

A woman with dark hair wearing a black hijab is looking at a smartphone. The image is partially obscured by a light blue circular graphic on the left side.

Todo lo que
necesita saber sobre
Automated Quality
Management

VERINT.[®]

¿Es verdaderamente eficaz su programa de gestión de la calidad?

Las empresas líderes ya graban el 100 por ciento de las llamadas al centro de contacto con el objeto de mejorar la calidad, el cumplimiento y con fines de formación. ¿Pero cuántos realmente escuchan todas esas llamadas? La respuesta es probablemente ninguno. Esto significa que información esencial sobre el desempeño de los agentes, que podrían impactar directamente en la experiencia de los clientes y empleados, se pierde en un gran depósito de conversaciones no escuchadas.

¿Sabía que ahora puede automatizar todo el proceso de calidad, desde las puntuaciones de evaluación hasta la asignación de formación.

Descubra en este eBook.

83%*

de los consumidores de todo el mundo dicen que la experiencia del cliente es un factor importante en la selección de sus proveedores de servicios

...sin embargo, la mayoría de los centros de contacto revisan menos del 1% de las interacciones con los clientes

* Engagement in the Always-on Era – A Verint® Research Paper



Por qué debería considerar Automated Quality Management

Con Verint Automated Quality Management, puede analizar automáticamente hasta el 100% de las llamadas en todas las interacciones telefónicas grabadas.

Esto da una información mucho mayor que la que recibiría de una pequeña muestra de llamadas, y permite que su equipo de calidad se centre en otras actividades que pueden añadir más valor a su negocio, entre ellas:



Análisis de llamadas



Evaluación del cumplimiento



Ofrecer formación específica

Gracias a la automatización, puede llevar su programa de calidad a un nivel que es difícil de alcanzar con las soluciones tradicionales e independientes de gestión de la calidad.

Automatice a su ritmo

Las empresas pueden introducir la clasificación automática a su propio ritmo, ya sea automatizando algunas preguntas dentro de sus procesos manuales, dando el salto y automatizando completamente la clasificación en el 100% de las llamadas, o cualquier otra situación intermedia.

Contemple los siguientes seis pasos que le ayudarán a introducir eficazmente la automatización con un mínimo de riesgo e interferencia con los procesos que utiliza actualmente.



1 Despacio pero firme

No tenga miedo de desplegar gradualmente la automatización. Descubra el potencial y las limitaciones de su tecnología para comprender mejor cómo la automatización afectará a su equipo y a sus procesos, y cómo puede gestionar el cambio que supone pasar de unos procesos manuales a los automatizados.



2 Empezar de forma sencilla

El viaje a la automatización total comienza con la respuesta a una sola pregunta. Elija una pregunta en la que la clasificación sea relativamente fácil de automatizar a medida que vaya adquiriendo conocimientos sobre las prestaciones de la solución. Si no hay ninguna pregunta en su formulario que cumpla con este criterio, elija una cuya respuesta sea lo más objetiva posible.





Confíe pero verifique

Una vez identificada su pregunta, establezca las expectativas de la dirección, del equipo de calidad y de los agentes antes de probarla. Asegúrese de que entiendan que habrá alguna variación en las clasificaciones manuales y automatizadas. A veces, una variación es fácil de corregir si es el resultado de un descuido en su proceso manual o una regla de puntuación que requiere un ajuste. Alternativamente, puede ser el resultado del cambio de un proceso manual a uno automatizado.



Revise su progreso

Cuando se sienta cómodo con las reglas de clasificación y la puntuación automática para su primera pregunta, obtenga la opinión del equipo. ¿Están cómodos con la forma en que la tecnología evalúa sus llamadas? ¿Tienen alguna sugerencia sobre cómo las próximas preguntas deben ser puntuadas y probadas? ¿Qué cambiarían? Incorpore sus comentarios en la siguiente pregunta que lance.



Ayude a sus gerentes a identificar las carencias de competencias

Una vez que se haya analizado el 100 por ciento de las llamadas, se puede saber dónde tienen los agentes verdaderas lagunas de competencias o problemas de rendimiento. Al establecer alertas automatizadas para que los gerentes sepan cuando los promedios de un agente son bajos en una pregunta en particular, usted puede actuar antes para ayudar a los agentes cuando lo necesiten, lo que puede hacer que la corrección sea más eficaz.



Planificar el futuro

Después de establecer cómo automatizar su programa de calidad, desarrolle un plan para responder a las preguntas que hayan aparecido orgánicamente. Considere las posibles respuestas a las siguientes preguntas: ¿Nuestros criterios de evaluación están alineados con nuestros objetivos de servicio? ¿Necesitamos actualizar nuestros formularios o criterios de puntuación? ¿Cómo deberían cambiar nuestros procesos, ahora que dedicamos menos tiempo a la puntuación manual y tenemos más tiempo para formar a nuestros agentes?



Los beneficios de Automated Quality Management

Usted tiene ahora la posibilidad de transformar los procesos tradicionales de calidad al ser capaz de reconocer el rendimiento y la calidad de los agentes en todas sus llamadas.

