



BECLOUD
Solutions for innovation



*Riduci il Wrap-Up Time
e aumenta l'efficienza con*

I'AI

**Transcription
& Summarization**

becloudsolutions.com





Dalla post-interazione al valore

Migliora l'efficienza operativa e la CX

Ogni settimana, i tuoi team *investono ore* in **attività ripetitive** di follow-up alle interazioni scritte e vocali.

Queste ore potrebbero essere dedicate alla CX che i tuoi clienti chiedono e meritano.

Con l'**AI Transcription & Summarization** puoi automatizzare le attività più ripetitive, **ridurre il tempo dedicato al post-call** e ottenere **trascrizioni precise, riepiloghi personalizzati** ed **estrazioni automatiche** di contenuti chiave, strutturati e direttamente disponibili per essere aggiunti al tuo CRM.



Il **tempo lavorativo** medio che gli agenti dedicano alle **attività post-interazione**.

In questo ebook scoprirai:

- Quali attività rientrano nell'After Call Work
- Quali fattori incidono sulla sua durata
- Come ridurre le attività post-chiamata



Il tempo oltre la chiamata

Attività che rallentano l'agente

La fine della chiamata non coincide con la fine del lavoro: **dopo ogni interazione**, l'operatore deve completare una serie di operazioni (**Wrap-Up Time**).

Solo **al termine** di queste attività, l'agente può **tornare disponibile** e servire il cliente successivo.



*Esempi di attività
post-interazione*

Aggiornamento del CRM

Con l'esito del contatto e le info aggiuntive

Gestione dei ticket

Aggiornarli, chiuderli e inoltrarli

Programmazione dei follow-up

E delle attività successive al contatto

Chiusura della pratica

Verificando che sia tutto riportato correttamente



Ogni Wrap-Up Time è diverso

Cosa ne influenza la durata?

Tipologia e complessità della richiesta

Attività post-contatto

Sistemi e strumenti utilizzati

Procedure interne e obblighi di tracciabilità

Familiarità dell'operatore con procedure e sistemi

Canale di contatto utilizzato



Il tempo medio
delle attività post-chiamata, può
variare da 20 a 180 secondi



30 secondi aggiuntivi
corrispondono a **1.40h** di capacità
operativa al giorno



Meno ACW, stessa qualità

Ottimizzare il post-call senza impattare la CX

Intervenire sulle attività post-chiamata consente di **ridurre il tempo complessivo di gestione** senza dover abbreviare la conversazione con il cliente o compromettere la qualità dell'interazione.

Aspetti da considerare



Ridurre il tempo post-chiamata, permette all'operatore di **tornare disponibile più rapidamente**



Registrare correttamente le info, **riduce gli errori** e **facilita la gestione delle interazioni successive**



Aggiornare, trasferire e chiudere i ticket, garantisce la **completezza** e la **tracciabilità della gestione**



I dati sull'ACW e l'AHT, consentono di **valutare le performance** e **individuare eventuali inefficienze**



Identificando procedure ripetitive, è possibile **semplificare, automatizzare o eliminare** determinati processi



AI Transcription & Summarization

Come soluzione

BeInContact di **BeCloud Solutions** integra funzionalità di **AI Transcription & Summarization** progettate per automatizzare le attività successive alle interazioni, riducendo il tempo post-chiamata.

Transcription

Al termine dell'interazione, l'AI genera automaticamente una trascrizione.

- Converti istantaneamente audio e video in **testo pronto per il tuo CRM**
- **Riduci** drasticamente i **tempi operativi**
- **Semplifica l'analisi** del contenuto



Summarization

Ottieni un riassunto automatico al termine di ogni conversazione.

- Creazione automatica di **note standardizzate per il CRM**
- Funzionalità di **revisione e modifica**
- **Riduzione del tempo post-interazione**





Tu decidi cosa mostrare ***l'AI*** **procede ad automatizzare**

BeInContact AI Suite trasforma automaticamente ogni conversazione in **informazioni strutturate e pronte all'uso.**

L'operatore deve solo verificarle e può **concentrarsi** su ciò che fa davvero la differenza: **il cliente, le decisioni e le attività a maggior valore.**

0:14 uu anonymous 🤔
My Internet has been slow for the past few weeks.

0:18 uu anonymous 🤔
Just not useful to me anymore.

0:20 + Suggestion
Please confirm:
Check usage
Check number of people at home
Check reason for faster performance

0:42 uu anonymous 🤔
There are five of us here in the evening. We watch Netflix and them asking to change providers.

Name	Prompt
:: Reason for Contact	What was the customer's reason for reaching out? Symbols: 48/255
:: Agent Helpfulness	How helpful was the agent to the customer? Did they answer all the customer's questions and concerns? Symbols: 101/255
:: Outcome	What was the result of the contact? Symbols: 35/255
:: Next Steps	Clarify the next steps following this conversation. It would be helpful to know what actions are required or expected moving forward. Symbols: 133/255

Alcuni Use Case

BeCloud in azione



Healthcare

Creazione di un servizio di tele-assistenza specializzata per pazienti affetti da malattie croniche.



Automotive

Riconoscimento dei guasti e identificazione dei controlli precisi da effettuare in officina.



E-commerce

Categorizzazione del problema e definizione della soluzione più adatta e maggiormente rapida.



**Scopri di più
sul Wrap-Up Time**

[Leggi l'articolo completo sul sito](#)



BECLLOUD

Solutions for innovation

Scopri di più

becloudsolutions.com

marketing@becloudsolutions.com