrida. Nos integramos completamente con tu ecosistema IT y con cualquier fuente y servicio de comentarios de terceros. Estas características te permiten cumplir con las estrictas normas de privacidad y seguridad de datos y explotar todas tus capacidades IT en una experiencia omnicanal impulsada por sandsiv+.

Inteligencia artificial compleja para facilitar tu análisis

Nuestras poderosas herramientas analíticas utilizan inteligencia artificial y el aprendizaje automático profundo para analizar datos estructurados y no estructurados, realizar detección de temas, análisis de sentimientos y categorización en tiempo real, en el idioma que elijas, para que puedas extraer información útil para tu negocio fácilmente.

Solución de punto a punto completamente automanejada

Sandsiv+, diseñada para que los empresarios la utilicen fácilmente, fue creada por profesionales de CX y profesionales de IT, ayuda a reducir el costo total de propiedad y acelera el proceso de lanzamiento al mercado.

Realiza encuestas, almacena, analiza e informa

Nos encantan los datos, es por eso que dentro de nuestra solución ofrecemos uso y usuarios ilimitados, lo que permite a los clientes tener una vista de 360° de su CX y una producción más granular de información útil, sin afectar la estabilidad del presupuesto.

Desafíos de los equipos de CX hoy



¿Reconoces a tu empresa en alguno de estos desafíos?

- Las herramientas de CXM disponibles están limitadas con sus capacidades analíticas, canales e idiomas. Además, pagas por modelos de precios de encuestas que ofrecen bajas tasas de respuesta.
- No se puede obtener apoyo de los directores para tu equipo de CX dentro de la empresa, debido a que no puedes correlacionar las iniciativas de CX con los KPI comerciales y el ROI.
- Las soluciones empresariales VOC omnicanal son innecesariamente complicadas y requieren la contratación de empleados altamente calificados para administrarlas, lo que se vuelve demasiado costoso.
- La digitalización y la automatización de procesos no son posibles debido a la falta de integración con el ecosistema IT de tu empresa y el cumplimiento de la regulación de protección de datos.
- Los datos de tus clientes están por todas partes y utilizas varias herramientas. No poder ejecutar sin problemas tu programa de Voz del Cliente, te impide tomar decisiones comerciales basadas en información del cliente en tiempo real.

Además, las empresas de hoy en día enfrentan algunos desafíos adicionales, como restricciones presupuestarias, mecanismos de informes ineficaces, múltiples problemas de almacenamiento de datos e incompatibilidad de software, especialmente los equipos de CX.

Cómo los resolvemos

sandsiv+ ayuda a los equipos de CX a superar estos desafíos al permitir que los usuarios recopilen, analicen e informen sobre la Voz del Cliente en tiempo real.

Automatizamos tus informes, unificamos todas sus fuentes de datos en un único repositorio y te permitimos conectar con todas las aplicaciones y fuentes de datos de tu ecosistema IT.



¿Cómo lo hacemos?

sandsiv+ es la solución empresarial VOC más avanzada del mercado. Combina procesamiento de lenguaje natural (NLP), aprendizaje automático profundo (DML) e inteligencia artificial (AI) con una experiencia de usuario simple para respaldar la gestión de CX de tu negocio. Nuestra solución integral se divide en 5 componentes y 2 complementos, cada uno de los cuales cumple una etapa de la Experiencia del Cliente.

VOC Feedback

Herramienta de recopilación de comentarios de clientes totalmente self-service que permite crear una cantidad ilimitada de tipos de encuestas tradicionales, digitales y conversacionales, que coincidan con tu identidad corporativa, y enviarlas a través de múltiples canales (WEB, SMS, IVR, CATI, apps móviles, servicios de mensajería) en el idioma de tu elección. Establece tu propia estrategia de contacto y crea alertas de casos para notificar automáticamente a tus empleados en caso de que sea necesario iniciar un proceso cerrado.

VOC Store

Repositorio de datos unificado que permite administrar datos históricos, nuevos, internos y externos en una sola herramienta. Los usuarios pueden cargar datos manualmente o migrar datos históricos en un tiempo récord a través de la integración API. Esta herramienta también permite al usuario conectarse a redes sociales como Twitter, Facebook y otras plataformas, para capturar la Voz indirecta del Cliente. Por último, permite agrupar varias fuentes en una fuente virtual, agregando datos de diferentes canales en un flujo de datos para su análisis posterior.