Además, puede tomar decisiones más informadas que puedan impulsar mejoras en el negocio, incluyendo:

Eficacia de costes

Conciliar la satisfacción de los clientes con la eficiencia operacional desplazando recursos desde el centro de contacto hacia donde puedan tener el mayor impacto, sin incurrir en gastos innecesarios.

Reducción del riesgo

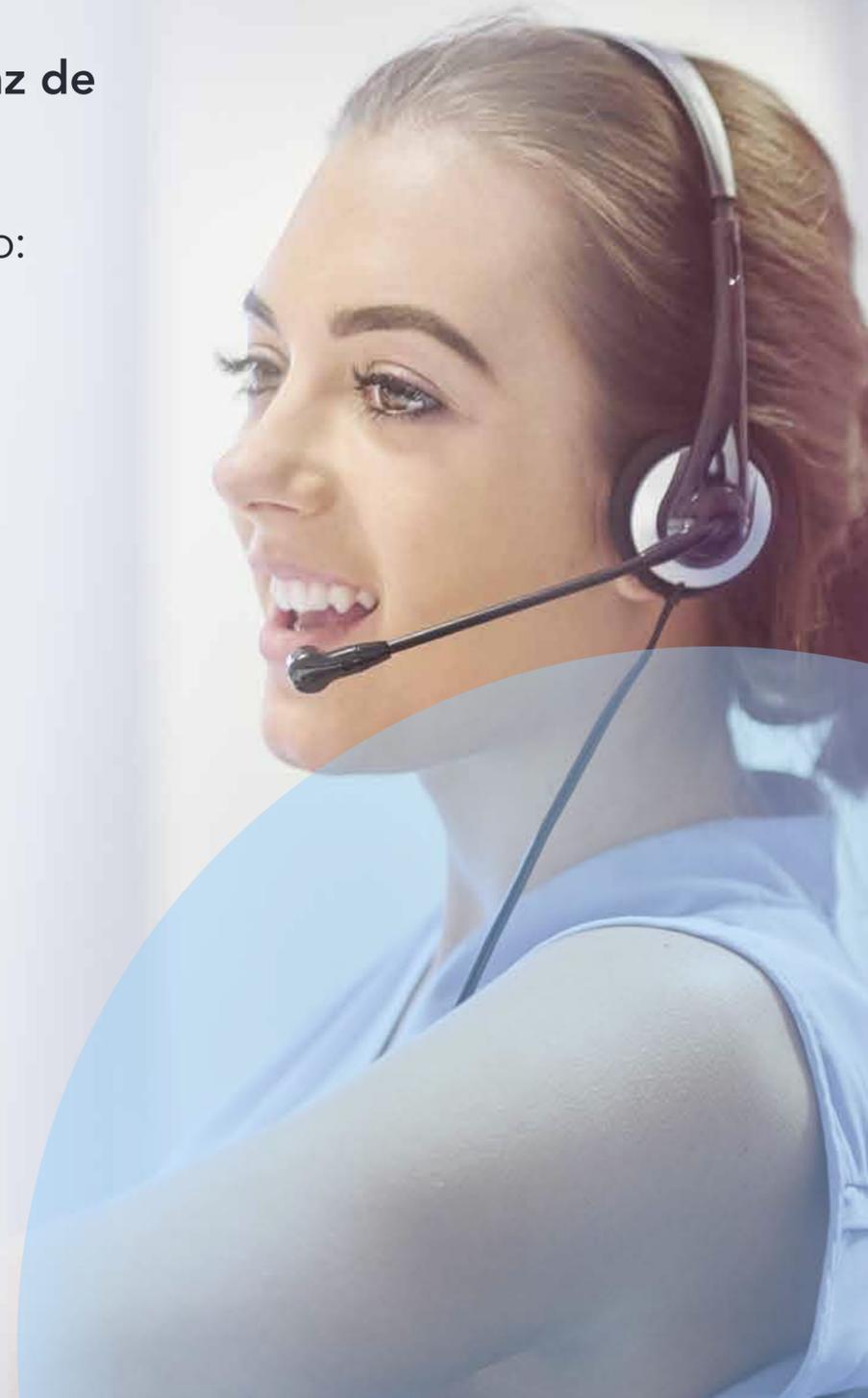
Asegurarse de que los agentes faciliten las informaciones requeridas y sigan los guiones obligatorios, ayudando a reducir el riesgo de incumplimiento y las posibles sanciones inherentes.

Satisfacción del cliente

Mejorar la calidad de las interacciones entre sus clientes y agentes, reorientando los recursos necesarios para subsanar las deficiencias de los empleados en cuanto a conocimientos, competencia y cumplimiento de los procesos.

Satisfacción de los empleados

Conseguir la satisfacción de los agentes evaluando el rendimiento de forma consistente, transparente y objetiva en cada llamada, y compartir los resultados con los empleados, gerentes y directivos.



Con Verint Automated Quality Management puede...



Automatizar

Todo el proceso de calidad del centro de llamadas



Transformar

Procesos de calidad tradicionales



Empoderar

A sus empleados

Automated Quality Management

Obtener una mayor información y permitir que su equipo de calidad se centre en otras acciones que puedan añadir más valor a su negocio.

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

1-800-4VERINT

Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Asia Pacific

info.apac@verint.com

+(852) 2797 5678



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



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com