

# La voz del cliente es parte importante en el monitoreo de calidad

Presentado por

Oscar Alban  
Principal, Global Market Consultant  
Verint Systems



CRM & Contact Centers  
XI Congreso Regional

**VERINT.**

# Comportamiento de los clientes



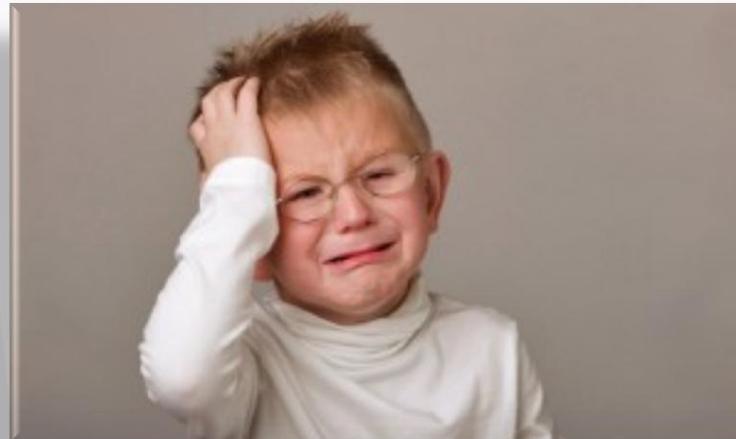
CRM & Contact Centers  
XI Congreso Regional

**89%**

de los consumidores dejan de hacer negocios con una empresa por la causa de una mala experiencia de los clientes (un 59% hace cuatro años) - *Harris Interactive*

**66%**

de los consumidores cambió de empresa a pesar de que dio una alta calificación para el servicio. - *Accenture*



**Frustración**

# Como resultado necesitamos ...



CRM & Contact Centers  
XI Congreso Regional



Evaluar la forma en que  
realizan el control de calidad  
de hoy

# Monitoreo de la Calidad Entonces



CRM & Contact Centers  
XI Congreso Regional



La primera llamada documentada en un  
call center

1973 - Continental Airlines

## Proceso de Monitoreo de Calidad



# Monitoreo de Calidad Hoy



CRM & Contact Centers  
XI Congreso Regional



# Una mirada más profunda



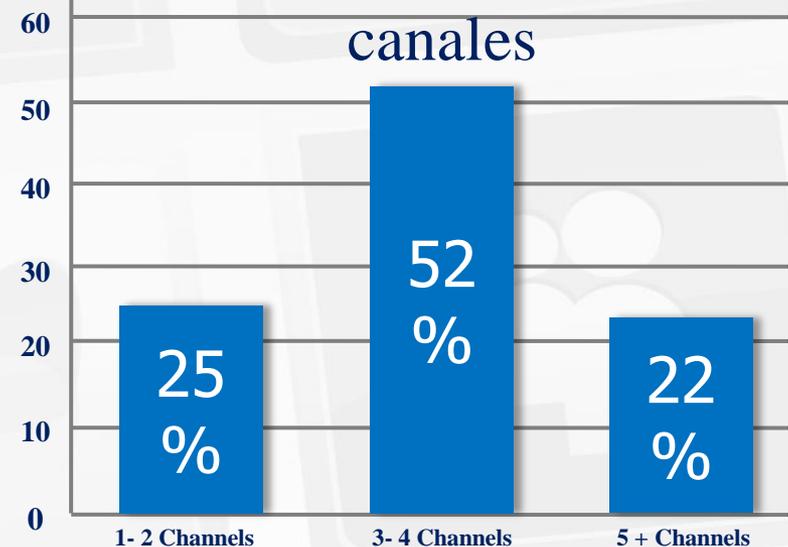
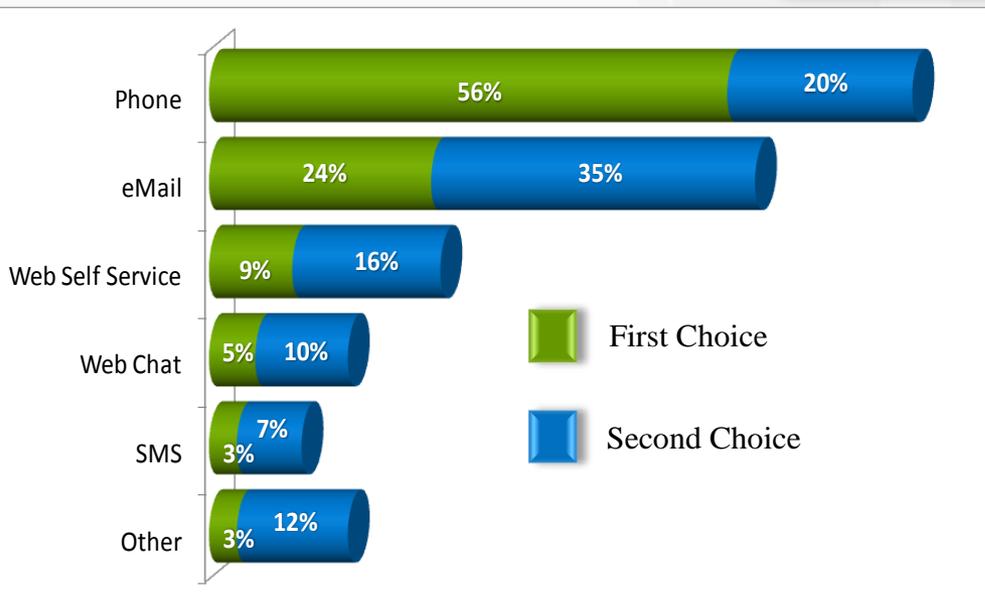
CRM & Contact Centers  
XI Congreso Regional