VOC Mine

Herramienta analítica que permite realizar fácilmente análisis de causa a través de NLP avanzado. Este componente permite analizar tus registros de comentarios, crear consultas, aplicar filtros, visualizar nubes de palabras y realizar análisis de co-ocurrencia y correlación, para que puedas identificar la causa principal de las quejas de tus clientes y tomar decisiones comerciales informadas.

¿Cómo lo hacemos? (Cont'd)

VOC Classify

Conjunto de aplicaciones analíticas con tecnología de IA y DML para realizar detecciones de temas automatizadas, análisis de opiniones y categorizaciones en tiempo real. Con este componente, podrás crear fácilmente clasificadores que asignan los registros de comentarios entrantes en categorías definidas por ti, lo que reduce al mínimo el esfuerzo de los empleados para brindar información procesable de alta precisión.

VOC Act

Herramienta de soporte de cierre rápido, eficaz y medible diseñada para mejorar la eficiencia del soporte al cliente. Permite que VOC Feedback desencadene la creación de nuevos tickets, lo que hace que los equipos de consultoría en close-the-loop se centren en resolver los problemas de los clientes y aprovechar la oportunidad de aumentar las ventas.

VOC Visual

Panel de control para visualizar y recoger los resultados actualizados de tu análisis. Con esta herramienta, puedes crear dashboards conectados a tus fuentes de datos y encuestas, lo que permite capacidades de desglose y programación de informes actualizados que se enviarán automáticamente a las partes interesadas. Este componente viene con una biblioteca de visualización fácil de usar que sugiere al usuario qué gráficos crear según los datos que desea visualizar, y también tiene la posibilidad de administrar permisos según el nivel de usuario dentro de la jerarquía de su organización.

VOC CI

Herramienta completa de gestión de inteligencia del cliente orientada a los negocios que ofrece una visión integral de cómo la experiencia del cliente está afectando los KPI comerciales y el ROI en tu empresa. Permite al usuario expandir el marco CXM a todos los departamentos de la empresa, permitiéndole administrar y crear sus propios paneles personalizados, con análisis predictivos como el riesgo de abandono y los modelos de propensión a comprar, y correlacionarlos con sus KPI operativos internos.



¿Cómo obtener nuestra solución?

Si estás interesado en superar definitivamente tus desafíos de CXM y ver nuestra solución en acción, pide una demo en www.sandsiv.com para ver todas las posibilidades y descubrir todos los beneficios que conlleva.



¿Cuáles son los primeros beneficios de sandsiv+?

Gana un socio líder en innovación que te apoyará en tu viaje hacia la excelencia del cliente, brindándote una sólida red de socios, atención al cliente dedicada y tecnología VoC de vanguardia. Estamos comprometidos a resolver los complejos desafíos que enfrentarás en el camino, ahora y en el futuro.



Nuestros clientes están satisfechos y los expertos impresionados.

"SANDSIV ha satisfecho completamente nuestras necesidades para impulsar aún más la mejor experiencia del cliente a lo largo de todo su recorrido. Estamos impresionados por la pasión de SANDSIV por el proyecto y su enfoque integral a la Voz del Cliente".

Juliana Posch – Directora de Ventas y Atención al Cliente del Grupo A1 Telekom Austria Group

"sandsiv+ es un producto excepcional porque logra un equilibrio admirable entre la complejidad y la simplicidad y puede ayudar a empresas de cualquier tamaño, ubicación geográfica e industria".

Federico Teveles – Analista de investigación en Frost & Sullivan

"La génesis de SANDSIV con la premisa de que mejorar el CX conduce a un mejor rendimiento empresarial. Tiene impresionantes credenciales en ciencia de datos y mantiene una plataforma ágil e innovadora, mientras que su enfoque de "lo integramos todo" ayuda a los clientes a reducir el costo de implementación y maximizar los beneficios".

Jeremy Cox – Omdia Market Radar: plataformas de gestión de experiencias habilitadas para IA 2020



sandsiv+

Customer Intelligence
made in Switzerland

SANDSIV SWITZERLAND LTD.

Technoparkstrasse, 1
8005 – Zurich
Switzerland
info@sandsiv.com



Aviso Legal:

© SANDSIV 2020. Todos los derechos reservados.

La información contenida en el documento se facilita de buena fe y se cree que es precisa, adecuada y confiable en el momento en que se facilita, sin ninguna garantía de precisión, idoneidad o confiabilidad. El autor no acepta ninguna responsabilidad por cualquier pérdida sufrida por el uso del consejo, recomendación, información, asistencia o servicio por parte del lector, en la medida en que lo permita la ley.