

68%*

DE LOS CONSUMIDORES EN TODO EL MUNDO DICEN QUE SE CONSIDERAN MÁS LIGADOS A LAS ORGANIZACIONES QUE HACEN FÁCIL Y CÓMODO EL COMPROMISO CON ELLAS

...ESTO EMPIEZA CON UNA PLANTILLA COMPROMETIDA



SU RETO



Los agentes son su organización y su eficacia tendrá un impacto directo en la experiencia del cliente que usted ofrece.

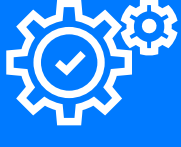


Los agentes exigen horarios flexibles, tareas útiles y oportunidades de trabajo a distancia.



Perderá agentes con talento si no puede adaptarse a sus necesidades.

LA SOLUCIÓN



Automatice su planificación, previsión y optimice la programación para que coincida con las cargas de trabajo.



Obtenga visibilidad de lo que sus agentes están haciendo para mejorar la productividad.



Automatice las tareas administrativas habituales, liberando a los supervisores para que puedan formar a los empleados.



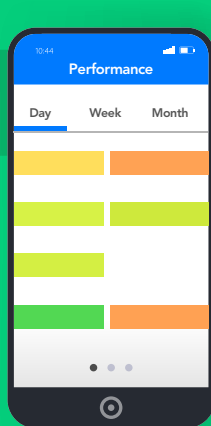
Proporcione a los empleados sus horarios preferidos, identifique las oportunidades de tomarse unos días de descanso y reduzca las ausencias.

UN ENFOQUE FLEXIBLE

VERINT WORKFORCE MANAGEMENT INCLUYE APLICACIONES MÓVILES PARA AMBOS:

AGENTES

- ✓ VERIFICAR LA PLANIFICACIÓN
- ✓ CREAR/ADMINISTRAR LOS TIEMPOS DE DESCANSO
- ✓ "BID FOR SHIFTS"



SUPERVISORES

- ✓ REVISAR EL PROGRAMA DE SU EQUIPO
- ✓ GESTIONAR LAS SOLICITUDES DE TIEMPOS DE DESCANSO

VERINT WORKFORCE MANAGEMENT LE DA:

FLEXIBILIDAD

FACILIDAD

EMPODERAMIENTO

PERO SIN SACRIFICAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE O LA EFICIENCIA OPERATIVA

LOS BENEFICIOS OPERACIONALES



Dele a sus empleados la flexibilidad que exigen para conciliar sus responsabilidades en el trabajo con las de sus ocupadas vidas.



Cambie las tareas en las que los agentes están ocupados, así tendrán un descanso de trabajar todo el día sólo en el teléfono.



Obtenga una visión unificada de todos los empleados que impactan en la experiencia del cliente, incluyendo su competencia y su disponibilidad para manejar la carga de trabajo.



Utilice nuestra interfaz basada en la nube para facilitar las tareas corrientes.



Pase menos tiempo entrenando a los nuevos usuarios desplegando nuestro sistema de uso fácil.



Reduzca costes asignando el personal adecuado para atender su carga de trabajo, a la vez que impulsa el crecimiento del negocio y la excelencia operativa.

MEJOR JUNTOS

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

MÁS INFORMACIÓN

CONTÁCTENOS