

VERINT[®]

The CX Automation Company[™]

Juan Luis López Calabuig
EMEA Solutions Consultant

7 DE MAYO DE 2024 | CX TECH DAY 2024



El Problema: Cerrar el Engagement Capacity Gap™

Verint está centrado en ayudar a las empresas a alcanzar este objetivo estratégico



Acabar con el ECG Incrementando la Automatización

La automatización del CX ofrece un gran ROI – Aumenta el CX y
Reduce los costes operacionales



Expectativas
del Cliente &
Volumen de
Interacciones

Presupuesto & Recursos

Tiempo

- Hoy mismo se puede cerrar esa Brecha
- Verint proporciona la Automatización del CX
- Los Bots especializados de Verint asisten y apoyan a la fuerza de trabajo

Los Bots Especializados Amplían la Fuerza Laboral

Un ejemplo: Cada Bot está dedicado a una sola tarea que ayuda a mejorar la productividad del agente



Containment Bot

Reduce el número de transferencias en un 30%



Transfer Bot

Reduce el tiempo de llamada en 20 segundos



Wrap-Up Bot

Reduce el after-call work en 60 segundos



R-T Sentiment Bot

Reduce el tiempo de llamada en 10 segundos



Knowledge Bot

Reduce el tiempo de llamada en 20 segundos

Un equipo de Bots que puede proporcionar tiempo al agente para centrarse en construir relaciones con el cliente y aumentar las ventas



Los Bots Especializados Amplían la Fuerza Laboral

Más ejemplos: Cada Bot está dedicado a una sola tarea que ayuda a mejorar la productividad de la empresa



Performance Scoring Bot

50% de reducción en el tiempo de evaluación



Interview Scoring Bot

80% de reducción en bajas a los 90 días



CX Prediction Bot (Analyst)

Mejora el CSAT y el NPS



Compliance Coaching Bot (Compliance)

Drástica reducción en penalizaciones



Knowledge Article Bot (KM Author)

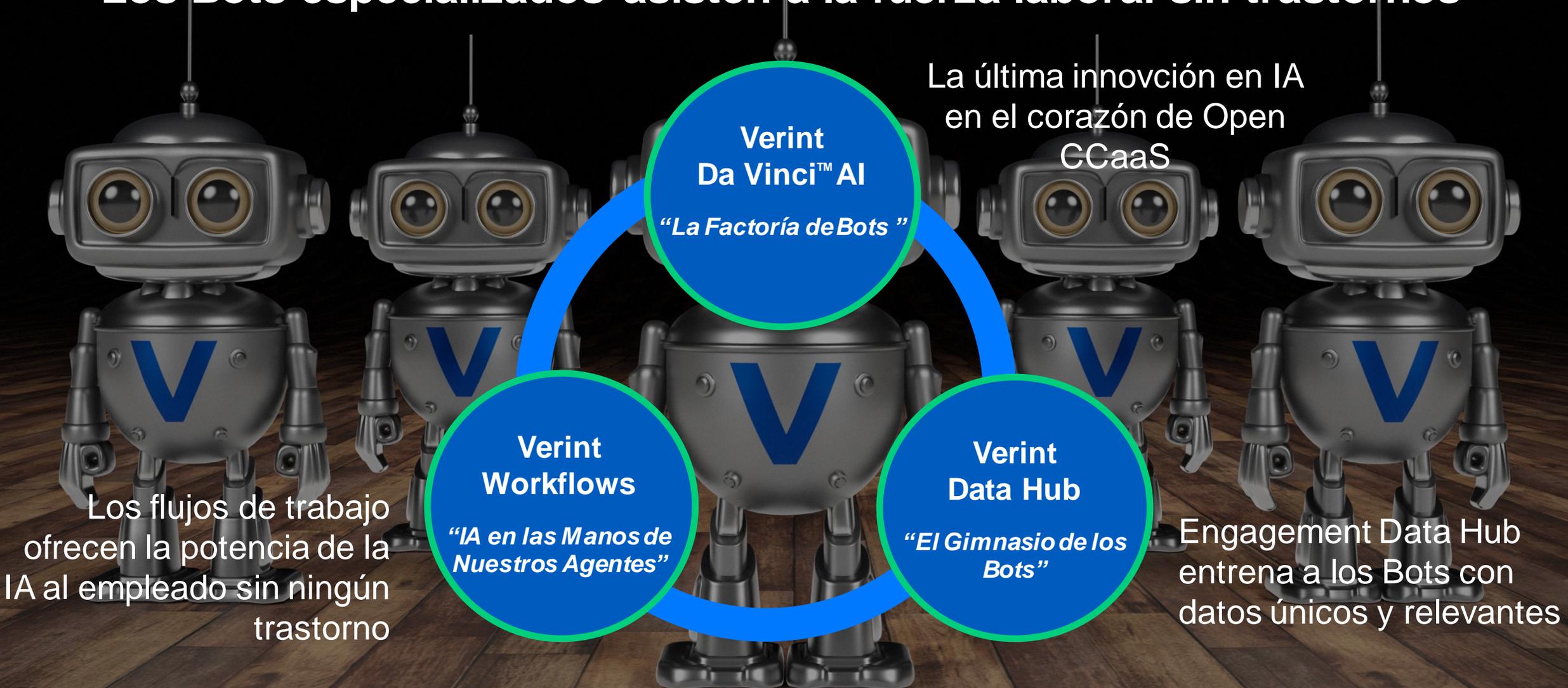
30% de reducción en el tiempo de creación

Un equipo de Bots asiste a todos los procesos corporativos de gestión y relación con el cliente



Plataforma Abierta – Open CCaaS

Los Bots especializados asisten a la fuerza laboral sin trastornos



La última innovación en IA
en el corazón de Open
CCaaS

Los flujos de trabajo ofrecen la potencia de la IA al empleado sin ningún trastorno

Engagement Data Hub entrena a los Bots con datos únicos y relevantes

Engagement Data Hub Unifica los Datos en la Empresa



Hub de Datos Unificado y Estandarizado

- Todos los datos de Interacciones con el Cliente en un solo espacio
- Integraciones Out-of-the-box
- Gestión de datos, enriquecimiento y conformidad
- Acceso al Hub por Aplicaciones de Verint y terceros

Conjunto Completo de Soluciones Punteras

Olvídate del Engagement Capacity Gap sin trastornos

Verint Open CCaaS Capabilities



Channels & Routing



Self-Service



Knowledge Management



Forecasting & Scheduling



Quality & Compliance



Analytics & Insights



Real-Time Assistance



Voice of Customer



Verint® Da Vinci™ AI



Engagement Data Hub

Las Soluciones de Verint Son Reconocidas

Las empresas no necesitan hacer experimentos

Reconocido como líder por los Analistas...

Gartner

WEM
Leader

IDC

Conversational
AI Leader

DMG
CONSULTING LLC

Analytics
Leader

VENTANA
RESEARCH

Exemplary CX
Platform

metrigy

VoC
Leader

Y Clientes que confían



8 de las 10 compañías de salud líderes



10 de los 10 bancos líderes



7 de los 10 distribuidores líderes



9 de las 10 aseguradoras líderes



8 de las 10 compañías energéticas líderes

¡GRACIAS!

