



Como evitar un pinchazo

**POTENCIA
EL CUSTOMER
JOURNEY
CON**

A

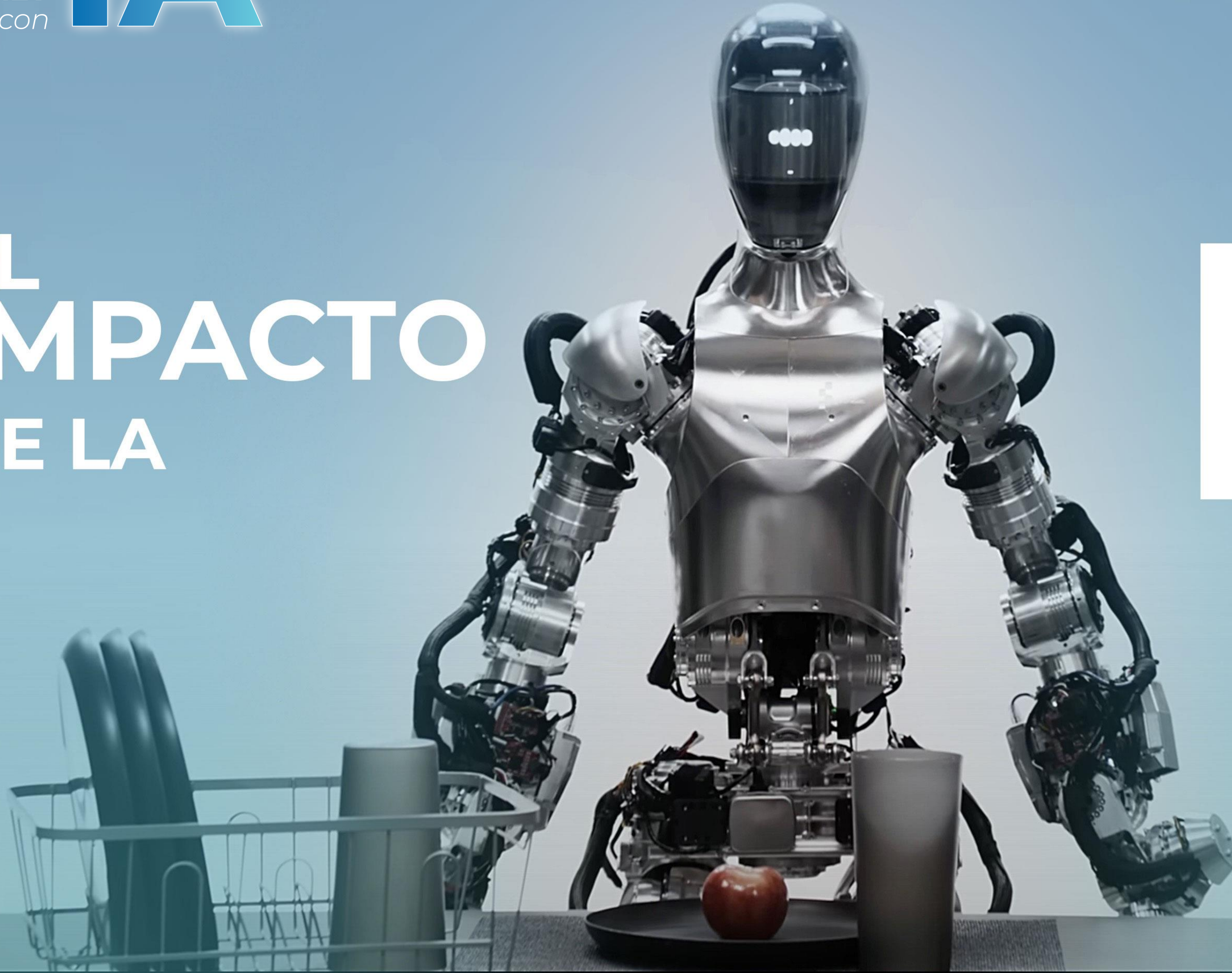
Eficiencia | Rendimiento | Optimización | Agilidad