## Están realmente todas las interacciones?

### Qué pasa con los e-mails y chat web?

Registra la llamada

### La demanda de múltiples canales



Source: Ovum



# Una mirada más profunda

Qué interacciones deben ser **evaluadas**?

Evaluar la  
llamada

## Categorías de interacción

- En cuanto a las metas y objetivos de negocio
- En relación a las áreas identificadas de interés
- En relación con nuevas campañas de marketing
- Medios de Comunicación Social

# Una mirada más profunda



CRM & Contact Centers  
XI Congreso Regional

## Qué piensa el cliente?

Evaluar la  
llamada

Ejemplo  
Resolución del Primer Contacto

Objetivo del  
Contact Center

80%

La realidad del  
cliente

60%

# Una mirada más profunda

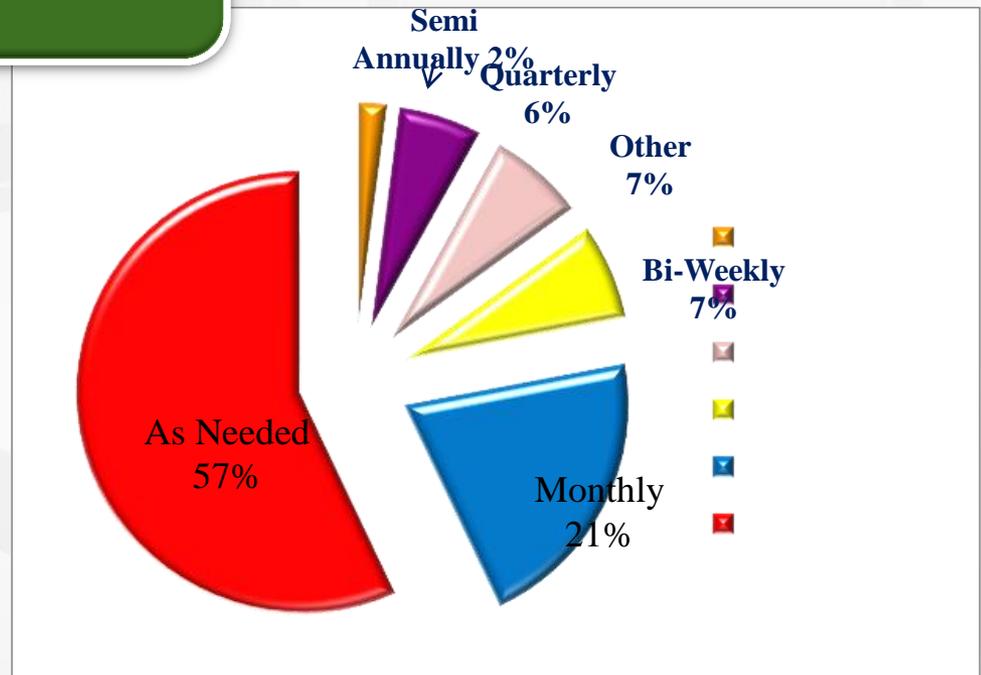
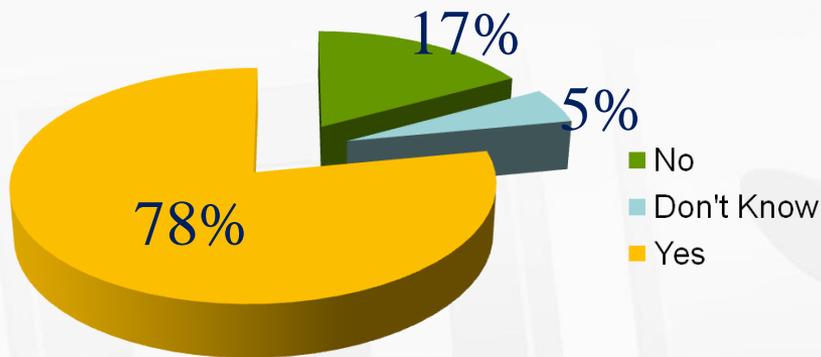


