

“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.

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



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%

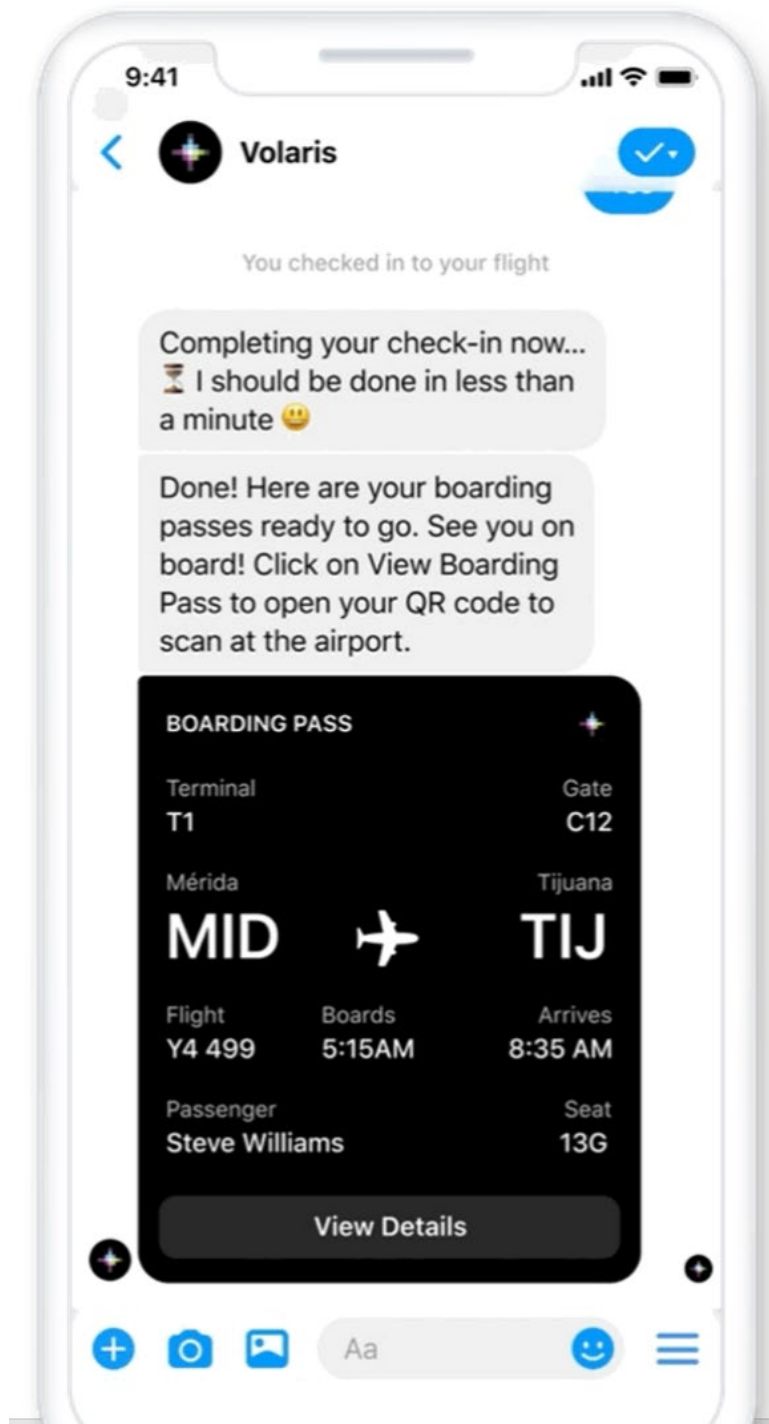
Across **Channel Strategy and Execution** Topics ...

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%

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

We have new information about your flight.

MARIA,

Your upcoming flight from **BBBBBB** to **CCCCCC** with reservation code **AAAAAA** on **1-abr** has been updated once more.

Contact us by WhatsApp and one of our ambassadors will gladly assist and support you to find the best alternative for your trip.

To attend you immediately, click on the following link.

