VERINT®

¿Por qué ha llegado el momento de repensar la estrategia de participación de los empleados

Las expectativas de los clientes han cambiado… y siguen haciéndolo constantemente.

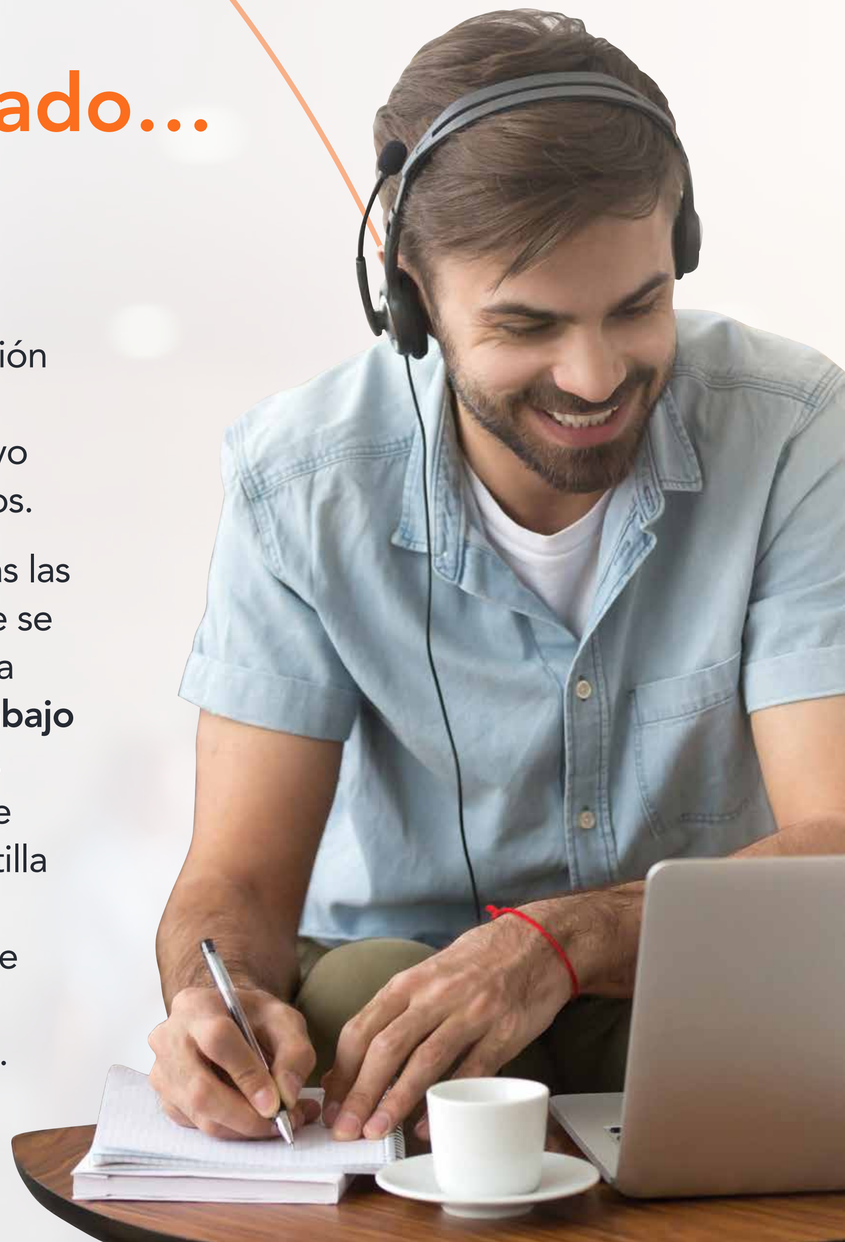
El mensaje que surge de nuestra última encuesta global* es claro: los consumidores quieren relacionarse con usted en cualquier momento y en su canal de preferencia.

La comodidad manda cuando los clientes demandan un servicio activo ininterrumpido. A pesar de que los canales digitales cada vez son más populares, el papel de la interacción humana se mantiene, especialmente en aquellas de alto valor.

¿Cómo proporcionar una experiencia ininterrumpida que se adecúe a las elevadas exigencias de los clientes?

Aumentar el número de agentes de atención al cliente no es económicamente viable ni fácilmente escalable. Es necesario un nuevo enfoque de participación de los empleados.

Sus empleados usan la tecnología en todas las facetas de su vida fuera del trabajo, lo que se refleja en la mayor demanda de tecnología moderna en su trabajo. **Una fuerza de trabajo híbrida**, en la que la tecnología y los seres humanos trabajen conjuntamente, es clave para satisfacer las necesidades de su plantilla y sus clientes. En este libro electrónico se analizan diversas consideraciones claves de por qué es el momento de repensar en la estrategia de participación de su personal.



*Engagement in the Always-on Era: trabajo de investigación de Verint®

Utilice herramientas que aportan eficiencia operativa

Planificar y gestionar los horarios de los empleados ya es una tarea suficientemente compleja sin tener que lidiar con herramientas inadecuadas.

Las aplicaciones disponibles hoy pueden hacer que las tareas comunes resulten más fáciles para los gerentes, permitiendo emplear menos tiempo en crear y modificar los horarios del personal. Un sistema sencillo de usar hará que se necesiten menos tiempo para formar a los nuevos usuarios.

También es importante facilitar la gestión de horarios a empleados y supervisores. Los empleados quieren aplicaciones móviles para comprobar y cambiar sus horarios, solicitar vacaciones, intercambiar turnos y muchas otras acciones, todo ello con rapidez. De manera similar, los supervisores deberían poder gestionar las solicitudes de vacaciones o días libres que reciben.