CRM & Contact Centers  
XI Congreso Regional

## Cómo proporcionar capacitación / entrenamiento?

Capacitar a los agentes

### Cancelan Formación



Source: Quality Assurance and Training Connection (QATC)



Y ahora?

Repita el  
proceso

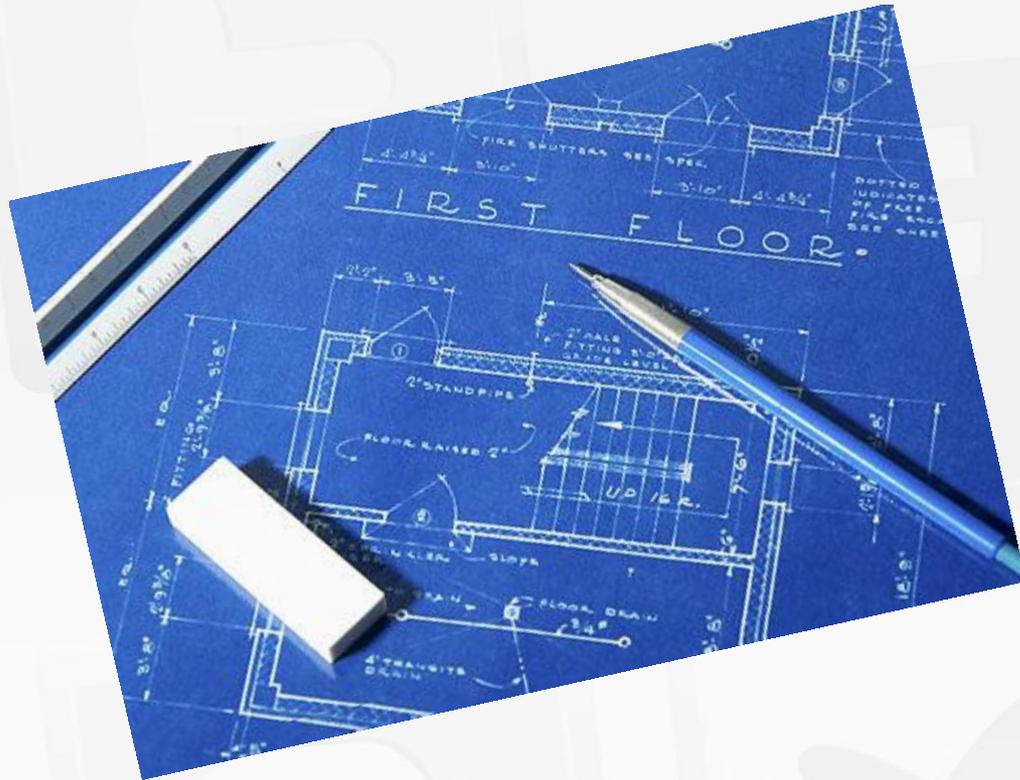
Ha tenido Mejoras?

