



## NICE SmartCenter

Mejore los resultados de su empresa optimizando las dinámicas de los clientes  
“Customer Dynamics”

NICE SmartCenter maximiza el valor que generan las empresas gracias a su Customer Dynamics, el complejo laberinto de interacciones y transacciones que se producen entre los clientes y las organizaciones a través de todos los canales de comunicación. NICE SmartCenter aumenta el volumen de ventas y los beneficios en toda la empresa garantizando el cumplimiento normativo y de procesos y mitigando los riesgos, optimizando las operaciones, diferenciando la experiencia del cliente y fomentando el aumento de los ingresos.

## NICE SmartCenter: De la intención al resultado

NICE SmartCenter, un paquete integrado de soluciones para empresa que permite a las organizaciones de contact center, ventas y marketing tomar el control de su Customer Dynamics. Esto se consigue capturando la interacción y, a partir de ahí, la intención, analizándola para obtener conocimientos y aplicando estos conocimientos en tiempo real para aportar resultados empresariales.

La intención es la fuerza impulsora de la Customer Dynamics. Tanto los clientes como las empresas aportan intención a cada interacción. La intención del cliente es conseguir algo: solucionar un problema, adquirir un producto, utilizar un servicio, etcétera. La intención de la organización es ofrecer un servicio de calidad al cliente al precio más bajo y con el margen más alto.

A fin de evaluar de forma precisa la intención del cliente, NICE SmartCenter captura las interacciones en todos los canales de contacto. También establece y supervisa sus indicadores de rendimiento, permitiendo a las organizaciones alinear su intención con la intención de sus clientes.

La analítica multicanal de NICE SmartCenter revela conocimientos que no resultan evidentes al analizar interacciones o canales de contacto concretos. Por ejemplo, lo que parece ser un resultado satisfactorio (el cliente obtiene la respuesta correcta a una pregunta), puede haber estado precedido de varios intentos fallidos de obtener esa información por otros medios, o puede haber cubierto la necesidad de forma superficial pero pasando por alto otras posibilidades.

NICE SmartCenter proporciona conocimientos detallados sobre cómo optimizar las relaciones con los clientes, así como el rendimiento empresarial en general. Contribuye a convertir esos conocimientos en resultados mediante potentes herramientas en tiempo real y fuera de línea para proporcionar información, asignar los recursos de forma efectiva, gestionar la calidad y el rendimiento, mejorar las interacciones cuando se producen y valorar los efectos.



Optimización de la Dinámica de los Clientes "Customer Dynamics"

## Soluciones empresariales de NICE SmartCenter

Las soluciones de NICE SmartCenter optimizan la Customer Dynamics para abordar los problemas clave más comunes. Estas soluciones se basan en las mejores prácticas del sector, contenidos precreados y flujos de trabajo comunes para permitir una rápida implementación y aportar valor empresarial continuo en cuatro ámbitos empresariales:

### Soluciones de cumplimiento

Las empresas deben cumplir las normativas externas y las políticas internas. No hacerlo pone en riesgo el negocio por acciones que incumplen la normativa, transacciones fraudulentas o desgaste de la imagen de marca. NICE SmartCenter proporciona a las empresas de todos los tamaños funciones de captura y grabación de interacciones multicanal fiables, escalables y seguras con bajo coste de propiedad. Las funciones integradas de consulta, almacenamiento y archivado permiten una perfecta gestión de los requisitos de retención y la rápida recuperación de datos cuando es necesario.

- **Cumplimiento de normativas para centros de contacto** : captura de interacciones consolidada, centralizada y en toda la empresa para todos los canales de contacto
- **Cumplimiento de normativas para sucursales** : funciones completas adaptadas para cumplir las necesidades y los presupuestos específicos de las sucursales
- **Ejecución de procesos** : automatización de procesos de las aplicaciones de escritorio y de la introducción de datos, así como suministro de indicaciones en tiempo real, mediante guiones de llamada y procesos de servicio específicos que deben seguir los agentes

### Soluciones de eficiencia operativa

Los clientes esperan un servicio rápido y satisfactorio, pero las empresas necesitan obtener rentabilidad. NICE SmartCenter interpreta la Customer Dynamics para que las organizaciones sepan cómo alcanzar el equilibrio adecuado. El resultado final: clientes satisfechos con el servicio que reciben y empresas que usan los recursos a su mejor conveniencia.

