

Cadena líder de supermercados

Oportunidad

Una de las cadenas de supermercados más grande del mundo, confió en dos centros de servicio al cliente, con más de 1200 empleados, para atender consultas generales de servicio al cliente sobre productos. Sin embargo, con un crecimiento exponencial debido a la incorporación de nuevas líneas de negocio y filiales en el extranjero, así como por las compras online, la organización estaba luchando por gestionar los contactos de los clientes de manera efectiva hasta su resolución.

Además, la compañía estaba teniendo problemas para crear y proporcionar una visión completa de todos los productos y servicios disponibles para los clientes. Parte de este problema residía en la existencia de una variedad de aproximadamente 80 aplicaciones empresariales y de sistemas heredados, que sus agentes de servicio tenían que navegar en un intento de abordar las necesidades de los clientes.

Teniendo en cuenta todos estos desafíos, la oportunidad para la empresa era acometer una profunda revisión de su plataforma de servicio al cliente, reemplazando varias soluciones de canal o punto único con una solución de servicio al cliente totalmente integrada, multicanal y personalizada. De forma similar, la compañía tenía la oportunidad de agregar nuevos canales de contacto con los clientes para ofrecer al cliente una verdadera experiencia omnicanal, así como satisfacer también la necesidad de participación digital del consumidor actual.

En general, el objetivo básico de la empresa era implementar una solución capaz de proporcionar una visión única del cliente, capacitar a los agentes, integrar la experiencia de la tienda, el centro de contacto y el autoservicio, y proporcionar un acceso multicanal coherente.

Solución

Después de llevar a cabo un proceso de "due diligence", la compañía adquirió una licencia global de Verint® para gestión del compromiso para sus más de 2000 empleados de centro de contacto, 2000 empleados en tiendas y las más de 30 millones de transacciones de autoservicio anuales. Al ofrecer una extensa gama de soluciones, Verint ayuda a simplificar el servicio al cliente al proporcionar una solución única que abarca canales, datos, procesos y conocimiento para crear una experiencia de servicio al cliente omnicanal conjunta.

En concreto, la compañía implementó Verint Employee Desktop™, Verint Knowledge Management™, Verint Case Management™, Verint Live Chat™, Verint Web Self-Service™, Verint Email Management™ y Verint Whitemail Management™.

VERINT

Caso de éxito



Soluciones

Verint Employee Desktop™
Verint Knowledge Management™
Verint Case Management™
Verint Live Chat™
Verint Web Self-Service™
Verint Email Management™
Verint Whitemail Management™
Verint Case Management™
Verint Live Chat™



Industria

Distribución



Región

EMEA

Resultados

- Reducción en el número de correos electrónicos recibidos de clientes.
- Reducción en el tiempo medio de gestión de los correos electrónicos de los clientes.
- Reducción en el volumen total de llamadas.

“ Verint está ayudando a la cadena de supermercados a personalizar, automatizar y gestionar sus múltiples procesos de servicio al cliente y los viajes del cliente asociados”.

–XXXXXXXXXX

El software de Verint aporta a la cadena de supermercados las capacidades clave necesarias para cumplir estratégicamente y tácticamente con su objetivo de ofrecer un servicio al cliente del más alto nivel. Con Verint Knowledge Management y Verint Web Self-Service, la empresa puede mejorar la resolución de los problemas y incrementar el desvío de llamadas mostrando agentes disponibles y una información del producto uniforme a aquellos clientes que buscan asistencia online por sí mismos. Al mismo tiempo, Verint Employee Desktop ofrece a los agentes un espacio de trabajo único que reúne múltiples aplicaciones empresariales, haciendo que encontrar información sea más sencillo, y por consiguiente, haciendo que los agentes sean más productivos.

Verint Live Chat permite al supermercado poder impulsar todavía más, un acceso coherente para los clientes gracias a la incorporación de un canal de servicio de chat en la web. Y con la sustitución de los sistemas heredados con Verint Email Management y Verint Whitemail Management, la compañía puede ofrecer una visión consolidada del cliente, incluyendo el historial de contactos e información de productos. Todo esto está respaldado por Verint Case Management, que ayuda a la empresa a facilitar el diseño y mapeo de sus muchos procesos de servicio al cliente para automatizar y optimizar los viajes del cliente.

Beneficios

Después de una implementación exitosa, donde el equipo de servicios profesionales de Verint estuvo muy involucrado para garantizar el alineamiento de la solución con el cliente y sus objetivos, el cliente ha percibido toda una serie de ventajas financieras gracias al uso de las soluciones de Verint para la gestión del compromiso.

La más importante, de la mano de la introducción de un nuevo y moderno canal de contacto con el cliente a través de Verint Live Chat, la compañía fue capaz de reducir el volumen de correo electrónico enviado por los clientes, así como el de llamadas, lo que ha repercutido en ahorros significativos. Además de esto, al usar Verint Email Management, la empresa consiguió ahorros adicionales al bajar el tiempo promedio dedicado al servicio de consultas por correo electrónico de los clientes.

Finalmente, la compañía de supermercados espera conseguir ahorros adicionales gracias al desvío de llamadas a través de la inducción al uso del autoservicio en línea del cliente, gracias a la utilización de Verint Web Self-Service y Verint Knowledge Management.

Pero más allá de los números, Verint ofrece a la empresa la capacidad de personalizar, automatizar y administrar eficazmente los múltiples procesos de servicio al cliente y los viajes del cliente asociados. A su vez, la organización ha adquirido una visión global integral del cliente, que usa para ayudar a optimizar la experiencia de su fuerza de trabajo y sus clientes a través de todos los canales de contacto.

The Customer Engagement Company™

Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Asia Pacific

info.apac@verint.com

+ (852) 2797 5678



verint.com



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com

Queda terminantemente prohibido utilizar, duplicar o modificar este documento, total o parcialmente, sin la autorización por escrito de Verint Systems Inc. La provisión del presente documento no implica que Verint Systems Inc. formule declaración alguna con respecto a la corrección o la integridad de su contenido y se reserva el derecho a modificarlo en cualquier momento sin previo aviso. Las características que se enumeran en este documento pueden cambiar. No todas las funciones se encuentran disponibles en todas las configuraciones. Póngase en contacto con Verint para recibir información sobre las características y las especificaciones de los productos vigentes en cada momento. Todas las marcas señaladas en este documento con los símbolos © o TM son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de Verint Systems Inc. o sus sociedades dependientes. Todos los derechos reservados. Las demás marcas son marcas comerciales que pertenecen a sus respectivos titulares. © 2018 Verint Systems Inc. Todos los derechos reservados en todo el mundo.

VERINT®