



SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD Y GRABACIÓN CON FINES DE CONFORMIDAD

ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTILLA

ADMINISTRACIÓN DEL RENDIMIENTO

APRENDIZAJE ELECTRÓNICO

Ahora su empresa dispone de una solución completa para optimizar el rendimiento de la plantilla. Sus personas, sus procesos, y su tecnología. En toda la empresa y durante el ciclo completo de la plantilla del centro de contactos. El resultado para sus clientes: mayor satisfacción, una experiencia optimizada y lealtad auténtica.






Es el momento de armonizar las personas, los procesos y la tecnología de la empresa para que trabajen juntos para conseguir los objetivos empresariales. ¿Trabajan en colaboración? ¿Podría ser mejor su rendimiento? ¿Le permiten aprovechar la información

vital contenida en cada interacción con un cliente? Y ¿puede compartir esta información con el resto de la empresa?

MEJORARLO TODO.

Witness Systems, que goza desde hace mucho tiempo de reconocimiento por nuestro software basado en explorador de supervisión de la calidad y grabación de tiempo completo, administración de la plantilla, administración del rendimiento y aprendizaje con aplicación práctica, ofrece ahora Impact 360™, la solución de optimización de la plantilla más amplia disponible íntegramente a través de un solo proveedor.

Impact 360 es un marco de optimización de la plantilla racionalizado que integra sin fisuras **supervisión de la calidad y grabación de tiempo completo, administración de la plantilla, administración del rendimiento y aprendizaje con aplicación práctica** con **servicios de consultoría de mejores prácticas** para ayudarle a mejorarlo todo en su centro de contactos. Con Impact 360, se consigue un nivel de visibilidad sin precedentes de los procesos de servicio al cliente, el rendimiento de la plantilla y la información del cliente en toda la empresa y, al mismo tiempo:

-  Se aumenta la satisfacción del cliente
-  Se optimiza la experiencia del cliente
-  Se captura información del cliente
-  Se mejora la retención de clientes
-  Se consigue la lealtad del cliente

Es su meta.

Y nuestra filosofía.

Mejorarlo todo.®



WITNESS SYSTEMS

Impact 360 es una solución única de la próxima generación que ayuda a agilizar el proceso de toma de decisiones basadas en información con una perspectiva que nunca había estado disponible hasta ahora, lo que permite a la organización conseguir la máxima eficacia en servicio al cliente. La gama completa de funcionalidades de la solución incluye:

Grabación de voz y datos: Proporciona grabación de interacciones con el cliente con fines de supervisión de la calidad, conformidad legislativa, verificación de ventas y extracción de datos en entornos de centros de contactos, telefonía IP y back-office. Puede grabar el 100% de las transacciones en varios emplazamientos, establecer reglas empresariales para grabar sólo las transacciones de interés, o grabar las transacciones al azar o puntualmente en el momento en que se necesite. Podrá mejorar las estadísticas de productividad y calidad del servicio revisando y puntuando a los agentes mediante formularios, informes y gráficos personalizados que ofrecen resúmenes inmediatos del rendimiento.

Previsiones: Ofrece varios métodos para seleccionar, combinar y refinar los datos históricos y utilizarlos para prever el volumen de interacciones futuro y administrar el tiempo en todas las colas. Puede establecer perfiles para crear modelos en el comportamiento de los contactos para distintos tipos de eventos y circunstancias, así como crear complejos escenarios hipotéticos.

Programación: Automatiza la programación mediante potentes algoritmos que tienen en cuenta los procesos empresariales y las preferencias y destrezas de los empleados. Puede desplegar de manera sencilla la cantidad apropiada de agentes, con las habilidades necesarias y a la hora adecuada.

Supervisión del cumplimiento: Muestra una panorámica en tiempo real de todas las actividades de todos los canales del centro de contactos, incluidos los de front-office y back-office, para consultar el rendimiento de los empleados. El sistema emite alertas cuando no respetan su horario, y la administración de excepciones y el seguimiento centralizado racionalizan los procesos de trabajo.

