

# HABLAR CON UN AGENTE DEL CENTRO DE CONTACTO ES EL SEGUNDO METODO DE INTERACCIÓN MÁS POPULAR (30%)\*

...DEBERÍA ANALIZAR TODAS SUS LLAMADAS PARA HACER AFLORAR LA VALIOSA INFORMACIÓN QUE CONTIENEN



## SU RETO



El gran volumen de llamadas telefónicas puede superar la capacidad de su centro de contacto para analizarlas y evaluarlas manualmente.



Una supervisión manual sólo puede procesar una fracción de las llamadas mediante un análisis poco sofisticado.



Para mantenerse por delante de la competencia, necesita anticiparse y atender las necesidades del mercado rápidamente.

## LA SOLUCION



Mejore el rendimiento de su centro de contacto de información que reduzca el tiempo de gestión del agente y las llamadas repetitivas.



Descubra las opiniones de los clientes sobre la satisfacción, los temas comerciales, la inteligencia competitiva y las campañas de marketing.



Mejore la supervisión de la calidad revisando grandes muestras y tipos de llamadas determinadas.



Reduzca la pérdida de clientes detectando las causas raíz y los clientes en riesgo.

## EL IMPACTO POSITIVO DE SPEECH ANALYTICS EN TIEMPO REAL

<b>Cumplimiento</b>	<b>Retención del cliente / Resolución al primer contacto</b>	<b>Aumentar las ventas</b>	<b>Asesoramiento a tiempo</b>	<b>Conocimiento contextual</b>
Cumplir con las normas gubernamentales, los reglamentos de la industria y las políticas internas.	Ofrecer asesoramiento puntual a los empleados para retener a los clientes y resolver los problemas.	Identificar a los empleados las oportunidades de venta cruzada y de venta adicional.	Alertar a los supervisores sobre temas específicos como el lenguaje soez o la intensificación de las emociones.	Entregar directamente, en el ordenador de los empleados, píldoras de conocimiento relevante para la interacción.
Evitar multas y sanciones elevadas y reducir los riesgos asociados a reclamaciones judiciales.	Reducir la pérdida de clientes y el alto coste asociado a la adquisición de nuevos clientes para mantener el crecimiento.	Estimular a los empleados con promociones relevantes y productos y servicios complementarios.	Alertar a los supervisores sobre temas específicos como el uso de insultos o la intensidad de las emociones.	Evitar tiempos de espera, reduciendo así el tiempo de llamada y el coste.

CON VERINT SPEECH ANALYTICS USTED PUEDE:



**REFORZAR**  
El rendimiento de su centro de contacto.



**EXTRAER**  
Información del cliente.



**MEJORAR**  
Su control de calidad.

## MEJOR JUNTOS

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

MÁS INFORMACIÓN

CONTÁCTENOS