

## Soluții integrate pentru îmbunătățirea experienței clientului: Parteneriatul între TREND Consult și RepsMate în domeniul soluțiilor pentru transformarea interacțiunii cu clienții



Ca urmare a creșterii exigențelor clienților în ceea ce privește experiența lor de cumpărare și consum, companiile se confruntă cu provocarea de a îmbunătăți continuu calitatea interacțiunilor cu aceștia. Recunoscând nevoia organizațiilor de a avea o abordare agilă, bazată pe analiză de date și viteză în implementare, TREND Consult și RepsMate și-au unit forțele pentru a crea o soluție comună de intervenție asupra calității interacțiunilor cu clientul. Soluția oferită în parteneriat de cele două companii combină experiența în programe de consultanță și training a TREND Consult cu tehnologia avansată de inteligență conversațională a RepsMate AI.

Acest parteneriat vizează să susțină eforturile companiilor de a atinge și depăși așteptările clienților, punându-le la dispoziție date și analize ale experienței clienților lor, modele comportamentale și evaluări ale interacțiunilor, dar și instrumente pentru declanșarea și coordonarea unei schimbări la nivelul echipelor de asistență a clientului.

Prin integrarea unei soluții digitale de ultimă oră cu consultanță și programe de training care vizează schimbări comportamentale, cele două companii susțin implementarea în practică a unor noi modele de tratare a clientului. Scopul este cel de a oferi organizațiilor instrumentele necesare pentru a decodifica și îmbunătăți fiecare interacțiune cu clienții, transformând fiecare conversație într-o oportunitate de a construi relații mai puternice și de a crește satisfacția clientului.

*„Acest parteneriat subliniază angajamentul nostru comun de a îmbina consultanța profesională cu tehnologia avansată, prin pachetul TREND CXAI Behavior Models – o metodologie eficientă de integrare a soluțiilor bazate pe sinergia dintre inteligența artificială (AI) și inteligența umană (HI), printr-o platformă AI Enabled de ultimă generație, modele comportamentale avansate, servicii de consultanță specializate,*

*programe de training și coaching adaptate pentru Team Leaderi și Agenți. Colaborarea noastră îmbunătățește experiența clientului și eficiența afacerilor, stabilind noi standarde în transformarea digitală și dezvoltarea profesională, oferind soluții adaptate nevoilor pieței." – declară Marius Decuseara-Brandenburg, Senior Partner TREND.*

*„Suntem încântați să colaborăm cu TREND Consult pentru a împinge granițele a ceea ce este posibil în transformarea experienței clienților. Prin combinarea expertizei noastre tehnologice cu abordarea lor holistică în formarea profesională, suntem pregătiți să oferim soluții inovative care să aducă un impact real pe piață. Împreună, construim punți între nevoile umane și soluții digitale,” spune Alin Roșca, Co-Founder & CEO RepsMate.*

### **Despre RepsMate**

RepsMate este o companie românească de tehnologie, care a dezvoltat, de la zero, o idee vizionară. Platforma de inteligență conversațională analizează 100% din interacțiunile de tip apel telefonic, chat, e-mail dintre agent și client, pentru a contextualiza nevoia clientului și a ajuta la emiterea de acțiuniabile.

Plecând de la o viziune, echipa RepsMate, întotdeauna axată pe inovație, a creat o soluție care livrează cu o acuratețe de >95%. În ultima, rundă atrăgând o investiție totală de 525.00 EUR prin platforma de crowdfunding Ronin, RepsMate nu doar că și-a crescut veniturile de 7 ori în anul 2023, dar are ca plan să continue să inoveze experiența clientului, cu ajutorul unei soluții transformatoare.

### **Despre Trend Consult**

TREND Consult este o companie care dezvoltă și livrează călătorii de învățare memorabile ce schimbă viața oamenilor în bine. TREND, companie prezentă în piața de consultanță din anul 2000, transformă organizațiile în entități sănătoase în care oamenii găsesc sens și împlinire.

În cei peste 15 ani de când oferă servicii de consultanță, TREND a colectat și a evaluat diferite modele comportamentale. Acest lucru a făcut posibilă sintetizarea standardului comportamental Trend CXAI, integrat acum în soluția RepsMate.

În cei peste 15 ani de când oferă servicii de consultanță, TREND a colectat și a evaluat diferite modele comportamentale. Acest lucru a făcut posibilă sintetizarea standardului comportamental Trend CXAI, integrat acum în soluția RepsMate.