- **Gestión de personal** : realice previsiones más precisas, programe los agentes de forma más eficaz, reduzca las mermas, minimice las horas extras, reduzca la rotación de los agentes y automatice muchos procesos lentos y laboriosos
- **Resolución en el primer contacto** : mida la velocidad a la que se solucionan los problemas del cliente a través de varios canales, identifique las causas de los contactos posteriores y emprenda acciones en tiempo real para satisfacer las solicitudes del cliente en una única interacción
- **Optimización del tiempo de operación** : descubra qué provoca la subida del tiempo medio de operación y emprenda acciones en tiempo real para solucionarlo, todo ello manteniendo la calidad del servicio y la satisfacción del cliente
- **Optimización de la calidad** : gestión de la calidad basada en KPI, gestión del rendimiento del agente según objetivos empresariales globales y alineación del centro de contacto con la estrategia empresarial

## Soluciones para la experiencia del cliente

Conseguir la diferenciación mediante una experiencia de usuario atractiva es algo difícil de superar por parte de la competencia. No se olvida fácilmente. Para cumplir siempre las expectativas y aumentar la fidelidad, las empresas deben comprender las necesidades y los deseos de sus clientes. NICE SmartCenter proporciona este profundo nivel de conocimiento. ¿Qué razones les llevan a abandonar? ¿Qué servicios o productos quieren los clientes? ¿Qué considerarían un servicio excelente? Con esos conocimientos fundamentales, las empresas pueden crear relaciones duraderas con los clientes.

- **Reducción del abandono de clientes** : reconozca el posible abandono del cliente identificando señales de descontento e integrando inteligencia basada en interacciones y transacciones. Aproveche estos conocimientos para personalizar ofertas de retención e intervenir de forma proactiva antes de que sea demasiado tarde
- **Satisfacción del cliente** : obtenga una visión integral de la experiencia del cliente a través de múltiples interacciones y canales de contacto, identifique las causas primigenias del descontento y emprenda acciones en tiempo real para cumplir siempre las expectativas y fomentar la fidelidad a la marca
- **Optimización de los canales** : identifique el mejor canal para cada contacto y aumente el uso autónomo de los canales sin perder satisfacción del cliente

## Soluciones para aumentar los ingresos

La optimización de la Customer Dynamics permite a una empresa aumentar los ingresos y aportar valor a todas sus operaciones. NICE SmartCenter proporciona conocimientos sobre el rendimiento de ventas, cobros y efectividad de marketing, y proporciona herramientas inteligentes en tiempo real de indicación, toma de decisiones y automatización de procesos, para aplicar estos conocimientos e incrementar la efectividad de los agentes durante las interacciones.

- **Efectividad de ventas** : mida los índices de realización de ventas, descubra las mejores prácticas, identifique las oportunidades de ventas y ayude a los agentes a optimizarlas gracias a la selección de la mejor oferta y el manejo de objeciones en tiempo real
- **Efectividad de cobros** : aumente el índice de cobro de deudas y el índice de compromiso de pago, identifique las mejores prácticas, aumente la eficiencia de los agentes mediante orientación en tiempo real y formación fuera de línea, y garantice una política de divulgación de datos que cumpla las normativas
- **Efectividad de marketing** : descubra cómo funcionan las campañas y promociones para ajustar y mejorar los resultados y utilice los conocimientos sobre los deseos del cliente y las acciones de la competencia para crear campañas atractivas en el futuro

“Inicialmente, pensábamos que NICE SmartCenter era simplemente un software de centro de contacto para gestionar contactos y proporcionar datos de calidad. Sin embargo, descubrimos que era una sólida herramienta multifuncional con eficaces funciones para capturar esos momentos dorados en los que conectamos con nuestros clientes y tenemos la oportunidad de estrechar nuestra relación con ellos”.