POTENCIA
EL CUSTOMER
JOURNEY
con IA



EL
IMPACTO
DE LA

IA



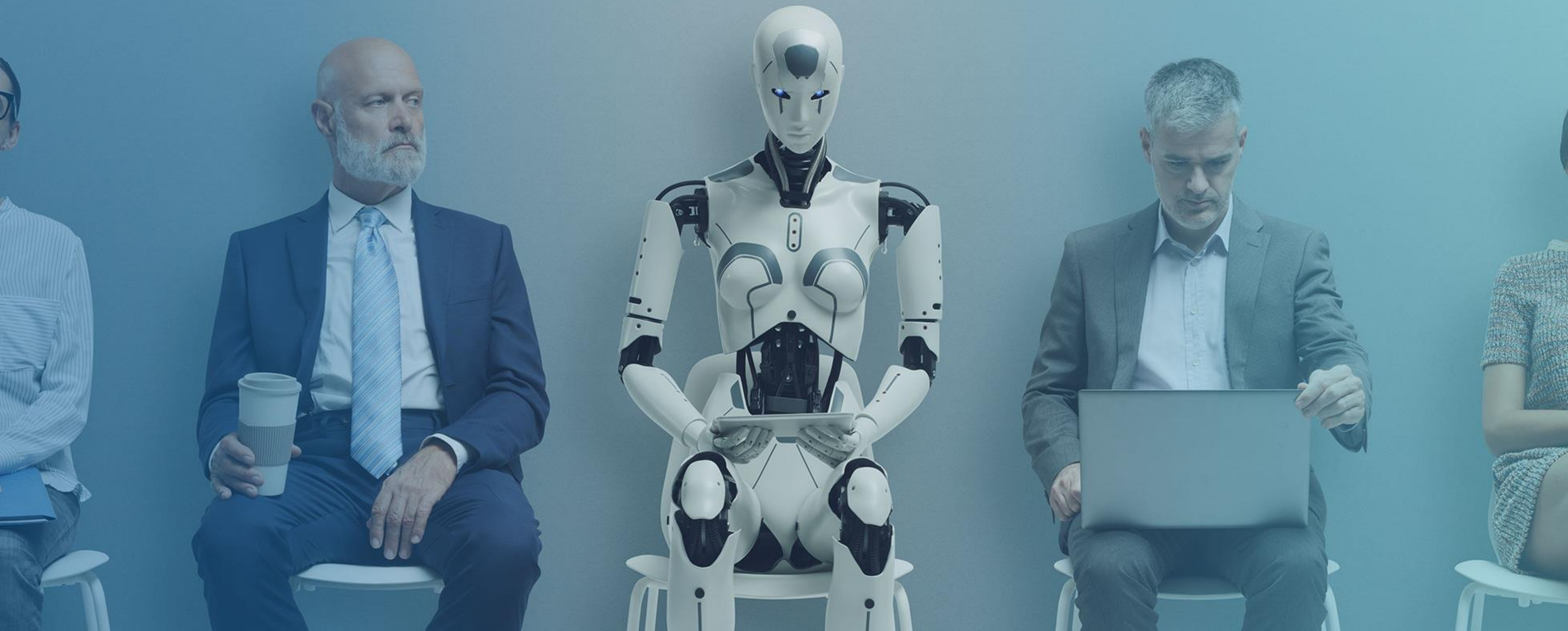
POTENCIA
EL CUSTOMER
JOURNEY
con

IA

Entrevista de trabajo



Sustitución en curso...



**POTENCIA
EL CUSTOMER
JOURNEY**
con **IA**



Sustitución Detectada



**POTENCIA
EL CUSTOMER
JOURNEY**
con **IA**

ES COMO
R2D2



POTENCIA
EL CUSTOMER
JOURNEY
con

IA



AUTÓNOMA

POTENCIA
EL CUSTOMER
JOURNEY
con

IA



ASISTIDA

**POTENCIA
EL CUSTOMER
JOURNEY**
con

IA



**OPTIMIZAR
Y AGILIZAR**
EL TRABAJO DE OPERACIONES



EFICACIA Y RENDIMIENTO

TENEMOS LA RESISTENCIA
Y LA FUERZA DE VOLUNTAD
PARA SUPERAR SUS KPI.



