

Saque a la luz
información
esencial sobre
los clientes con
Speech Analytics

VERINT.[®]



Su ventaja competitiva a menudo depende de anticipar y atender las necesidades del mercado más rápidamente que la competencia

Hay pocas cosas que puedan decirle más sobre su negocio y mercado que la voz de sus clientes.

Las grabaciones de las conversaciones son una mina de oro de información sobre la satisfacción y la pérdida de clientes, la competencia, los problemas de servicio, el rendimiento de los agentes y la eficacia de las campañas.

Sin embargo, el gran volumen de llamadas telefónicas puede superar la capacidad de su centro de contacto para analizarlas y evaluarlas manualmente. Una supervisión manual sólo puede procesar una mínima fracción de las llamadas mediante un análisis poco sofisticado.

Ahora es el momento de sacar a la luz la valiosa información que contienen las llamadas grabadas.

Siga leyendo para saber cómo y por qué.

Hablar

Hablar con un agente del centro de contacto es el segundo método de interacción más popular (30%)*

...debería analizar todas sus llamadas para hacer aflorar la valiosa información que contienen

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



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 conjunto 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 planificación cuidadosa, 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, además de a pequeñas y medianas empresas, a migrar con éxito a la nube para conseguir flexibilidad, eficiencia y valor estratégico. Verint Speech Analytics está disponible como una solución SaaS en la nube.

*Digital Journal – 90% of enterprises to use cloud services by 2021

Speech Analytics – cómo funciona

Desde el principio, Verint Speech Analytics proporciona un sofisticado análisis de las conversaciones. Esto hace posible identificar, agrupar y organizar automáticamente en temáticas, las palabras y frases habladas durante las conversaciones, lo que muestra las tendencias ascendentes y las áreas de oportunidad o de importancia.

Más allá de aislar simplemente las palabras utilizadas de forma reiterada durante un período de tiempo específico, el análisis de conversaciones de Verint puede identificar y agrupar palabras que son diferentes, pero que están relacionadas contextualmente con un tema en concreto, como por ejemplo cargos por excesos de consumo y penalizaciones por retraso en los pagos.

Con esta innovadora funcionalidad, se pueden crear rápidamente categorías que reflejen los problemas e inquietudes actuales de los clientes a través de miles de llamadas, lo que ayuda a tomar medidas de forma inmediata.

Ni siquiera es necesario que le diga a Verint Speech Analytics lo que debe buscar: la solución identificará automáticamente los temas, los ajustará continuamente y añadirá nuevos sujetos con el tiempo. Es una forma práctica y potente de ayudarlo a estar continuamente al tanto de las percepciones de los clientes y de lo que se dice durante las llamadas.

Además, puede procesar hasta el 100% de las llamadas - muy útil para los escenarios de cumplimiento - y proporcionar resultados en cuestión de segundos. La solución puede categorizar el contenido de las llamadas con gran precisión, incluyendo acentos, dialectos y jerga, y puede personalizarse para dar cabida a palabras especializadas, como la terminología de la industria.



Seis pasos para el éxito - los beneficios operacionales

Desplegando Speech Analytics, usted podrá:

- 1 Obtener una mayor comprensión del sentido y el contexto utilizado en las conversaciones
- 2 Obtener una visión más completa de los viajes, deseos y preocupaciones de los clientes y ser capaz de tomar medidas concretas rápidamente.
- 3 Recibir información sobre la mejora del rendimiento de los agentes, la eficiencia en el tratamiento de las llamadas y la responsabilidad.
- 4 Revelar las oportunidades relacionadas con los procesos, los fallos y las barreras tecnológicas.
- 5 Acelerar la velocidad en la obtención de información y la recuperación de la inversión con una solución diseñada para facilitar el funcionamiento y su expansión.
- 6 Optimizar su interacción con el cliente y las estrategias de servicio omnicanal a través de los canales de asistencia y autoservicio.

Impacto positivo del uso en tiempo real de Speech Analytics

→ Cumplimiento de la normativa y las políticas

Cumplir con las normas gubernamentales, los reglamentos de la industria y las políticas internas.

Ejemplo: Fallos en la verificación de la identidad y en la divulgación de la información.

Beneficio: Evitar multas y sanciones elevadas y reducir los riesgos asociados a reclamaciones judiciales.

→ Aumentar la fidelización de clientes y la resolución al primer contacto

Ofrecer orientación precisa a los trabajadores para retener a los clientes y resolver los problemas.

Ejemplo: Solicitar al empleado que haga una oferta especial al cliente premium en base a la reclamación recibida y la selección/entrada de "reclamaciones" en la ventana del CRM.

Beneficio: Menor rotación de clientes y evitar los altos costes asociados a la adquisición de nuevos clientes para mantener el crecimiento.

→ Conocimiento contextual

Entregar directamente en el ordenador de los empleados, píldoras de conocimiento relevante para la interacción.

Ejemplo: Proporcionar soluciones específicas en función de la necesidad del cliente y la selección del país en la pantalla del escritorio de CRM.

Beneficio: Evitar tiempos de espera para buscar la respuesta correcta, reduciendo así el tiempo de llamada y el coste.

→ Aumentar las ventas

Identificar las oportunidades de venta cruzada y de venta adicional.

Beneficio: Estimular a los empleados con promociones relevantes y productos y servicios complementarios.

→ Asesoramiento a tiempo

Alerta a los supervisores sobre temas específicos como el lenguaje soez o la intensidad de las emociones.

Beneficio: Escuchar e intervenir inmediatamente para proporcionar una acción correctiva oportuna.



Con Verint Speech Analytics usted puede...



Reforzar

El rendimiento de su
centro de contacto



Extraer

Información
del cliente



Mejorar

Su control
de calidad

Speech Analytics

Automáticamente hará que aparezca la información de todas las llamadas grabadas, para poder actuar con rapidez.

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

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