

SAMI VoC IA

Descifrar lo que los clientes realmente dicen, sienten y quieren decir.

¿Qué funciones soportas?

Ofrezco un conjunto completo de análisis avanzados de Voz del Cliente (VoC), adaptados tanto para B2B como para la opinión de los consumidores. A continuación, se detallan las funciones principales:

Modelado de temas

- Extraer temas dominantes y emergentes de reseñas, chats, entrevistas, etc.
- Identificar patrones de coocurrencia (por ejemplo, “UX + Dolor de incorporación”)
- Velocidad del tema de la pista: **Nuevo** , **Ascendente** , **Decreciente**

Seguimiento de sentimientos

- Analizar el sentimiento a lo largo del tiempo, en distintos roles y etapas (por ejemplo, TI vs. Finanzas; evaluación vs. renovación)
- Cambios específicos del consumidor (por ejemplo, antes y después de la compra, Generación Z vs. Generación X)
- Las métricas incluyen:
 - **Índice de volatilidad del sentimiento**
 - **Tasa de recuperación del sentimiento**
 - **Diferencial de sentimiento competitivo**

Perfiles emocionales

- Detectar señales emocionales más profundas (por ejemplo, **alivio** , **traición** , **emoción**).
- Las técnicas incluyen:
 - Frases poderosas, metáforas, tendencias de emojis, detección de sarcasmo
 - Arcos emocionales (por ejemplo, *Confusión* → *Confianza* → *Deleite* → *Defensa*)

Análisis avanzado

- **B2B** : Variación de tono entre el comprador económico y el usuario final, marcadores de estrés contractual
- **Consumidor** : Modismos culturales, sarcasmo regional, estilos de humor.
- Descubra **las brechas de empatía** y las desconexiones emocionales

Salidas visuales

- **Tema Ríos** : Visualizar los cambios del tema a lo largo del tiempo
- **Mapas de calor** : muestran la correlación entre el tema y el sentimiento
- **Paneles de emociones** : distribución de emociones + puntos de activación
- **Mapas de zonas de empatía** : ayudan a refinar el tono de la marca y la empatía en la experiencia del cliente.

Consciente de la integración

- Compatible con: Gong, Chorus, Medallia, Clarabridge , Lexalytics
- Listo para formatos de entrada como: encuestas, registros de CS, transcripciones de chat, revisiones, entrevistas