POTENCIA
EL CUSTOMER
JOURNEY
con

IA

EL
DILEMA
DE LAS SOLUCIONES
Plug & Play



POTENCIA
EL CUSTOMER
JOURNEY
con IA



AUTOMATIZACIÓN

ENFOCADA EN CX/UX

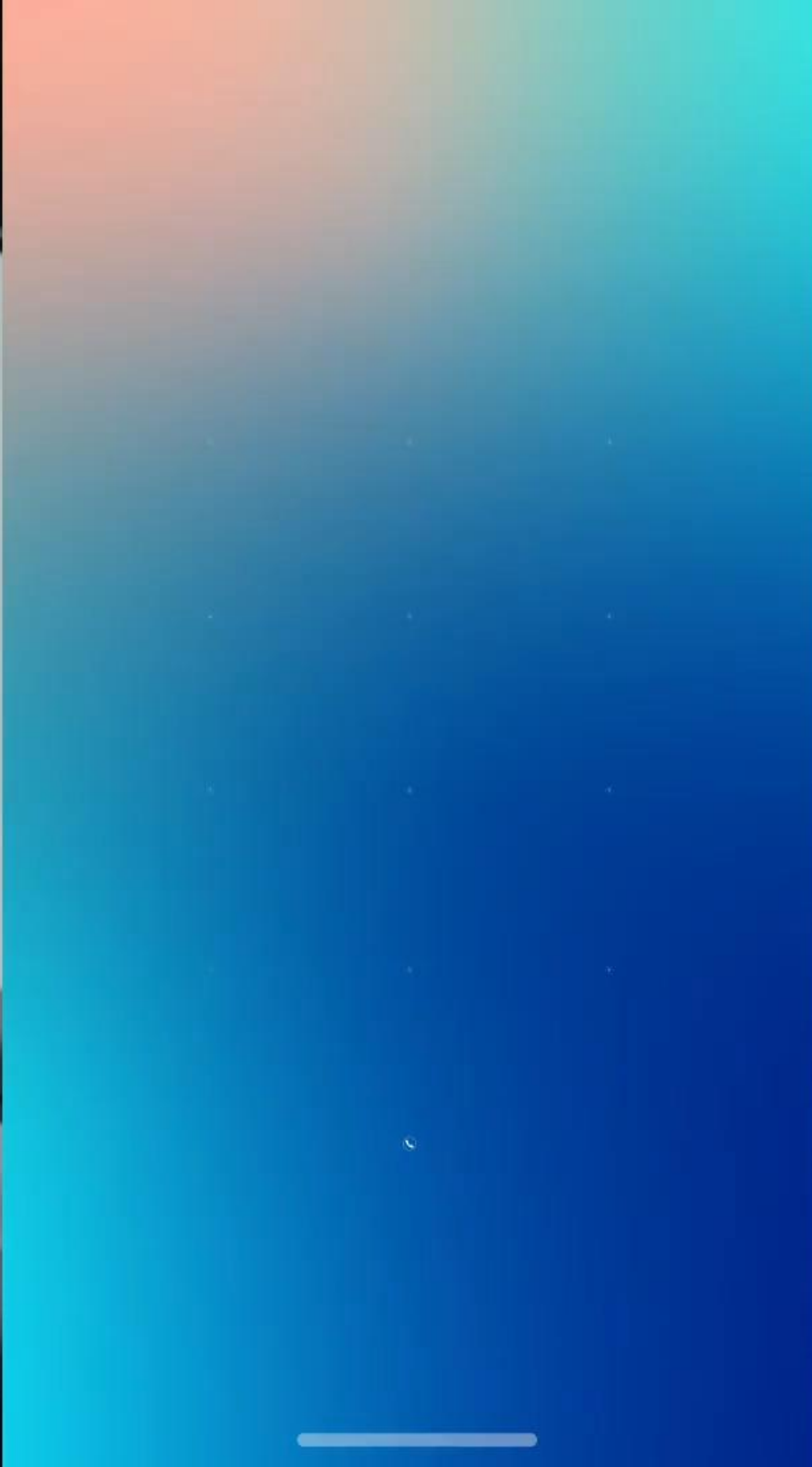


**POTENCIA
EL CUSTOMER
JOURNEY**
con

IA



Demo




tiene pintura de color X. Creo que coincide con el color del coche del vecino...




Ah, sí, aquí lo estoy viendo.

GoCar Asistencia

00:01:53



Entendido, gracias por la información. Es esencial que documentes el daño con fotografías claras y detalladas para incluirlas en tu declaración de seguro. Actualmente, estoy procediendo a enviarte un mensaje de Whatsapp a tu número de contacto, para que puedas responderme adjuntando las imágenes necesarias. Por favor, confirma la recepción del mensaje.



¡Estupendo! Voy a transferir tu caso a un colega experto en evaluación de daños de carrocería, para que examine las fotografías detenidamente y te guie con los siguientes pasos. Confío en haber sido de ayuda y deseo que tu vehículo esté en perfectas condiciones muy pronto.

coincide con el color del coche del vecino...

Entendido, gracias por la información. Es esencial que documentes el daño con fotografías claras y detalladas para incluirlas en tu declaración de seguro. Actualmente, estoy procediendo a enviarte un mensaje de Whatsapp a tu número de contacto, para que puedas responderme adjuntando las imágenes necesarias. Por favor, confirma la recepción del mensaje.

Ah, sí, aquí lo estoy viendo.

¡Estupendo! Voy a transferir tu caso a un colega experto en evaluación de daños de carrocería, para que examine las fotografías detenidamente y te guíe con los siguientes pasos. Confío en haber sido de ayuda y deseo que tu vehículo esté en perfectas condiciones muy pronto.

¡Estás en línea!

Hola Kevin, estoy revisando las imágenes que enviaste. Un segundo.

The screenshot displays the Go Contact Webchats interface. At the top, there are status indicators for 'MAIN Online', 'VOICE Offline', 'TICKETS Offline', and 'WEBCHAT Online'. The main header shows 'Webchats' and a 'Logout' button. The interface is divided into several sections:

- Assigned conversations:** A list of conversations with a 'Sort by' dropdown set to 'Latest message'. The current conversation is from 'Channel: GOWebchat' and 'Contact: Kevin', with a '2' message count and a duration of '00:01:14'.
- Conversation details:** A tabbed view showing the conversation with Kevin. It includes a profile picture placeholder and a photo of a red car's damaged front end.
- Main actions:** A 'Close conversation' button and an 'Actions' dropdown menu.
- Custom actions:** A 'Transfer conversation' button and a 'Search contacts' button.
- Conversation info:** Fields for 'ID: P4YVVDZWPR', 'Queue: default', 'Start time: 17:44:17', and 'Client location' (which is currently disabled).
- Client data:** Fields for 'Address', 'City', 'Region', 'Country', and 'IP Address'.
- Additional actions:** 'Client last URL's', 'Client browser', and 'Webchat tickets'.
- Input area:** A text input field with a 'Send' button and an 'Add meeting' button.
- Footer:** A 'Request rating' field.



Cliente **Kevin González Rodríguez**
Coche **GoCar 500 Eléctrico**
Renting **48 meses**
Código **4219812**
Alertas **Sin alertas asociadas**

Motivo **Nuevo siniestro**
Descripción **Daño puerta conductor**
Cobertura **Todo Incluido**
Autorización **Procede**
Próximo cobro **25/07/2024**

Autorización precedente Sí No

Tipo de siniestro

Carrocería



Centro autorizado

GoCar Center Mislata



Otros canales



Whatsapp



Videollamada



Email



SMS



Cliente **Kevin González Rodríguez**
Coche **GoCar 500 Eléctrico**
Renting **48 meses**
Código **4219812**
Alertas **Sin alertas asociadas**

Motivo **Nuevo siniestro**
Descripción **Daño puerta conductor**
Cobertura **Todo Incluido**
Autorización **Procede**
Próximo cobro **25/07/2024**

El cliente ha descubierto un golpe considerable en la puerta de su coche, que abarca toda la puerta del conductor y muestra pintura de otro color, posiblemente del coche de un vecino.