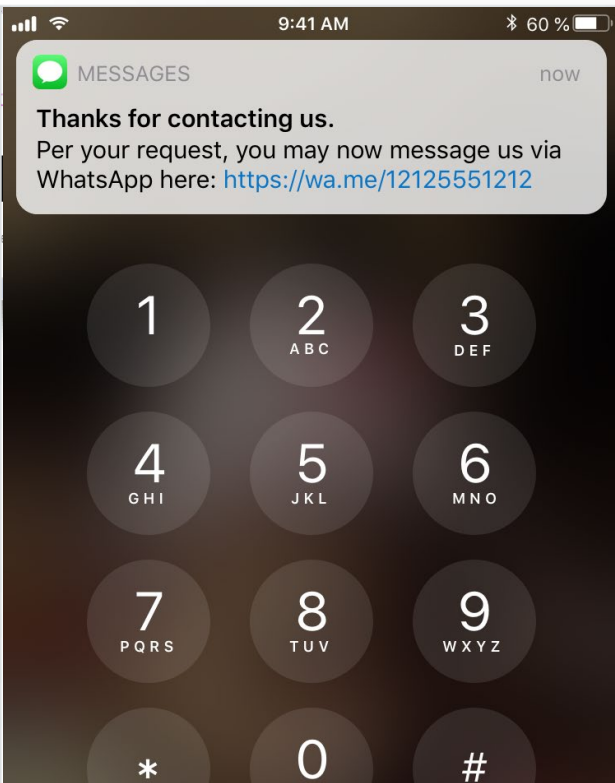


+5215558988

Thanks for understanding. We'll be v

Volaris

Av. Antonio Dovalí Jaime No. 70, Torre B, Piso 13 Col. Zedec Sa
Ciudad de México, México.



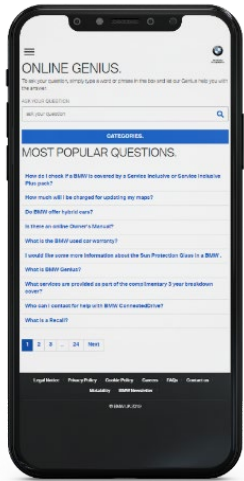
30%

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

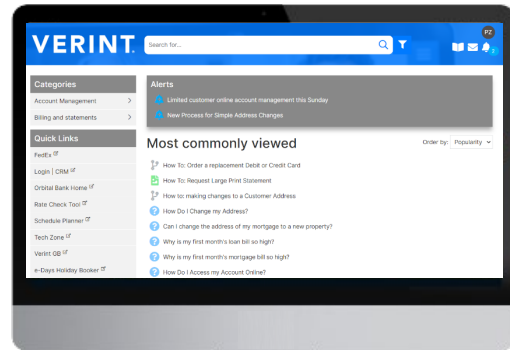
Knowledge and the Future of Work

Conocimiento contextual integrado o independiente para Boundless Customer Engagement™

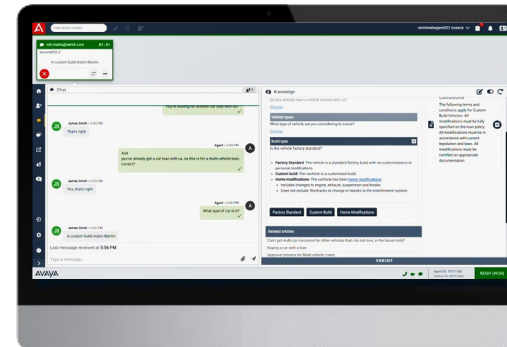
Canales al cliente y bots



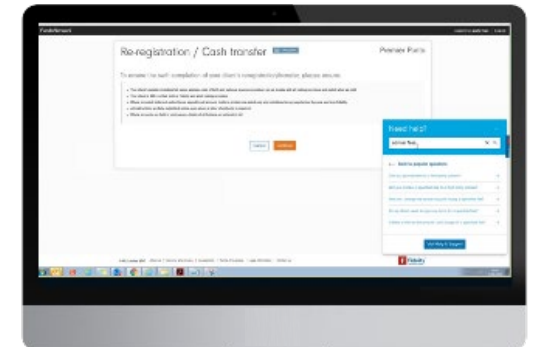
Workforce KM
y Soluciones de Verint



Unificado en
CCaaS & CRM



Ecosistema de
integraciones



API

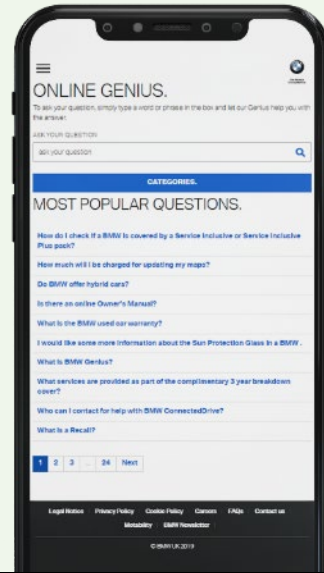
Verint Knowledge Management

Contenido | Automatización | Flujo | Análisis

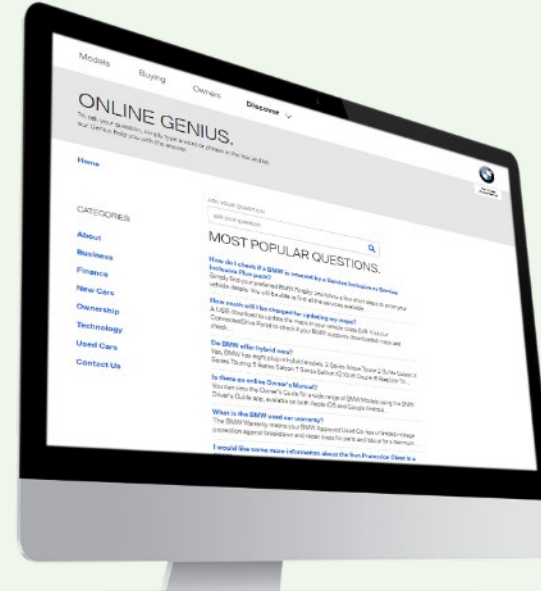
Caso de éxito



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



BMW
MOTORRAD

Quality Management Maturity Model

¿A qué nivel está operando su empresa hoy?
¿Y dónde quieres 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 AOM

