

“Total Experience” Visión 360 de Customer Service

Manuel Ramírez

Presales Consultant

Verint



La pandemia aceleró la **digitalización** de los servicios al Cliente. Para 2023, más del **60%** de las empresas habrá **triplicado** los servicios digitales para clientes, pero **menos** del 25 % estará integrado por **silos** dentro de las organizaciones.

Source: Gartner

Las expectativas del Cliente han cambiado: Hacer Crecer el Negocio

El 74% de los encuestados dice que mejorar la entrega de contenido y conocimiento a los clientes y empleados es "importante" o "muy importante". Los mayores desafíos para extraer valor de los sistemas de gestión del conocimiento (KMS) son mantener la información actualizada, tener una única fuente de verdad y guiar a los clientes.

Source: Gartner

Key Activities

Percentage of Respondents Ranking Each Topic in the Top 2 of Each Category

Across **Strategy and Leadership** Topics ...

Shifting From
Reactive to
Proactive Service

54%

Across **Customer Experience and Analytics** Topics ...

CX Strategy

68%

Source: Gartner
© 2021 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. 1601579

Gartner

Las expectativas del Cliente han cambiado: Mejorando la Excelencia Operacional

El 74 % de los encuestados dice que crear un recorrido del cliente fluido a través de los canales asistidos y de autoservicio es "importante" o "muy importante". Las organizaciones de CSS están invirtiendo mucho en nuevos canales orientados al cliente y mejorando las capacidades en los canales existentes. El objetivo del crecimiento del negocio se logra mejor a través de resultados positivos de CX, por lo que la contención del autoservicio es lo más importante, pero si no se contiene, la experiencia debe sentirse sincronizado a través de los canales.

Source: Gartner

Key Activities

Percentage of Respondents Ranking Each Topic in the Top 2 of Each Category

Across **Talent and Operations Management** Topics ...

Knowledge Management

60%

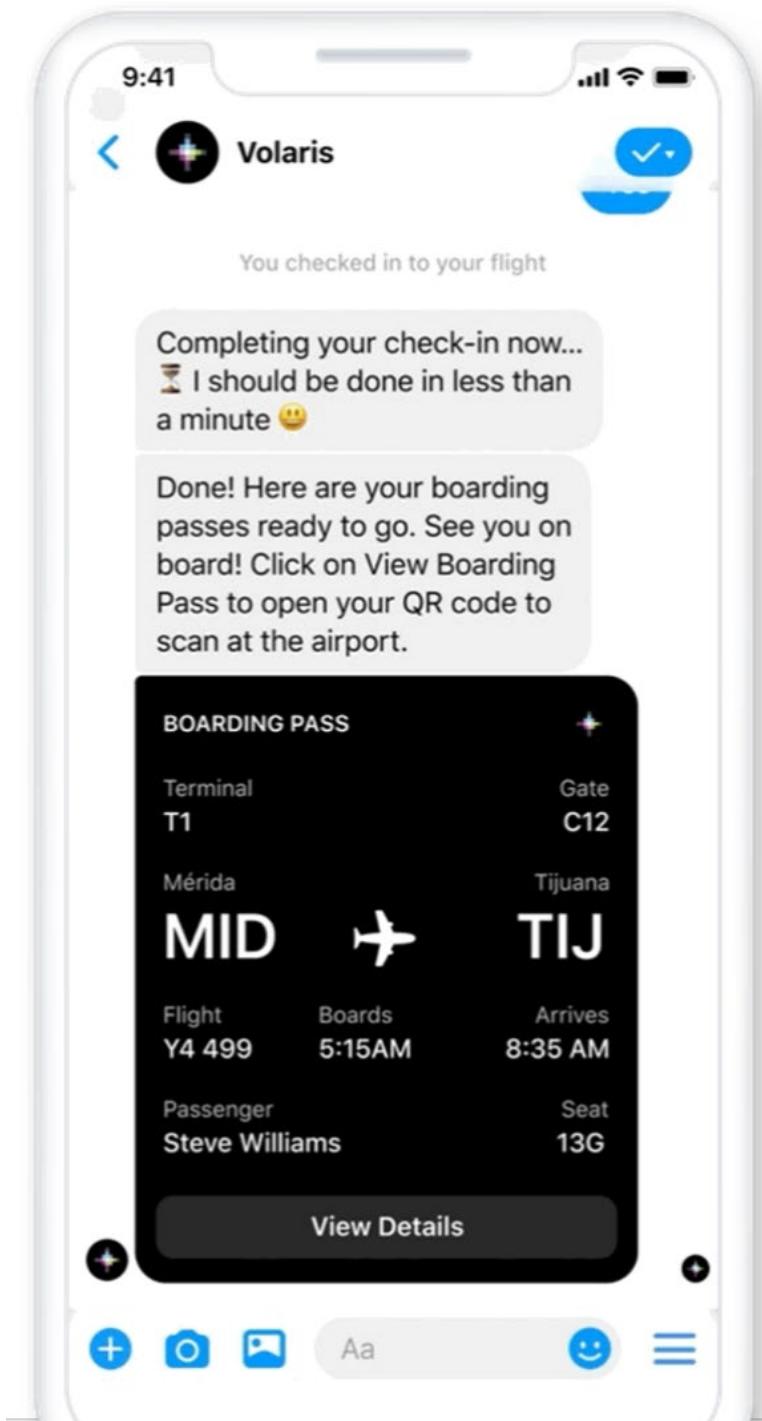
Across **Channel Strategy and Execution** Topics ...