Barbara Bleiler, Responsable de operaciones administrativas,  
División comercial, WPS

## Plataforma del paquete NICE SmartCenter

La plataforma de NICE SmartCenter ofrece excelentes funciones que cubren toda la gama de necesidades de los contact centers y conforman la base de las soluciones de NICE.

La plataforma de NICE SmartCenter Suite incluye:

- **Captura multicanal** : grabación de interacciones fiable y segura con funciones de consulta, almacenamiento y retención integradas
- **Análítica multicanal** : análisis de tendencias y contenido de las interacciones de múltiples canales de contacto, mediante análisis de voz, correo electrónico, chat, escritorio y flujo de llamadas
- **Gestión de personal** : completas funciones de previsión y programación con funciones multiskill y multicentro integradas
- **Gestión de la calidad** : supervisión y evaluación del rendimiento con gestión integral de procesos de calidad basada en KPI y formación integrada
- **Optimización de procesos en tiempo real** : recomendaciones sobre la siguiente mejor acción para los agentes durante las interacciones telefónicas o de chat, decisiones en tiempo real y automatización de procesos
- **Gestión del rendimiento** : dashboards y scorecards de rendimiento para individuos, equipos y organizaciones completas
- **Comentarios de los clientes** : encuestas después de las llamadas relacionadas con las interacciones concretas que influyeron en las experiencias de los clientes

NICE

SmartCenter:

Soluciones

empresariales y

Plataforma del

paquete



## ACERCA DE NICE

NICE Systems (NASDAQ: NICE) es el principal proveedor global de soluciones dedicadas a la captura y análisis de interacciones y transacciones y detección de intenciones permitiendo aprovechar el conocimiento para ofrecer resultados en tiempo real. Las soluciones de NICE, basadas en sistemas de análisis multicanal, permiten a las organizaciones aumentar el rendimiento empresarial y la eficacia operativa, evitar los delitos financieros, garantizar el cumplimiento normativo y de procesos e incrementar la seguridad. NICE abastece a más de 25 000 organizaciones de los sectores de seguridad y empresariales, de diversos tamaños y mercados de más de 150 países, de las cuales más de 80 son empresas integrantes de la lista Fortune 100. [www.nice.com](http://www.nice.com).

## Contactos

### Oficina central internacional (Israel)

T +972 9 775 3777, F +972 9 743 4282

### EMEA (Europa y Oriente Medio)

T +44 1489 771 200, F +44 1489 771 665

### Australia

T +61 3 9854 6373, F +61 3 9854 6372

### América (Norteamérica)

T +1 201 964 2600, F +1 201 964 2610

### APAC (Asia Pacífico)

T +852 2598 3838, F +852 2802 1800

Spain T + 34 915 72 66 82, NICE Systems, Paseo de la Castellana, 141 planta 8 Madrid 28046, Spain

360° View, Alpha, ACTIMIZE, el logotipo de Actimize, Customer Feedback, Dispatcher Assessment, Encoder, eNiceLink, Executive Connect, Executive Insight, FAST, FAST alpha Blue, FAST alpha Silver, FAST Video Security, Freedom, Freedom Connect, IEX, Interaction Capture Unit, Insight from Interactions, Investigator, Last Message Replay, Mirra, My Universe, NICE, el logotipo de NICE, NICE Analyzer, NiceCall, NiceCall Focus, NiceCLS, NICE Inform, NICE Learning, NiceLog, NICE Perform, NiceScreen, NICE SmartCenter, NICE Storage Center, NiceTrack, NiceUniverse, NiceUniverse Compact, NiceVision, NiceVision Alto, NiceVision Analytics, NiceVision ControlCenter, NiceVision Digital, NiceVision Harmony, NiceVision Mobile, NiceVision Net, NiceVision NVSAT, NiceVision Pro, Performix, Playback Organizer, Renaissance, Scenario Replay, ScreenSense, Tienna, TotalNet, TotalView, Universe y Wordnet son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de NICE Systems Ltd. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios.

Fecha: 07/2011. 12939/07/11. El contenido de este documento está protegido por copyright © 2011.