

# Verint Community



## Ahora puede:

- Mejorar la satisfacción de clientes, colaboradores y empleados al tiempo que se reducen los costes de asistencia al ofrecer a los usuarios la oportunidad de autoservirse, apoyarse mutuamente y compartir información y mejores prácticas.
- Obtener opiniones directamente de sus clientes y socios y utilizarlas para mejorar sus productos y servicios, hacer crecer su cartera de productos, aumentar el tráfico web y mejorar la optimización de los motores de búsqueda.
- Impulsar la productividad y motivación del equipo gracias a la participación de los empleados y a las comunidades de agentes del centro de contacto, para una comunicación y colaboración privadas y seguras.

Sus clientes, colaboradores y empleados están en las redes sociales, y esperan que su empresa también lo esté. Así que, ¿cómo puede conectar con ellos de una forma actual, en aquellos espacios que más importan a su empresa?

## Implice a sus clientes, colaboradores y empleados

Verint® puede ayudar a su organización a potenciar a sus clientes, colaboradores y empleados con herramientas de colaboración social para impulsar el valor real del negocio a través de la reducción de costes, la mejora de los conocimientos y el aumento de las ventas. Con el software Verint Community™ se puede reforzar el compromiso de los clientes, colaboradores y empleados, mejorar el servicio al cliente y potenciar el marketing digital y las ventas a través de las redes sociales.

Esta solución, construida sobre una plataforma social empresarial altamente flexible y extensible, dispone de un conjunto completo de aplicaciones sociales, incluyendo foros, blogs y mensajería privada. Se puede configurar para conectarse a las redes sociales de mayor difusión, integrarse con aplicaciones empresariales de misión crítica y ofrecer métodos avanzados de seguridad y autenticación. Puede ayudar a su organización a fomentar el autoservicio, el intercambio de conocimientos, la colaboración y la creación de redes, a la vez que se toman mejores decisiones empresariales basadas en los datos de las interacciones sociales.

Verint Community puede ayudarle a:

- Derivar y reducir posibles llamadas de soporte.
- Reducir el estrés del cliente/colaborador/empleado.
- Proporcionar soporte comunitario 24 horas todos los días del año en cualquier parte del mundo, y en cualquier lugar gracias a la movilidad.
- Ofrecer mejores productos y servicios más innovadores con mayor rapidez al obtener nuevas ideas procedentes de la comunidad.
- Aumentar los ingresos con un CRM social (atención al cliente en las redes sociales) que ayude a los equipos de ventas, marketing y colaboradores.
- Suministrar contenidos personalizados a los usuarios que han iniciado la sesión.

Los usuarios pueden disfrutar de un autoservicio social y de un apoyo participativo a través de recursos en línea, como foros de debate, artículos de divulgación, documentación del producto, preguntas y respuestas en la red y vídeos explicativos. Con Verint Community, un proveedor líder de equipamiento deportivo ha lanzado una comunidad online de marca que ha logrado quintuplicar el número de usuarios en su primer año.

# VERINT®

# Verint Community

## Impulse el comercio en redes sociales

Con Verint Community, puede ofrecer a sus clientes comunidades de marca y centros de contenido digital, al tiempo que dota a los profesionales del marketing con herramientas sociales interactivas para profundizar en el compromiso de los clientes. Las comunidades de marketing interactivas pueden ayudarle a:

- Aumentar la facturación motivando las decisiones de compra a través de las opiniones y recomendaciones de los compañeros.
- Fomentar la lealtad a la marca creando espacios online divertidos e interactivos y permitiendo a los fans divulgar mensajes en sus redes sociales.
- Reducir costes de marketing aumentando el tráfico del sitio web a través de contenidos relevantes, con lo que se reducen las actividades de SEO y la inversión en marketing de motores de búsqueda, a la vez que se captan nuevos clientes.
- Proporcionar información sobre los clientes con estudios de mercado en las redes sociales puede ayudarle a lanzar nuevos productos más rápidamente y a acelerar la innovación, todo ello con un coste menor.

## Mejorar el compromiso de los empleados

A medida que los empleados se vuelven cada vez más móviles y están geográficamente más diseminados, es difícil construir un sentido de unidad y camaradería entre ellos. Con Verint Community, usted puede crear comunidades que le ayuden a:

- Aumentar la colaboración y la creación de redes entre los miembros del equipo. Con las integraciones abiertas de Verint, puede conectarse con multitud de servicios corporativos, tecnologías de colaboración y sistemas de autenticación.
- Impulsar la productividad y eficacia de los empleados, compartiendo el trabajo, publicando vídeos y almacenando las comunicaciones internas.

\* Soluciones con licencia por separado.

- Profundizar en las relaciones dentro de su organización, con herramientas que ayuden a unir intereses comunes tanto dentro como fuera de la empresa.
- Mejorar la integración de los empleados y acelerar el aprendizaje, la preparación y el tiempo necesario para lograr una contribución.

## Lleve el autoservicio a nuevas cotas

Puede conseguir que Verint Community le aporte un valor aún mayor si lo despliega conjuntamente con otras soluciones y módulos de Verint\*:

- La configuración con Verint Knowledge Management™ puede permitirle complementar el contenido de la comunidad que crean los usuarios, con un depósito central de contenido aprobado por la empresa, ofreciendo a los usuarios un conjunto de recursos aún mayor al que pueden recurrir. El usuario puede obtener respuestas rápidamente buscando, navegando o siguiendo procesos guiados y recibir resultados personalizados adaptados al contexto de sus búsquedas. Un módulo opcional de autoservicio hace que sea fácil de poner en marcha con una interfaz fácil de usar que se puede configurar en minutos.
- Cuando se usa Verint Intelligent Virtual Assistant™, los usuarios son guiados por un chatbot, inteligente y conversacional, que utiliza el procesamiento avanzado del lenguaje natural para entender la intención. Puede conectarlos con el material de la comunidad, el contenido de autoservicio de la web y las siguientes actividades recomendadas, como el inicio transparente de una conversación en persona con un agente humano o la creación de un caso en Verint Case Management™.

## Obtenga una mejor visión del campo social

Para tener una visibilidad aún mayor, Verint Community se puede complementar con Verint Social Engagement™, permitiéndole ampliar su conocimiento más allá de las comunidades para escuchar, comprometerse y responder en redes sociales como Facebook y Twitter, todo ello desde una única interfaz de uso sencillo. Esta funcionalidad opcional puede ayudarle a mejorar la atención al cliente en las redes sociales y a reaccionar rápidamente a la información extraída de los canales sociales.

## The Customer Engagement Company™

### Americas

info@verint.com  
+1 770 754 1900  
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



linkedin.com/company/verint



verint.com/blog