Self-Service

48%

Source: Gartner
© 2021 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. 1601579

Gartner



78%

Tasa de contención de bots,
sin necesidad de escalar a
un agente humano

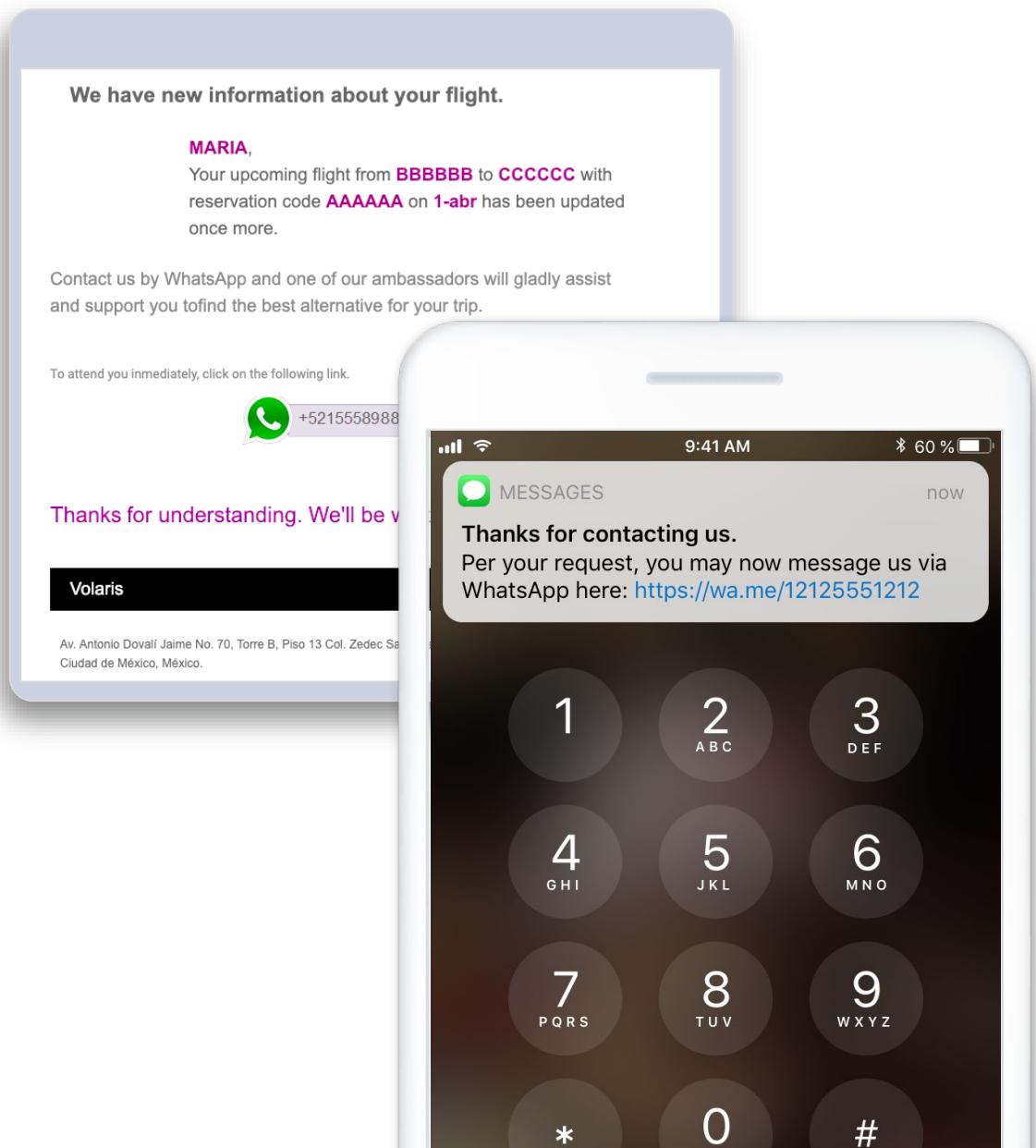
10%

Conversaciones manejadas
y resueltas por agentes del
centro de contacto

12%

Promedios durante un período de 10 meses

Las conversaciones
restantes se resolvieron
automáticamente a través
de reglas y filtros de Verint



