

77%*
DE LOS CONSUMIDORES DE TODOS EL MUNDO DICEN QUE LA COMODIDAD ES UN FACTOR IMPORTANTE A LA HORA DE ELEGIR UN PROVEEDOR DE SERVICIOS*

...NECESITA ENTREGAR INFORMACIÓN ADECUADA MEDIANTE UNA EXPERIENCIA DE USUARIO SIN ESFUERZO



SU RETO



Cuando sus clientes tienen preguntas o problemas, exigen respuestas inmediatas y precisas por el canal que elijan.



Sus productos y procesos cambian con frecuencia, por lo que la cantidad de información dentro de su organización crece diariamente.



Los clientes y los empleados luchan por encontrar soluciones debido al etiquetado manual y a la vinculación de la información.

LA SOLUCIÓN



Encuentre información actualizada utilizando el lenguaje de todos los días



Vea el contenido relevante sin necesidad de tener que buscarlo.



Siga los árboles de decisión recomendados para resolver problemas complejos



Reduzca el tiempo medio de llamada mientras mejora la satisfacción del cliente.

IMPULSAR EL VALOR DE LA EMPRESA A TRAVÉS DE LA AUTOMATIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO



-25%

Gastos de apoyo



+12%

Satisfacción del cliente



+47%

Respuestas más rápidas



-33%

Gastos de formación del personal nuevo

CON LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE VERINT PUEDE:



PROPORCIONAR
 Una experiencia superior para el cliente con un coste menor.



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



CREAR
 Un repositorio de políticas y procedimientos para dar respuestas consistentes a las preguntas de los clientes.

EL VALOR DE LA AUTOMATIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO



Mejorar la experiencia del cliente.



Aumentar la eficiencia operativa.



Integrar y ampliar las plataformas/canales gracias al conocimiento contextual.



Mejorar los márgenes e incrementar los ingresos.



Impulsar las estrategias de compromiso con el cliente.

MEJOR JUNTOS

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

MÁS INFORMACIÓN

*Este estudio fue realizado por Verint y la compañía de análisis Opinium Research LL del 1 al 11 de febrero. Se realizaron entrevistas a 34.068 consumidores en los siguientes países: Alemania, Australia, Brasil, Canadá, Francia, Hong Kong, India, Japón, México, Arabia Saudita, Emiratos Árabes Unidos, España, Estados Unidos, Países Bajos, Singapur, Reino Unido y Sudáfrica. El estudio se realizó por Internet en el idioma local de cada país, incentivando a los encuestados a participar. Los sectores que participaron en la encuesta fueron banca, comercio minorista, tarjetas de crédito, seguros, proveedores de telefonía móvil, comercios online, telecomunicaciones, viajes y servicios públicos.

© 2020 Verint Systems Inc. Todos los derechos reservados en todo el mundo. Queda estrictamente autorizado el uso no autorizado, la duplicación o modificación de esta infografía en su totalidad o en parte sin el consentimiento escrito de Verint Systems Inc. Todas las marcas a las que se hace referencia en el presente documento con el símbolo ® o TM son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de Verint Systems Inc. o sus filiales. Todas las demás marcas son marcas comerciales de sus respectivos propietarios.