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

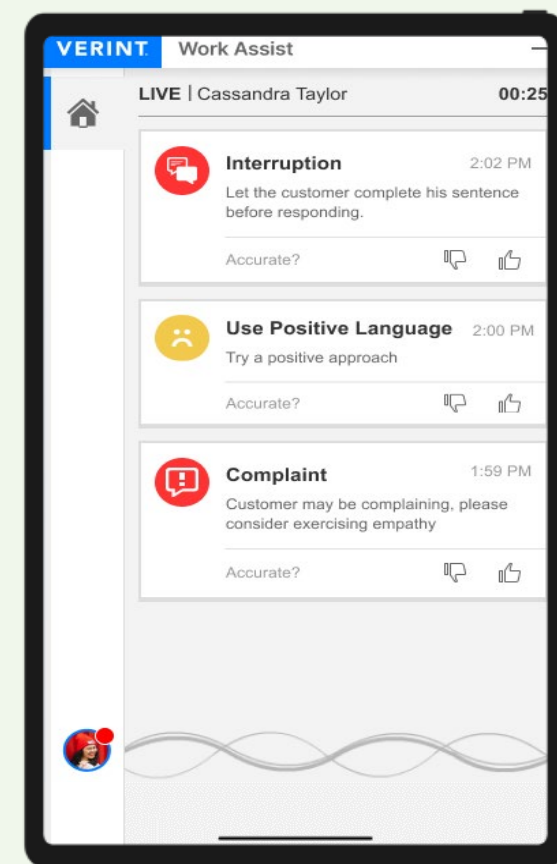
Disparadores Acústicos

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



[Performance Overview](#) > [Performance Overview](#) > [Performance Overview](#) > [KPI View](#) > [Performance Overview](#) > [Performance Overview](#) > [Performance Overview](#) > Performance Overview

EXPLORE PERFORMANCE

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



Time

Period: Weekly

From: 05/22/2022

To: 05/28/2022

Employees

Stan Lee Team

Search

Cage, Luke
Hodges, Lily
Jones, Jessica
Murdock, Matt
Rand, Danny

EMPLOYEE

**Murdock, Matt**

Organization: Customer Servi...

Coaching

eLearning

IMPROVEMENT OPPORTUNITIES

View by: ☒ Score ☐ Trend

	Asked if additional... Actual: 22.0% Goal: 50.0%
	Thanked the caller before... Actual: 40.0% Goal: 50.0%
	IQ Customer Effort Actual: 75% Goal: 80%
	Employee followed... Actual: 50.0% Goal: 50.0%
	Thanked customer before 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... Actual: 100.0% Goal: 50.0%
	Confirmed fee for pulling... Actual: 100.0% Goal: 50.0%

PERFORMANCE



Total Quality RTAA

	AQM (Chat)
	Confirmed fee for pulling cre...
	Explained balance transfer p...
	Thanked customer before th...
	AQM (Voice)
	Informed interaction is recor...
	Authenticated caller_AQM F...
	Was ready to accept the call...
	Greeted the caller_AQM For...
	Identified themselves_AQM Fo...
	Offered assistance_AQM Fo...
	Asked if additional assistance...
	Thanked the caller before di...
	Promoted self service option...
	AQM Compliance
	Employee informed custome...
	Employee followed authentic...
	PCI - Employee prevented c...
	Interaction Quality

Performance Overview

Asked if additional assistance is... 22.0% Goal 50.0%	Authenticated caller_AQM Form (Voice) 100.0% Goal 50.0%	Confirmed fee for pulling credit... 100.0% Goal 50.0%	Employee followed authentication... 50.0% Goal 50.0%
Employee informed customer they are on a... 81.8% Goal 50.0%	Explained balance transfer promotional... 100.0% Goal 50.0%	Greeted the caller_AQM Form (Voice) 100.0% Goal 50.0%	Identified themselves_AQM Form (Voice) 100.0% Goal 50.0%
Informed interaction is recorded_AQM... 100.0% Goal 50.0%	IQ CSAT 81% Goal 80%	IQ Customer Effort 75% Goal 80%	IQ Employee Knowledge 83% Goal 80%
IQ First Contact Resolution 79% Goal 75%	Offered assistance_AQM Form (Voice) 100.0% Goal 50.0%	PCI - Employee prevented credit card... 100.0% Goal 50.0%	Promoted self service options_AQM Form 92% Goal 85%
Thanked customer before the chat... 64.7% Goal 50.0%	Thanked the caller before disconnect_AQM... 40.0% Goal 50.0%	Was ready to accept the call_AQM Form... 100.0% Goal 50.0%	

GRACIAS