30%

Reducción en volumen de
llamadas entrantes por desvío
a WhatsApp a través de
correo electrónico y SMS

Knowledge and the Future of Work

Conocimiento contextual integrado o independiente para Boundless Customer Engagement™

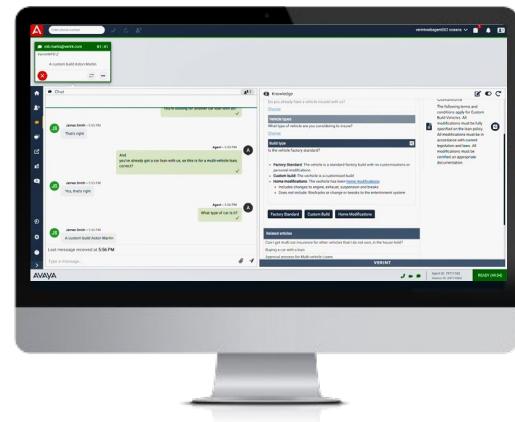
Canales al cliente y bots



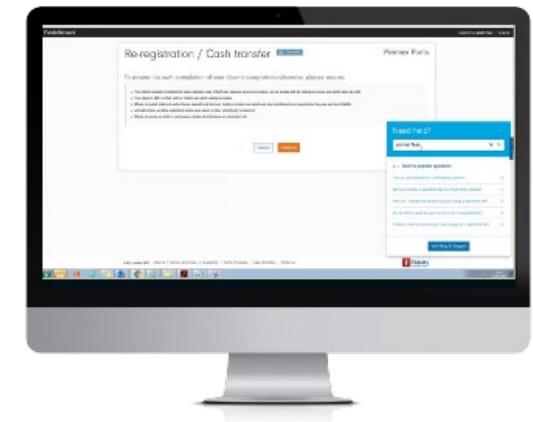
Workforce KM
y Soluciones de Verint



Unificado en
CCaaS & CRM



Ecosistema de
integraciones



API

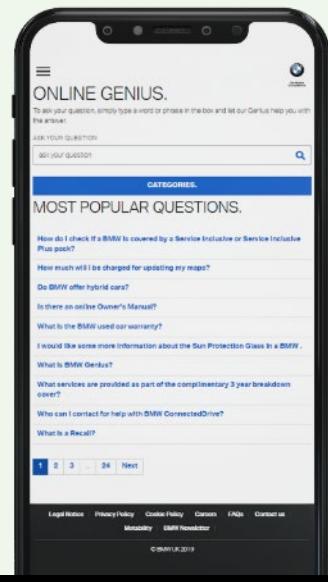
Verint Knowledge Management

Contenido | Automatización| Flujo | Análisis

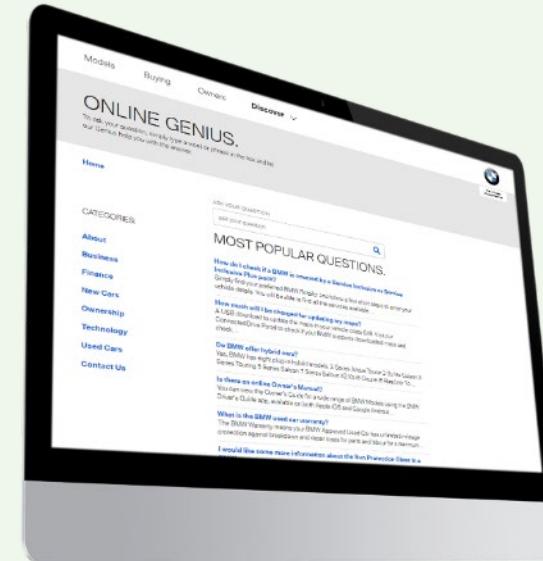
Caso de éxito



Contact Center



Web Self Service



Personal en tienda



Online Internal Staff

“... una única y consistente fuente de conocimiento para dar respuestas “correctas a la primera” ...”

**BMW
GROUP**



Quality Management Maturity Model

¿A qué nivel está operando su empresa hoy?
¿Y dónde quieras estar?