- Comportamiento del agente?
- Habilidades de los agentes?
- La productividad?
- Calidad?
- Eficiencia?

# Blue Print y Herramientas



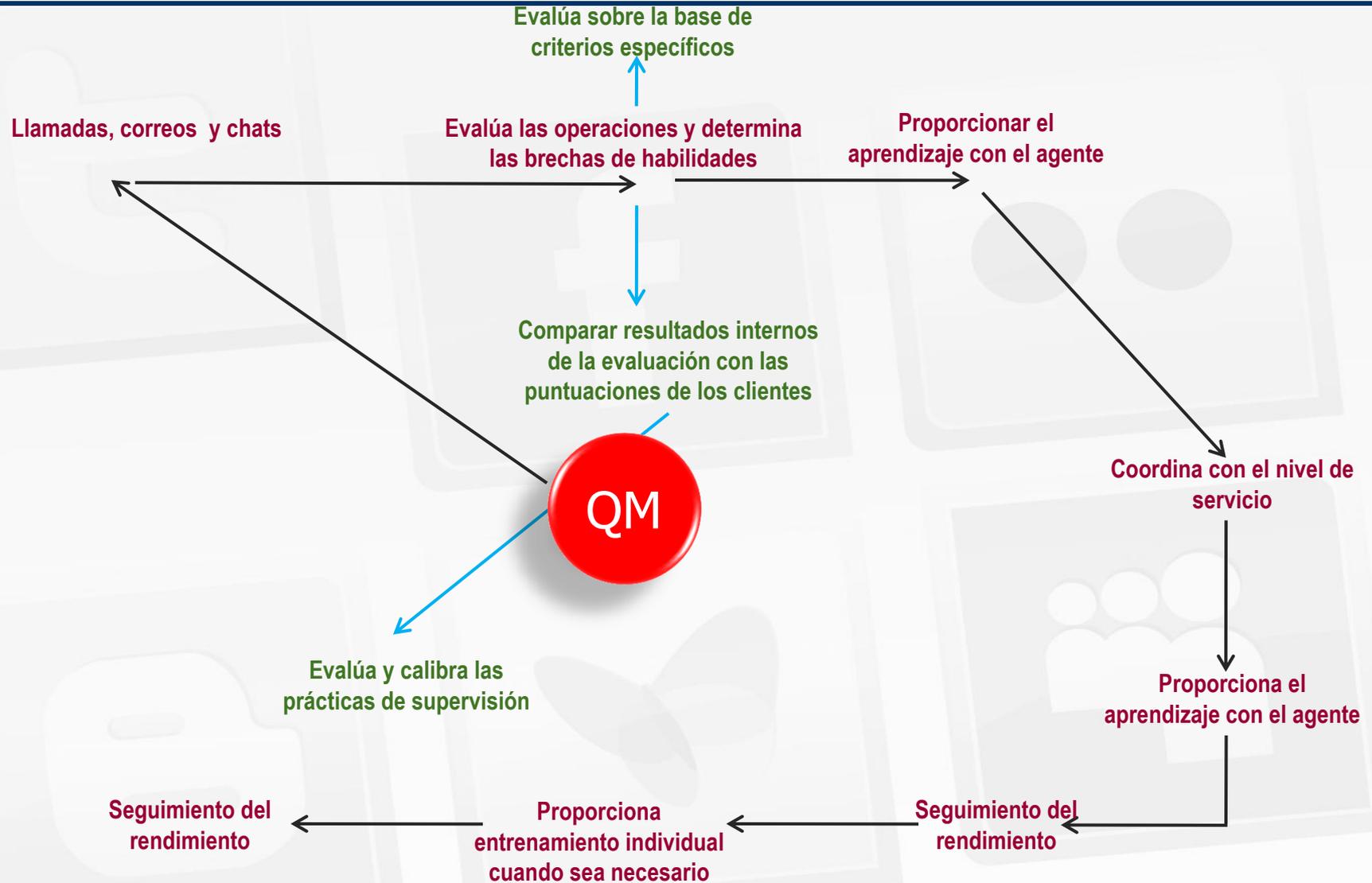
CRM & Contact Centers  
XI Congreso Regional



