VERINT

83%*
DE LOS CONSUMIDORES DE TODO EL MUNDO DICEN QUE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE ES UN FACTOR IMPORTANTE EN LA SELECCIÓN DE SUS PROVEEDORES DE SERVICIOS

...PERO LA MAYORÍA DE LOS CENTROS DE CONTACTO REVISAN MENOS DEL 1% DE LAS INTERACCIONES CON LOS CLIENTES

SU RETO

Su centro de contacto solo escucha entre un 1-3% de las llamadas, lo que hace imposible tener una visión única de lo que está sucediendo.

Está pasando por alto importantes oportunidades para mejorar la experiencia de sus clientes.

No puede evaluar con precisión el desempeño de los agentes o tener el tiempo para abordar las deficiencias en competencias.

LA SOLUCIÓN

Automatizar todo el proceso de calidad, desde las puntuaciones de evaluación hasta la asignación de formación.

Analice automáticamente hasta el 100% de sus llamadas grabadas para obtener una mayor comprensión y consistencia, en comparación con el muestreo aleatorio.

Trasladar recursos de puntuación y otras tareas manuales de control de calidad a otras actividades de mayor valor.

AUTOMATIZAR A SU RITMO

Seis pasos para el éxito

1 — No llega más lejos quien más corre
Tómese el tiempo necesario para implementar la automatización.

2 — Empiece de forma sencilla
El viaje hacia la automatización total comienza con la respuesta a una sola pregunta.

3 — Confiar pero verificar
Habrá variación en las puntuaciones manuales y automatizadas; incluya la puntuación automatizada de su pregunta individual en el formulario para las evaluaciones manuales.

4 — Ayude a sus gerentes a identificar las carencias de competencias
Haga fácilmente accesibles las áreas de los agentes que requieran mejoras.

5 — Revise su progreso
Recopile la información de todo el equipo y úsela en las siguientes preguntas que haga.

6 — Planificación futura
Desarrolle un plan para responder a las preguntas que aparezcan de forma orgánica.

CON LA GESTIÓN DE CALIDAD AUTOMATIZADA DE VERINT PUEDE:

- **AUTOMATIZAR** Todo el proceso de calidad del centro de llamadas.
- **TRANSFORMAR** Procesos de calidad tradicionales.
- **EMPODERAR** A sus empleados.

BENEFICIOS PARA LA EMPRESA

RENTABILIDAD
Asignar los recursos del centro de contacto donde puedan tener el mayor impacto, sin incurrir en gastos innecesarios.

REDUCIR EL RIESGO
Asegurarse de que los agentes proporcionen las informaciones necesarias y sigan los guiones obligatorios, ayudando a reducir el riesgo de incumplimiento.

MEJORAS PARA LOS EMPLEADOS
Evaluar el rendimiento de los agentes de forma consistente, transparente y objetiva en cada llamada, antes de compartir los resultados con los empleados y directivos.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
Reorientar sus recursos para mejorar la calidad de las interacciones con los clientes, mientras que subsanando las deficiencias de los empleados en cuanto a procesos, los conocimientos y la competencia.

MEJOR JUNTOS

Descubra cómo Verint puede ayudarle a operar más eficientemente, mejorar los procesos internos y aumentar su rendimiento.

MÁS INFORMACIÓN | CONTÁCTENOS

VERINT

*Este estudio fue realizado por Verint y la compañía de análisis Opinium Research LL del 1 al 11 de febrero. Se realizaron entrevistas a 34.068 consumidores en los siguientes países: Alemania, Australia, Brasil, Canadá, Francia, Hong Kong, India, Japón, México, Arabia Saudita, Emiratos Árabes Unidos, España, Estados Unidos, Países Bajos, Singapur, Reino Unido y Sudáfrica. El estudio se realizó por Internet en el idioma local de cada país, incentivándo a los encuestados a participar. Los sectores que participaron en la encuesta fueron banca, comercio minorista, tarjetas de crédito,seguros, proveedores de telefonía móvil, comercios online, telecomunicaciones, viajes y servicios públicos.

© 2020 Verint Systems Inc. Todos los derechos reservados en todo el mundo. Queda estrictamente prohibido el uso no autorizado, la duplicación o modificación de esta infografía en su totalidad o en parte sin el consentimiento escrito de Verint Systems Inc. Todas las marcas a las que se hace referencia en el presente documento con el símbolo ® o TM son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de Verint Systems Inc. o sus filiales. Todas las demás marcas son marcas comerciales de sus respectivos propietarios.