Autorización precedente Sí No

Tipo de siniestro

Carrocería

Centro autorizado

GoCar Center Mislata

Otros canales



Whatsapp



Videollamada



Email



SMS

Table with 2 columns and 4 rows, containing blurred text.



GoContact AI Assistant



GoContact AI Assistant



GoContact AI Assistant



Kevin, he encontrado la mejor opción para ti; nuestro taller más cercano está en Mislata, en la calle Alegría n°12



Frustrado

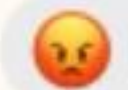
Categoría: Localización de taller



GoContact AI Assistant



Kevin, he encontrado la mejor opción para ti; nuestro taller más cercano está en Mislata, en la calle Alegría n°12



Frustrado

Categoría: Localización de taller



Para dar tranquilidad al cliente, indica que este tipo de reparación tiene un tiempo estimado de 1 día hábil.



Frustrado

Categoría: Tiempo estimado de reparación

Callbacks: 19 Incomplete Logging

00:00 on-hook-ringing

Dashboard BHG Sample Reports GoContact - Queue Historical Overview GoContact - Campaign Historical Overview GoContact - Agent Historical Overview UCaaS Dashboard

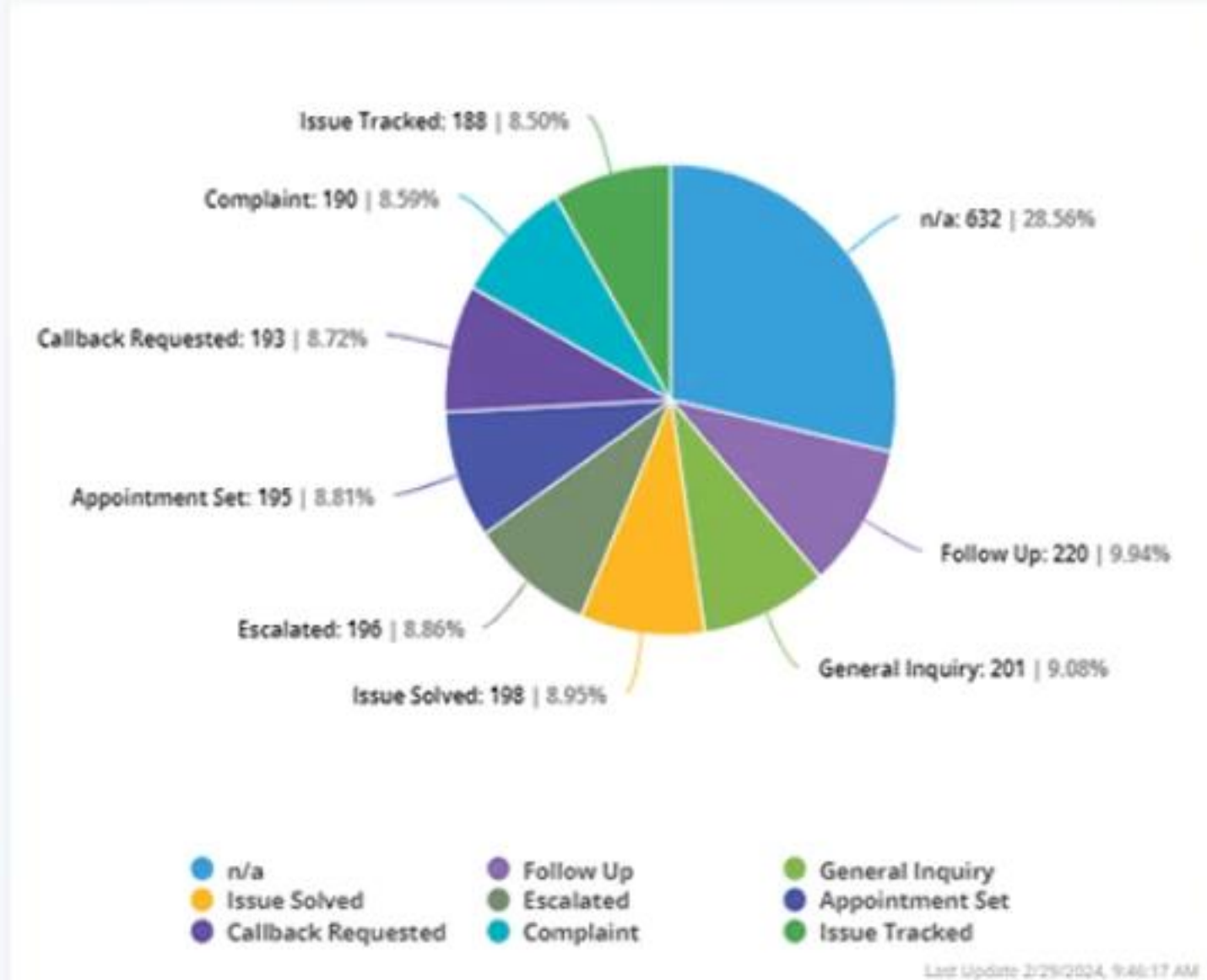
Queue Name	Total Calls	Total Answered	Total Abandoned	Total Transferred Out	Total Queue Time	AVG Queue Time	Max Queue Time	Total Call Duration	AVG Call Duration	Max Call Duration	Time - Handle Avg
Amateur Radio (1051)	12	12	0	0	8:44	0:44	2:39	34:53	2:54	8:49	1:59
Baton Twirling (2231)	130	130	0	0	4:20:43	2:00	3:00	14:29:03	6:41	10:00	4:41
Baton Twirling (2676)	26	26	0	0	18:33	0:43	2:05	1:07:51	2:37	6:58	1:48
Blacksmithing (2796)	9	9	0	0	9:27	1:03	2:48	31:29	3:30	9:21	2:27
Brazilian Jiu Jitsu (6221)	119	119	0	0	3:52:15	1:57	3:00	12:54:09	6:30	10:00	4:33
Community (3494)	9	9	0	0	9:08	1:01	2:35	30:26	3:23	8:35	2:22