Esta flexibilidad y agilidad sobre la marcha, es fundamental para gestionar los horarios de su personal de forma más eficiente.

Ha llegado la hora de plantearse migrar a la nube

Más del 90 % de todos los proyectos empresariales usarán plataformas en la nube para el año 2021 según Digital Journal*, ya que están demandando la agilidad y el ritmo de innovación que brinda la nube.

¿Puede su entorno de TI hacer frente a la ola masiva de innovación que ha transformado el paisaje del cliente? ¿Ha llegado la hora de que su empresa mejore su experiencia de cliente y reduzca costes pasándose a la nube?

Una planificación minuciosa puede crear un plan de migración sólido que abarque los objetivos empresariales a corto y largo plazo. Verint ha ayudado a empresas de todos los tamaños, desde grandes marcas a pyme, a migrar con éxito a la nube para conseguir flexibilidad, eficiencia y valor estratégico.

*Digital Journal: el 90 % de las empresas usarán servicios en la nube para 2021

El auge de la inteligencia artificial

La adopción de inteligencia artificial (IA) se ha triplicado en el último año y hoy se ha convertido en una de las principales prioridades de los CIO*.

La IA está comenzando a abrirse camino en el mundo de las herramientas de workforce management. Cuando se usa de manera eficaz, puede mejorar tanto la eficiencia como la precisión de los supervisores.

Tradicionalmente, los gerentes de centros de contacto utilizaban una serie de algoritmos para predecir las necesidades de la plantilla. Con la IA, se puede ejecutar, de forma automática, una serie de ecuaciones inteligentes para seleccionar el mejor modelo basado en sus experiencias reales.

¿Cuántas llamadas y sesiones de chat gestionó su centro de contacto durante las vacaciones? ¿Cuándo fueron los momentos de mayor y menor volumen de trabajo? ¿Cuándo se tomaron los empleados vacaciones y cuántos llamaron para informar de que estaban enfermos? ¿Quiénes están disponibles ahora mismo, qué habilidades tienen y en qué canales trabajan?

La IA puede tomar en cuenta todos estos factores a la hora de diseñar un horario óptimo.

*Smarter with Gartner, Gartner Predicts the Future of AI Technologies, 13 de febrero de 2019. https://www.gartner.com/smarterwithgartner/gartner-predicts-the-future-of-ai-technologies/

Gestione el trabajo de manera eficiente en toda la empresa

Solo el 14 % de los servicios administrativos hacen un seguimiento totalmente automatizado de su trabajo en relación con acuerdos de nivel de servicio*.

Por ello, es probable que tenga un enorme punto ciego en lo referente a la gestión eficaz de su organización.

Con el uso de aplicaciones adecuadas, puede obtener una imagen global de todos los empleados que afectan de algún modo a la experiencia del cliente, incluidas sus habilidades específicas y su disponibilidad para gestionar la carga de trabajo existente.

Esta imagen le permite, cuando sea necesario, destinar al personal disponible, y adecuadamente preparado, a los diferentes departamentos.

A medida que su empresa continúa creciendo, asegúrese de gestionar el trabajo de forma eficiente en el conjunto de la empresa, y no solo en su centro de contacto.

*Encuesta sobre un proceso de gestión administrativo optimizado, Verint, 2017.

Mejor juntos

Asociarse con Verint le permitirá gestionar su fuerza de trabajo híbrida y proporcionar el equilibrio perfecto entre hombre y máquina.

Ahora puede:

- Optimizar las tareas
- Automatizar procesos
- Permitir a sus empleados estar más cerca de sus clientes
- Dar a los empleados la libertad de disfrutar de interacciones reales

Soluciones clave

Workforce Management

Organice, planifique y programe su equipo para contribuir a alcanzar objetivos de servicio, maximizar capacidades, reducir costes y aumentar los ingresos.

Automated Quality Management

Automatice sus procesos de calidad y consiga una visión más profunda de todas sus llamadas mientras gestiona el riesgo de incumplimiento de un modo más efectivo.

Speech Analytics

Identifique y analice automáticamente tendencias, temas y las causas de fondo que promueven las interacciones de voz de los clientes.

Knowledge Management

Responda todas las preguntas con confianza. Resuelva los problemas más rápida y sistemáticamente sin sacrificar la calidad.

Workforce Engagement Cloud Strategy

Hacer que los empleados y las herramientas digitales trabajen conjuntamente es clave para proporcionar la experiencia que los clientes exigen.

Póngase en contacto con nosotros si desea que su equipo **opere de forma más eficiente, mejore sus procesos internos** y **potencie su rendimiento** en esta época de disponibilidad ininterrumpida.

The Customer Engagement Company™

América

info@verint.com

1-800-4VERINT

Europa, Oriente Medio y África

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Asia Pacífico

info.apac@verint.com

+(852) 2797 5678

verint.com

twitter.com/verint

facebook.com/verint

blog.verint.com

Queda estrictamente prohibido el uso no autorizado, el duplicado o la modificación de este documento en su totalidad o en parte sin el consentimiento escrito de Verint Systems Inc.. Al proporcionar este documento, Verint Systems Inc. no hace declaración alguna relativa a su contenido y se reserva el derecho a modificar este documento sin notificación previa. Los elementos enumerados en este documento están sujetos a cambio. No todas las funciones están disponibles en todas las configuraciones. Póngase en contacto con Verint para conocer las características y las especificaciones actuales del producto. Todas las marcas aquí indicadas con el símbolo ® o con TM son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de Verint Systems Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. El resto de las marcas son marcas comerciales de sus respectivos propietarios. © 2020 Verint Systems Inc. Todos los derechos reservados en todo el mundo. 02/2020