1 Voz Tradicional

- Solo interacciones de voz
- Evaluaciones Manuales
- Entrenamiento Tradicional

2 OMNICHANNEL & CHATBOT

- Canales digitales
- Canales sociales
- Chatbots de voz y digitales

3 ANALYTICS & EXPERIENCE

- Calidad automatizada para automatizar evaluaciones por interacción
- Interaction Quality para proporcionar una visión del cliente de la calidad.
- Disparadores de aplicaciones para agregar "contexto de actividad" a las interacciones
- Análisis de voz y texto para proporcionar una visión amplia de todas las interacciones
- Escalamiento automatizado del flujo de casos no conformes de AQM

4 REAL-TIME GUIDANCE

- Información sobre el rendimiento y el cumplimiento
- Asistencia del agente entregada a través de una aplicación unificada de Work Assist
- Disparadores lingüísticos y acústicos para identificar sentimientos, largos silencios e interrupciones
- Conocimiento contextualizado y seleccionado para armar a los agentes con la información más relevante
- Notificación a los supervisores cuando se necesita asistencia durante la interacción

El contexto es crítico en tiempo real



Verint Real-Time Coaching identifica con precisión lo **qué** se dice, **cómo** se dijo, junto con el **contexto** de la aplicación de escritorio, para brindar **asistencia y capacitación de IA en tiempo real**.

Disparadores Lingüísticos

Identifica las palabras clave y frases específicas, incluidos los sentimientos positivos y negativos, las quejas o las escalaciones

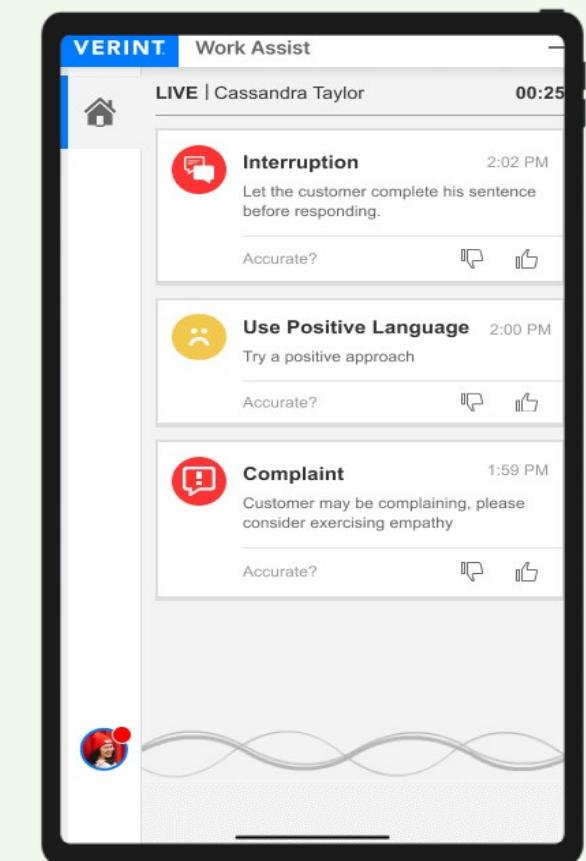
Disparadores Acústicos

Identifica largos silencios, esperas e interrupciones (traslapes)

Disparadores de Aplicación

Agrega contexto crítico, como el perfil del cliente, y determina las acciones de los agentes. NUEVO: Conciencia de llamada (espera, dirección, etc.)

Coaching contextual basado en las habilidades conocidas de los agentes



EXPLORE PERFORMANCE

Week of: 05/22/2022 - 05/28/2022

EMPLOYEE

**Murdock, Matt**

Organization: Customer Servi...

Coaching | eLearning |

IMPROVEMENT OPPORTUNITIES

View by: Score Trend

	Asked if additional assistance is needed	Actual: 22.0% Goal: 50.0%
	Thanked the caller before disconnecting	Actual: 40.0% Goal: 50.0%
	IQ Customer Effort	Actual: 75% Goal: 80%
	Employee followed authentication guidelines	Actual: 50.0% Goal: 50.0%
	Thanked customer before disconnecting	Actual: 64.7% Goal: 50.0%
	IQ CSAT	Actual: 81% Goal: 80%
	IQ Employee Knowledge	Actual: 83% Goal: 80%
	IQ First Contact Resolution	Actual: 79% Goal: 75%
	Authenticated caller_AQM Form	Actual: 100.0% Goal: 50.0%
	Confirmed fee for pulling credit card	Actual: 100.0% Goal: 50.0%

PERFORMANCE



Total Quality RTAA

AQM (Chat)

Confirmed fee for pulling credit...

Explained balance transfer promotional...

Thanked customer before the call

AQM (Voice)

Informed interaction is recorded

Authenticated caller_AQM Form

Was ready to accept the call

Greeted the caller_AQM Form

Identified themselves_AQM Form

Offered assistance_AQM Form

Asked if additional assistance is needed

Thanked the caller before disconnecting

Promoted self service options

AQM Compliance

Employee informed customer about self-service

Employee followed authentication guidelines

PCI - Employee prevented credit card fraud

Interaction Quality

Performance Overview



GRACIAS