# Blue Print



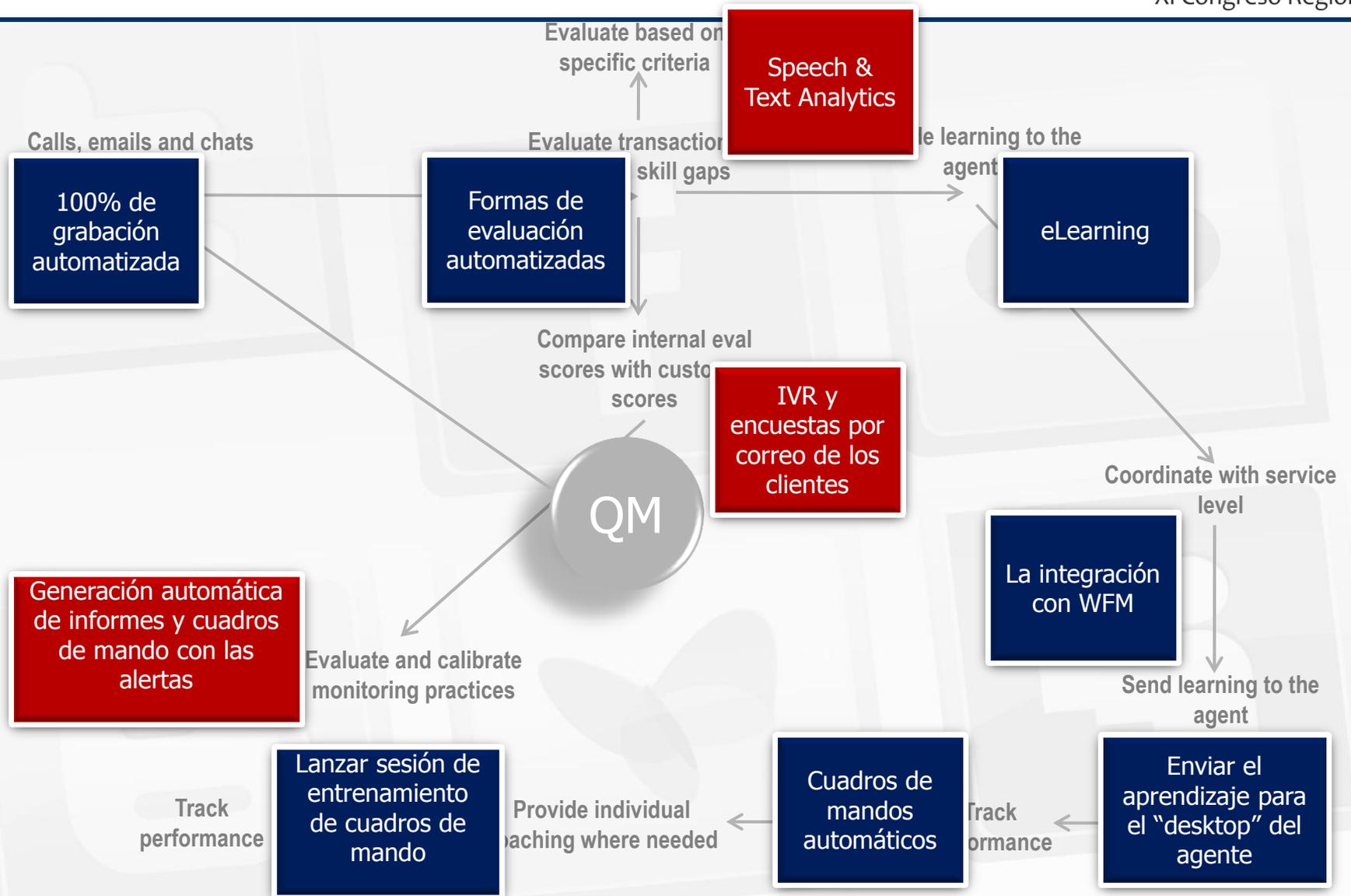
CRM & Contact Centers  
XI Congreso Regional