Last Update: 2/29/2024, 9:46:17 AM

Call Overview by Queue Name - This Week (M-F)

Total Calls	Total Answered	Total Abandoned	Total Transferred Out	Total Queue Time	AVG Queue Time	Max Queue Time	Total Call Duration	AVG Call Duration	Max Call Duration	Time - Handle Avg
1,581	1,581	0	0	49:14:21	1:52	3:00	164:40:54	6:15	10:00	4:22

Last Update: 2/29/2024, 9:46:17 AM



Last Update: 2/29/2024, 9:46:17 AM

Calls by Agent (This Week (M-F))



Callbacks: 19 Incomplete Logging

00:00 on-hook-ringing

Dashboard

BHG Sample Reports

GoContact - Queue Historical Overview

GoContact - Campaign Historical Overview

GoContact - Agent Historical Overview

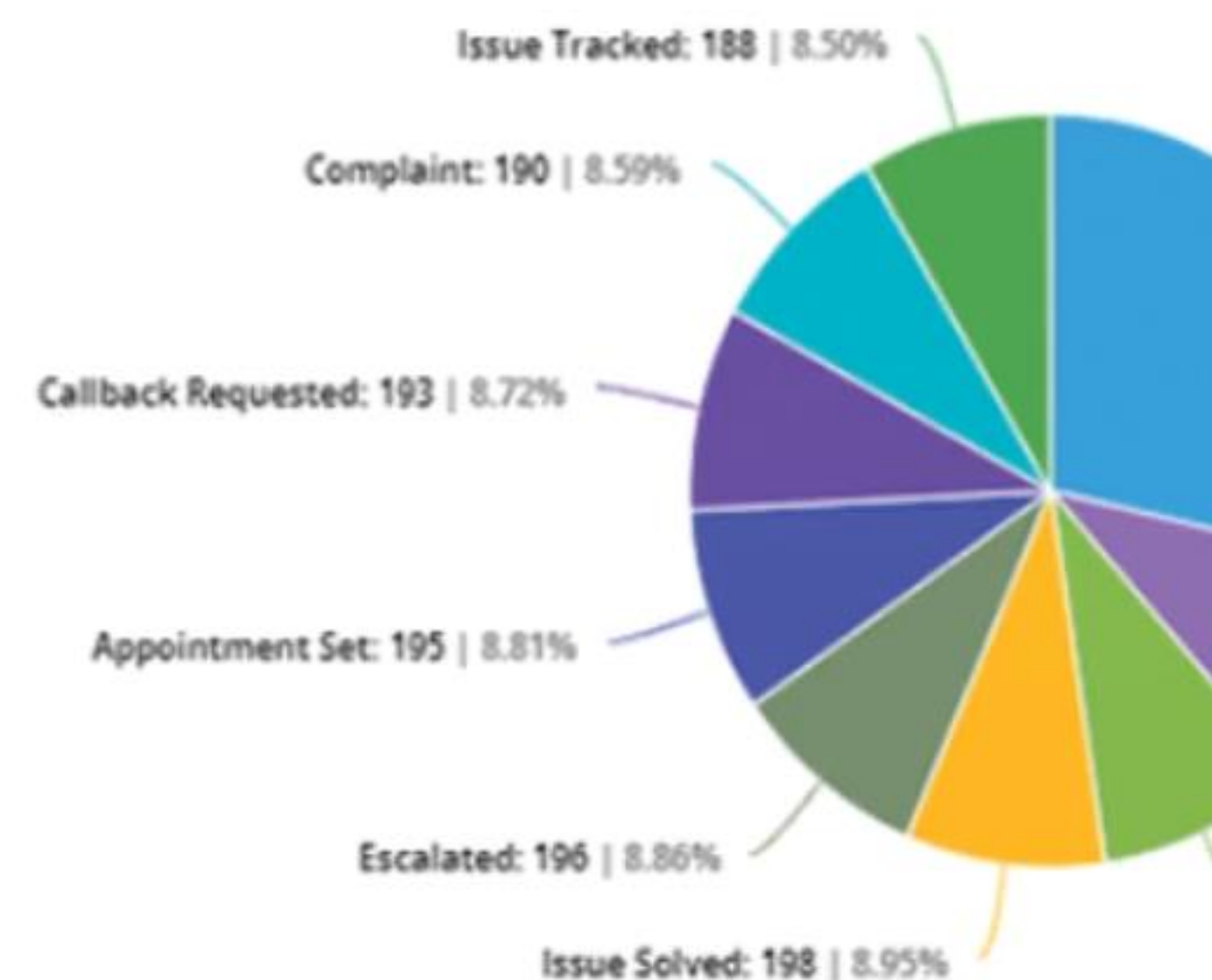
Queue Name	Total Calls	Total Answered	Total Abandoned	Total Transferred Out	Total Queue Time	AVG Queue Time	Max Queue Time	Total Call Duration	AVG Call Duration	Max Call Duration	Time - Handle Avg
Amateur Radio (1061)	12	12	0	0	8:44	0:44	2:39	34:53	2:54	8:49	1:59
Baton Twirling (2231)	130	130	0	0	4:20:43	2:00	3:00	14:29:03	6:41	10:00	4:41
Baton Twirling (2676)	26	26	0	0	18:33	0:43	2:05	1:07:51	2:37	6:58	1:48
Blacksmithing (2796)	9	9	0	0	9:27	1:03	2:48	31:29	3:30	9:21	2:27
Brazilian Jiu Jitsu (6221)	119	119	0	0	3:52:15	1:57	3:00	12:54:09	6:30	10:00	4:33
Community (3494)	9	9	0	0	9:08	1:01	2:35	30:26	3:23	8:35	2:22

