

CÓMO INTERACTUAR EN CUALQUIER MOMENTO CON SUS CLIENTES EN SUS CANALES PREFERIDOS?



DESPLEGANDO UNA FUERZA DE TRABAJO HÍBRIDA QUE SEA

- ACCESIBLE
- RECEPTIVA
- EFICAZ

LOS DESAFÍOS DE LA FUERZA DE TRABAJO

Los empleados quieren horarios flexibles, tareas significativas y trabajo a distancia.

Su organización necesita disponer de un personal adecuado que ofrezca un soporte consistente, y visibilidad en horarios y planificaciones.

Los empleados necesitan acceder con rapidez a la información para responder a las preguntas de los clientes.

Los empleados necesitan resolver rápidamente los problemas de los clientes y ofrecer interacciones efectivas.

LAS SOLUCIONES DE LA FUERZA DE TRABAJO

Ahora puede:

Automatizar su planificación, previsión y optimizar la programación.

Permitir a los empleados intercambiar turnos, simplificar los cambios de horario y aumentar la flexibilidad del lugar de trabajo.

Ahora puede:

Permitir que los agentes respondan con precisión a una amplia gama de preguntas de los clientes y realizar muchas tareas diferentes.

Transferir recursos desde supervisión manual de la calidad a otras actividades de mayor valor.

Ahora puede:

Reducir tiempos medios de atención y mejorar la velocidad de resolución.

Obtener la información necesaria desde una sola aplicación.

Comprender el contexto para ofrecer una experiencia excepcional al cliente.

HA LLEGADO LA HORA DE PENSAR EN MIGRAR A LA NUBE

Las innovaciones en la nube hacen aparecer **nuevos niveles de automatización, servicio y compromiso de los empleados**. Así que, ¿cuáles son las consideraciones clave para una **migración con éxito a la nube**?



Defina cuáles son los datos imprescindibles que debe migrar para alcanzar sus objetivos empresariales



No trace un mapa de procesos ineficientes o inservibles. Moverse a la nube es la oportunidad perfecta para reevaluar las mejores prácticas.



Evalúe si su equipo cuenta con el conocimiento y la experiencia adecuados para gestionar el proceso y su movimiento a la nube



Con una planificación cuidadosa, puede crear un plan de migración a la nube que se ajuste a unos objetivos a corto y largo plazo.

Con una planificación cuidadosa, puede crear un plan de migración a la nube que se ajuste a unos objetivos a corto y largo plazo.

CONSIGA EL EQUILIBRIO PERFECTO ENTRE HOMBRE Y MÁQUINA CON VERINT SOLUTIONS



Workforce Management

Planifique, prevea y programe su equipo.



Automated Quality Management

Automatice todo el proceso de calidad del centro de contacto.



Speech Analytics

Transcriba y analice todas las llamadas grabadas.



Knowledge Management

Responda a cada pregunta con confianza.

MEJOR JUNTOS

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

MÁS INFORMACIÓN

CONTÁCTENOS