# Herramientas



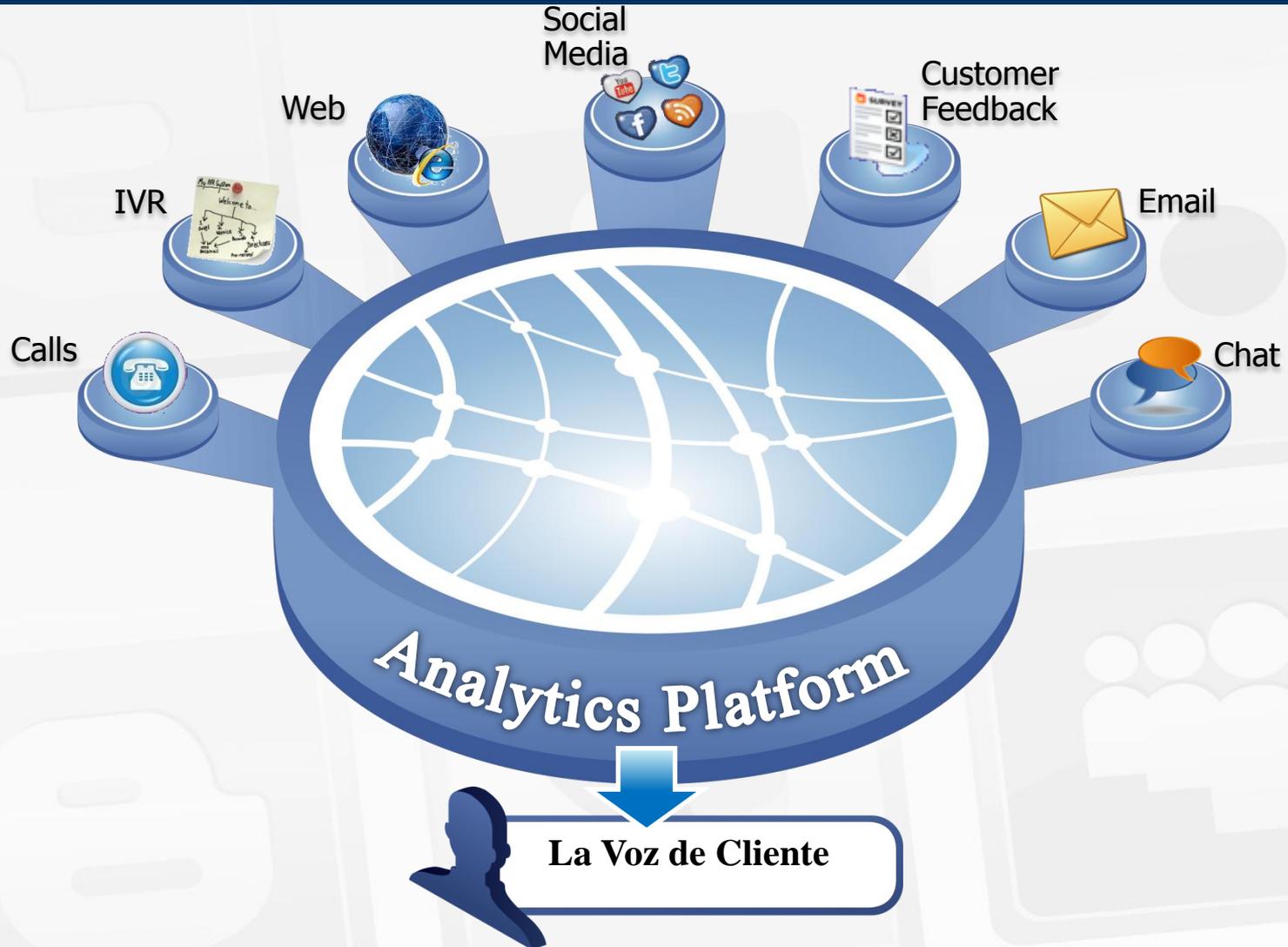
CRM & Contact Centers  
XI Congreso Regional



# Hub de La Voz del Cliente



CRM & Contact Centers  
XI Congreso Regional





# Preguntas y Comentarios

## Gracias

The Verint logo features the word "VERINT" in a bold, italicized, white sans-serif font. A thin white horizontal line is positioned directly beneath the letters.

POWERING ACTIONABLE INTELLIGENCE®

© 2012 Verint Systems Inc. All Rights Reserved Worldwide.

This presentation contains confidential and proprietary information of Verint Systems Inc.