Last Update 2/29/2024, 9:46:17 AM

Call Overview by Queue Name - This Week (M-F)

Total Calls	Total Answered	Total Abandoned	Total Transferred Out	Total Queue Time	AVG Queue Time	Max Queue Time	Total Call Duration	AVG Call Duration	Max Call Duration	Time - Handle Avg
1,581	1,581	0	0	49:14:21	1:52	3:00	164:40:54	6:15	10:00	4:22

Last Update 2/29/2024, 9:46:17 AM

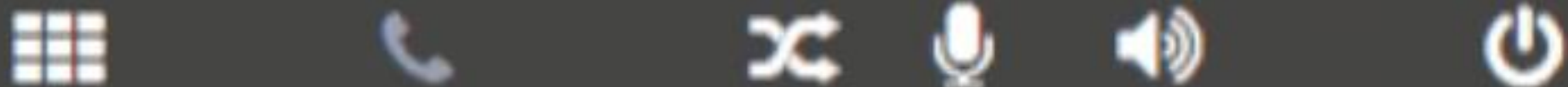


- n/a
- Issue Solved
- Callback Requested
- Follow Up
- Escalated
- Complaint

Calls by Agent (This Week (M-F))

Complete Logging

00:00 **talking**



BHG Sample Reports

GoContact - Queue Historical Overview

GoContact - Campaign Historical Overview

GoContact - Agent Historical Overview

UCaaS Data

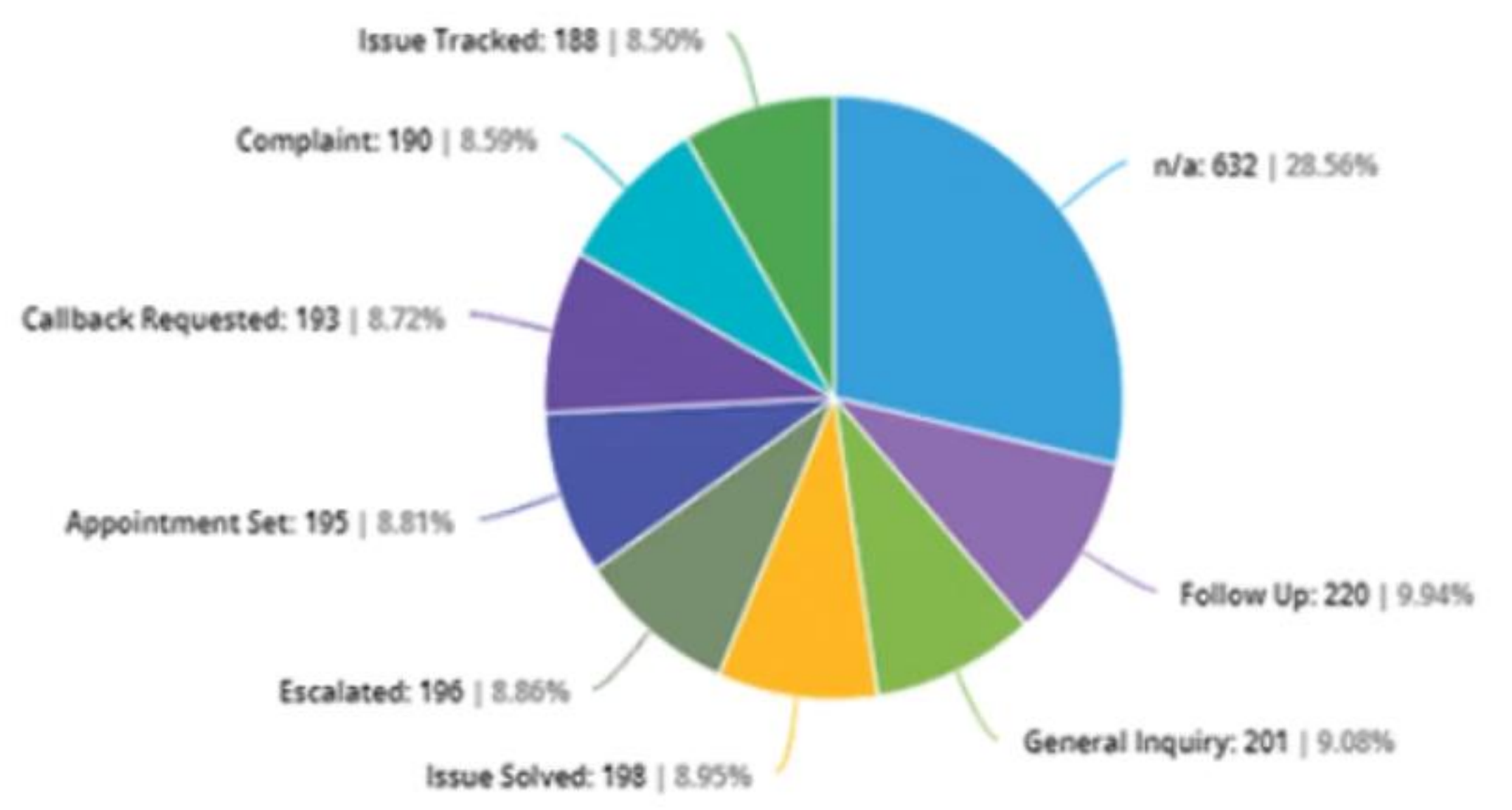
Total Answered	Total Abandoned	Total Transferred Out	Total Queue Time	AVG Queue Time	Max Queue Time	Total Call Duration	AVG Call Duration	Max Call Duration	Time - Handle Avg
12	0	0	8:44	0:44	2:39	34:53	2:54	8:49	1:59
130	0	0	4:20:43	2:00	3:00	14:29:03	6:41	10:00	4:41
26	0	0	18:33	0:43	2:05	1:07:51	2:37	6:58	1:48
9	0	0	9:27	1:03	2:48	31:29	3:30	9:21	2:27
119	0	0	3:52:15	1:57	3:00	12:54:09	6:30	10:00	4:33
9	0	0	9:08	1:01	2:35	30:26	3:23	8:35	2:22