Tablas de puntuación de indicadores clave del rendimiento: Proporcionan indicadores clave del rendimiento (KPI, Key Performance Indicators) predefinidos y la capacidad para crear los suyos propios, así como tablas de puntuación apropiadas para cada función que muestran al personal del centro de contactos cuál es su rendimiento con respecto a sus objetivos. Esta visibilidad del rendimiento puede motivar a sus empleados para mejorar, además de permitir a los directivos que centren sus esfuerzos en las áreas que presentan problemas.

Visualización de contactos: Utiliza un sistema innovador de códigos de color para representar gráficamente las tendencias de volumen de contactos. Cada interacción recibe un código de color según los atributos del contacto, lo que permite detectar fácilmente aquéllos que tienen características concretas, como los contactos de ventas o de quejas.

Análítica de voz: Aprovecha las capacidades de análisis de voz, extracción de datos y aplicación de tendencias para analizar el contenido de las interacciones con los clientes. La extracción de información fundamental de las llamadas grabadas y el análisis de las interacciones en busca de palabras y expresiones concretas permite identificar tendencias y patrones, y determinar las causas originales que rigen el volumen de contactos del centro.

Generación de informes centralizada: Proporciona informes centralizados, basados en tecnología Cognos, incluso para varios emplazamientos. Puede elegir entre una amplia lista de informes pre-configurados o desarrollar otros personalizados que utilicen los datos en línea de evaluación y aprendizaje electrónico.

Modificación de contactos: Permite crear contenido de aprendizaje electrónico a partir de las interacciones con los clientes capturadas. Puede crear una lección personalizada en sólo unos minutos y un curso interactivo de gran calidad en sólo algunas horas.

Gestión de lecciones: Los supervisores pueden seleccionar y asignar las sesiones de formación apropiadas en una biblioteca de formación, o crearlas ellos mismos. Las sesiones se asignan y envían a los escritorios de los agentes según las carencias en sus habilidades que se hayan identificado y los supervisores pueden supervisar su realización y el rendimiento ulterior del agente.

Existen **funciones adicionales** disponibles para ayudarle a abordar problemas específicos del servicio al cliente, como: Análisis de aplicaciones, Archivo centralizado, Aprendizaje basado en competencias, Grabación basada en datos, Subasta de turnos y Planificación estratégica.

RECIBA ORIENTACIÓN DE ALGUNOS DE LOS MEJORES CONSULTORES DEL MUNDO



Al elegir Witness Systems, obtiene una solución respaldada por el conjunto de servicios más completo disponible en el sector. Ofrecemos los servicios de consultoría tradicionales junto con paquetes de servicios dirigidos a las áreas de problemas que suelen presentarse en gran cantidad de organizaciones y centros de contactos. Además, nuestros servicios los prestan experimentados consultores, que cuentan con años de experiencia con empresas de todos los tamaños, tipos y sectores de todo el mundo. Nuestro objetivo es ser sus aliados a la hora de prestar servicios de máxima calidad mundial que ofrezcan resultados que se puedan medir y una recuperación rápida de la inversión. Desde la implantación hasta la consultoría, pasando por el soporte técnico y la formación, puede estar seguro de que la prestación de los servicios de Witness Systems está a cargo de profesionales que comprenden las prácticas empresariales y las operaciones de centros de contactos, y que se preocupan por su éxito.



Sede del Grupo para el continente americano
300 Colonial Center Parkway
Roswell, GA 30076
EE. UU.

Tel: +1 770-754-1900
1-888-3-WITNESS
Fax: +1 770-754-1873

Oficina de la costa oeste del continente americano
3979 Freedom Circle
Suite 500
Santa Clara, CA 95054
EE. UU.

Tel: +1 408-830-5400
1-877-257-6756
Fax: +1 408-830-5411

Sede en Europa
Kings Court, Kingston Road
Leatherhead
Surrey KT22 7SL
Reino Unido

Tel: +44 (0) 1372 869 000
Fax: +44 (0) 1372 869 005

Sede para Asia-Pacífico
Room 1809-1818, 18/F
Shui On Centre
6-8 Harbour Road
Wan Chai, Hong Kong

Tel: +852 3198 6000
Fax: +852 3198 6100



WITNESS SYSTEMS

Witness Systems también tiene oficinas en los siguientes países. Sus direcciones, números de teléfono y fax se facilitan en www.witness.com.

Australia Brasil Canadá Alemania India Japón México Países Bajos Vietnam