

## Servicios Financieros



# Speech analytics para banca y servicios financieros

Transforma tu call center en un centro de rentabilidad, brindando una experiencia superior en tus llamadas mientras mantienes el control total de tus riesgos y cumplimiento.

La industria de servicios financieros cuenta con dos retos importantes, brindar a sus clientes una experiencia extraordinaria mientras logras cumplir y controlar los riesgos y regulaciones críticas de la industria. Para poder hacerlo es crítico que tengas una forma de medir y visibilizar no solo cómo lo haces actualmente sino dónde están tus mayores puntos de mejora. Imagina que pudieras encontrar toda esta información en un proceso que realizas todos los días y de forma automática contar con visibilidad para poder tomar decisiones correctas. **Con Sento lo puedes hacer.**

Sento te permite analizar el 100% de tus llamadas de forma automática y objetiva, brindándote visibilidad completa para que puedas mejorar la experiencia que brindas al escuchar la voz de tus clientes, mientras mides, controlas y te aseguras del cumplimiento de tus equipos.

Sento impacta tu call center desde tres diferentes áreas estratégicas. Facilita que tomes decisiones poniendo a tus clientes al centro, te da visibilidad de forma temprana de tus llamadas más críticas y te permite mejorar la eficiencia y efectividad de tus equipos.

### **Experiencia y Voz del Consumidor**

Sento hace posible que puedas mantener un proceso de escucha activa de tus clientes. Nunca vuelvas a perder ningún insight que te ayude a mejorar tu retención y lealtad.

### **Riesgo y Cumplimiento**

Detecta y mitiga riesgos tempranamente dentro del 100% de tus llamadas para mantener tu operación protegida.

### **Eficiencia Operativa**

Sento te permite medir tus principales KPIs y su cumplimiento, ayudándote a visibilizar dónde están las mayores áreas de oportunidad.

## Toma decisiones acertadas rápido



La plataforma de Sento es el aliado estratégico que necesita tu equipo, desde tu administración hasta cada agente individual que está en el teléfono. Sento le da a cada quien lo que necesita para ser más efectivo y empático.

**Acércate a tus clientes. Detecta tus oportunidades de mejora. Toma decisiones acertadas.**

### Control automático de calidad de las llamadas

Sento analiza la calidad de tus llamadas de forma automática para que no pierdas tiempo analizando de forma manual y tediosa. Esto te permite comprender la calidad del servicio que brindas y la satisfacción que generas, entre otros 50 puntos de análisis que Sento utiliza.

### Otros features

- Transcripción de llamada
- Detección de tendencias y puntos de mejora
- Desempeño y entrenamiento de agentes
- Detección de anomalías (tiempos muertos de llamada)
- Creación de equipos
- Creación de roles de administración, supervisión, control de calidad y agente
- Capacidad de hacer proceso de QA interno

### Detección de riesgos

Sento te permite analizar riesgos en el 100% de tus llamadas de forma automática y objetiva, dándote visibilidad sobre cualquier potencial riesgo inmediatamente después que haya terminado la llamada, ayudándote a poder accionar de forma ágil para resolverlo.

### Detección de llamadas críticas y mención de competencia

En Sento sabemos que hay algunas llamadas más críticas que otras. Ya sea porque son riesgosas, porque mencionan algún tema que para tu operación es relevante, o cualquier otra razón. Es por ello que Sento te ayuda a encontrar tus llamadas más críticas para guiarte a que puedas estudiarlas, aprender de ellas y tomar acción.

### Medición de satisfacción y sentimiento

Sento te permite analizar la satisfacción y el sentimiento de todas tus llamadas de forma automática, ayudándote así a cumplir con tu meta de CSAT sin necesidad de tener que realizar encuestas posteriores a la llamada.

### Medición de KPIs por equipo y por agente individual

Con Sento podrás medir los KPIs de cada uno de tus equipos y agentes, no únicamente para velar por su cumplimiento sino para poder detectar las principales áreas de mejora de cada individuo.

## El motor de Sento es el éxito de nuestros clientes

### Seguridad de nivel empresarial

Proteger tu información es un pilar vital de Sento. Para ello contamos con diferentes puntos de seguridad que protegen tu información.

### Equipo de Customer Success

Al usar Sento no solo tendrás acceso a las valiosas capacidades del software sino también a un equipo que se encargará de que Sento te aporte valor en el día a día. Desde ingenieros hasta especialistas dedicados a tu cuenta.

### Escalabilidad que se adapta a tu operación

Sento se conecta directamente a tu infraestructura para obtener tus llamadas de forma automática haciéndolo un proceso simple para tu empresa. Así mismo, Sento te permite iniciar desde uno de tus equipos o cuentas y escalar a medida que lo requieras.