Last Update 2/29/2024, 9:46:17 AM

Queue Name - This Week (M-F)

Total Abandoned	Total Transferred Out	Total Queue Time	AVG Queue Time	Max Queue Time	Total Call Duration	AVG Call Duration	Max Call Duration	Time - Handle Avg
0	0	49:14:21	1:52	3:00	164:40:54	6:15	10:00	4:22

Last Update 2/29/2024, 9:46:17 AM



Legend: n/a (Blue), Issue Solved (Orange), Callback Requested (Purple), Follow Up (Dark Purple), Escalated (Green), Appointment Set (Dark Blue), General Inquiry (Light Green), Issue Tracked (Dark Green), Complaint (Cyan)

Last Update 2/29/2024, 9:46:17 AM

This Week (M-F)



Call Overview by Queue Name - This Week (M-F)

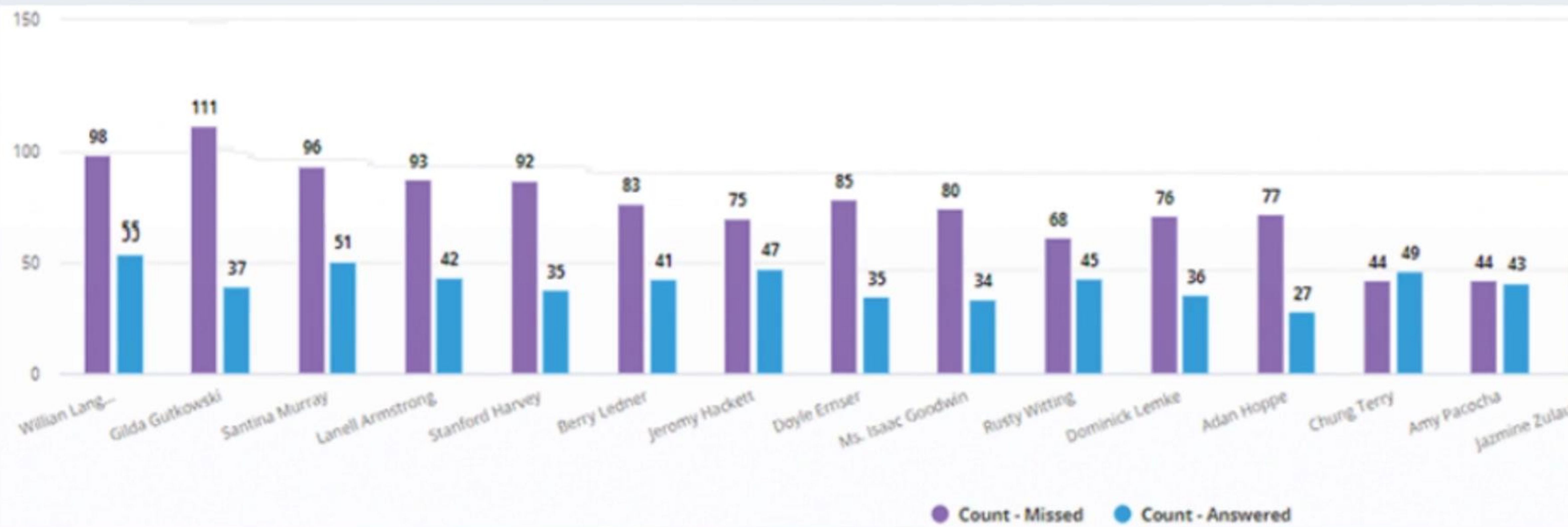


Total Calls	Total Answered	Total Abandoned	Total Transferred Out	Total Queue Time	AVG Queue Time	Max Queue Time	Total Call Duration	AVG Call Duration	Max Call Duration	Time - Handle Avg
1,581	1,581	0	0	49:14:21	1:52	3:00	164:40:54	6:15	10:00	4:22

