

Responda a cada  
pregunta con confianza  
y gestione los asuntos  
más rápidamente  
con Knowledge  
Management

**VERINT**<sup>®</sup>



# Proporcionar información correcta a través de una experiencia de usuario fluida

Las expectativas de sus clientes en cuanto al servicio están en constante evolución, así como la complejidad de la típica petición de servicio.

La prestación de un servicio eficaz puede ser un desafío. Aunque la velocidad es importante no es el único factor crítico, dado que las respuestas rápidas pueden ser perjudiciales si son incorrectas. La precisión y la coherencia son esenciales para un servicio de alta calidad, al igual que la agilidad; pudiendo dar una respuesta puntual y eficaz a las necesidades de clientes y empresas, que evolucionan rápidamente.

Muchos agentes de los centros de contacto, se afanan por proporcionar sistemáticamente un alto nivel de apoyo a los clientes, a pesar del bajo nivel de compromiso, de unos instrumentos inadecuados y de la falta de información coherente y de fácil acceso.

Si sus empleados poseen las competencias, los instrumentos y los conocimientos adecuados, estarán en condiciones de tener interacciones apropiadas con los clientes, lo que se traducirá en una mayor productividad en el trabajo y en unos clientes más satisfechos.

**Es hora de descubrir cómo Knowledge Management puede ser de ayuda.**



**77%\***

de los consumidores de todo el mundo dicen que la comodidad es un factor importante a la hora de elegir un proveedor de servicios

**...usted necesita ofrecer información adecuada mediante una experiencia de usuario sin esfuerzo**

A man in a dark blue suit and tie is speaking to a woman in a light-colored dress. They are in a meeting setting with a blurred background. A blue speech bubble graphic is around the man's head.

## Es hora de considerar la migración a la nube

Más del 90% de las empresas prevén utilizar plataformas cloud para el año 2021, según Digital Journal\*, ya que quieren aprovechar la agilidad y el ritmo de innovación que ofrece la nube.

¿Puede su equipo de TI hacer frente a la ola masiva de innovación que ha afectado al entorno del compromiso con el cliente? ¿Ha llegado el momento de que su empresa mejore la experiencia de sus clientes y reduzca costes al migrar a la nube?

Con una cuidadosa planificación, cualquier empresa puede crear un plan de migración sólido que se ajuste a sus objetivos de negocio a corto, medio y largo plazo. Verint ha ayudado a marcas líderes, y a pequeñas y medianas empresas, a migrar con éxito a la nube para conseguir flexibilidad, eficiencia y valor estratégico.

\*Digital Journal – 90% de las empresas utilizarán los servicios en la nube para el 2021

# Introducir el conocimiento para mejorar la velocidad, la precisión y la consistencia

La plataforma de gestión del conocimiento de Verint es una solución escalable que puede facilitar la entrega de la información pertinente a sus empleados y a los clientes a través del autoservicio.

Entre los beneficios que puede experimentar con la implementación de Knowledge Management se incluyen:

- Entrega de un rico conjunto de conocimientos para sus empleados y clientes
- Reducir el volumen de llamadas hasta un 50% en el autoservicio
- Disminuir el tiempo medio de llamada
- Mejorar la precisión de la respuesta
- Reducir el tiempo y los costes de formación de los empleados

Incorporando Knowledge Management en su estrategia de servicio al cliente, puede obtener beneficios medibles cuando se trata de avanzar en la velocidad, precisión, consistencia y agilidad de su prestación de servicios.

# Comprometa a sus empleados con el conocimiento

**La gestión del conocimiento puede ayudar a encontrar un equilibrio entre una mayor capacidad de servicio al cliente, una mayor eficiencia de costes y mejor gestión de riesgos.**

Al proporcionar un entorno de trabajo más inspirador y en constante mejora, el compromiso de los empleados crecerá, generando importantes beneficios como la reducción del abandono y la mejora del compromiso y satisfacción de los clientes.

Contando con las herramientas adecuadas de gestión del conocimiento con las que trabajar, los agentes de su centro de contacto pueden:

- Encontrar información actualizada utilizando el lenguaje de todos los días
- Ver el contenido relevante sin necesidad de tener que buscarlo
- Seguir los árboles de decisión recomendados para resolver problemas complejos
- Reducir el tiempo medio de gestión y mejorar la satisfacción de los clientes



# Mejores prácticas

En el sector de servicios, donde el cumplimiento, los presupuestos y el apoyo a la exigencia de los clientes de un acceso instantáneo y digital son las principales prioridades, la gestión de los conocimientos puede ser un activo.

A continuación presentamos tres buenas prácticas para optimizar el uso de las aplicaciones de Knowledge Management:

## 1 Cumplimiento

La gestión del conocimiento puede almacenar procesos y procedimientos complejos centrados en el cliente, como la apertura de una nueva cuenta. Guiando a sus empleados a través de estos procesos, puede asegurarse de que estas interacciones críticas sean verdaderamente correctas.

## 2 Agnosticismo del canal

Sus clientes están aumentando el uso de canales de autoservicio, como la web y los dispositivos móviles. Es fundamental incorporar el conocimiento en estos canales, especialmente en las aplicaciones móviles.

## 3 Contexto

La gran variedad de productos y servicios que ofrece puede hacer que sea difícil encontrar la respuesta correcta. Aprovechando el contexto del perfil de su cliente, puede filtrar automáticamente el conocimiento para lo que sea adecuado en cada caso.



# Gracias a Verint Knowledge Management usted podrá.....

## Proporcionar

Una experiencia superior para el cliente a un coste menor



**28%**

Mejora en la productividad de los agentes

## Anticipar

Lo que los clientes quieren y predecir lo que están a punto de pedir



**18%**

Aumento de la resolución al primer contacto

## Crear

Un repositorio de políticas y procedimientos para dar respuestas



**12%**

Mejora de la satisfacción del cliente

*Aggregate customer results*

# Knowledge Management

Responder a cada pregunta con confianza, mientras se resuelven los asuntos de forma más rápida y consistente, para ofrecer una experiencia superior al cliente.

Póngase en contacto con nosotros si desea que su equipo de trabajo funcione más eficientemente, mejore sus procesos internos y aumente su rendimiento en estos tiempos de conectividad permanente.

## The Customer Engagement Company™

### Americas

[info@verint.com](mailto:info@verint.com)

1-800-4VERINT

### Europe, Middle East & Africa

[info.emea@verint.com](mailto:info.emea@verint.com)

+44(0) 1932 839500

### Asia Pacific

[info.apac@verint.com](mailto:info.apac@verint.com)

+(852) 2797 5678



[verint.com](http://verint.com)



[twitter.com/verint](https://twitter.com/verint)



[facebook.com/verint](https://facebook.com/verint)



[blog.verint.com](http://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