Last Update 2/29/2024, 9:46:17 AM

- n/a
- Issue Solved
- Callback Req

Calls by Agent (This Week (M-F))



● Count - Missed ● Count - Answered

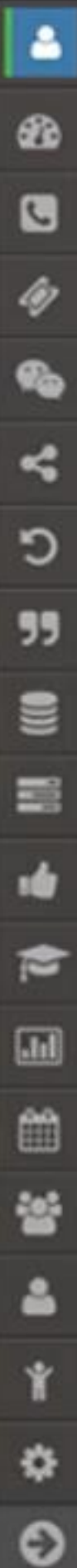
AVG Queue Time	Max Queue Time	Total Call Duration	AVG Call Duration	Max Call Duration	Time - Handle Avg
1:52	3:00	164:40:54	6:15	10:00	4:22

Last Update 2/29/2024, 9:46:17 AM



AVG Queue Time	Max Queue Time	Total Call Duration	AVG Call Duration	Max Call Duration	Time - Handle Avg
----------------	----------------	---------------------	-------------------	-------------------	-------------------





Call analytics

Outbound recorded call

February 12, 2023 | 11:00 pm

Agent X Client Real-time sentiment analysis

Mostly Positive

Talk time: Client: 49% Agent: 51%



03:05 / 10:23

[Download audio](#)

91%	8	00:10:23	xx xx xx
Score	Note	Duration	+ info

Highlights:

PII "Social Security Number" (007:08)

PII "Card details" (00:05:28)

"Home address" (00:05:28)

Timeline:

Red flag detected (00:03:02)

Máx satisfaction - 97% "happy" (0007:14)

Red flag detected (00:04:02)

Min. satisfaction - 47% "satisfied" (0034:02)

Jane Smith +351 321 123 456

Initial source: Inbound

Total Calls: 30

Notes:

Text area for notes

Transcription

Summary

Client

John Doe +351 321 123 456

Personal info

Client: John Doe

Phone: 9130659#6

E-mail: jdoe@mail.pt

Country: Country name

PII/Highlights: Social Security Number: XXX XXX XXX

Passport: XXXXXX

Patient Identification Number

City: City Name

Address: Address Line 1

Address Line 2

CP: XXXX - XXX

Client contact's history

- Inbound Call** Date, time
Process nr. 91306596#7 Agent name
- Chat** Date, time
Process nr. 91306596#7 Agent name
- Email** Date, time
Process nr. 91306596#7 Agent name
- Outbound Call** Date, time
Process nr. 91306596#7 Agent name
- Outbound Call** Date, time
Process nr. 91306596#7 Agent name
- Chat** Date, time
Process nr. 91306596#7 Agent name

Call analytics

Outbound recorded call

February 12, 2023 | 11:00 pm

Agent X Client

Real-time sentiment analysis

☺ Mostly Positive



Talk time:

Client: 49% Agent: 51%



03:05 / 10:23

[Download audio](#)

91%

Score

8

Note

00:10.23

Duration

XX XX XX

+ info

Transcription

Summary

Highlights:

Timeline:

Entendido, gracias por la información. Es esencial que documentes el daño con fotografías



23

XX XX XX

+ info

ected (00:03:02)

action - 97% "happy" (00:07:14)

ected (00:04:02)

action - 47% "satisfied" (00:04:02)

Transcription

Summary



Entendido, gracias por la información. Es esencial que documentes el daño con fotografías claras y detalladas para incluirlas en tu declaración de seguro. Actualmente, estoy procediendo a enviarte un mensaje de Whatsapp a tu número de contacto, para que puedas responderme adjuntando las imágenes necesarias. Por favor, confirma la recepción del mensaje.



Ah, sí, aquí lo estoy viendo.



¡Estupendo! Voy a transferir tu caso a un colega experto en

Client contact's history



Inbound C

Process nr.



Chat

Process nr.



Email

Process nr.



Outbound

Process nr.



Outbound

Process nr.



Chat

Process nr.

Client contact's history **Inbound Call**

Process nr. 91306596#7

Date, time

 Agent name**Chat**

Process nr. 91306596#7

Date, time

 Agent name**Email**

Process nr. 91306596#7

Date, time

 Agent name**Outbound Call**

Process nr. 91306596#7

Date, time

 Agent name**Outbound Call**

Process nr. 91306596#7

Date, time

 Agent name**Chat**

Process nr. 91306596#7

Date, time

 Agent name

Summary



la
al que
on fotografías
a incluirlas en
ro.
ocediendo a
e Whatsapp a
o, para que
adjuntando
as. Por favor,
del mensaje.

do.



transferir tu
to en

VAPI

brightmetrics

Dialogflow CX

BLAND.AI

LEVELAI



playvox

CommunityWFM

HUB DE INTEGRACIONES

automaise

OBSERVE.AI

2MARES
Innovation is in your Team

VAPI

 brightmetrics

 Dialogflow CX

 BLAND.AI

LEVELAI

 contact
a broadvoice company

More than a solution,
a Business Partner

 playvox

 CommunityWFM



HUB DE
INTEGRACIONES

 automaise

 OBSERVE.AI

2MARES
Innovation is in your Team

**POTENCIA
EL CUSTOMER
JOURNEY
CON**

IA

iGracias!

Eficiencia | Rendimiento | Optimización | Agilidad

EUROPA - EE.UU. - SUDAMÉRICA - ÁFRICA - ASIA
WWW.GOCONTACT.COM