

Tendencias de Contact Center



March 2021 Marzo 2021

Wayne Ramprashad

Presentador

Wayne Ramprashad

Chief Product Officer

Voci Technologies

412.552.1507

wayner@vocitec.com

Agenda

- La vieja normalidad
- El nuevo normal
- La próxima normalidad
- Preguntas y Respuestas

2019 La vieja normalidad

Grandes centros de llamadas en la oficina

- Agentes en oficinas grandes
- PBX en las instalaciones
- Alejar lo digital del teléfono
- Políticas y procedimientos aplicados
 - Seguridad física
 - Ambiente controlado
 - Equipo controlado
 - Físicamente observado
 - Entrenado físicamente

2020 La nueva normalidad

La mayoría de los agentes pasan a trabajar de forma remota

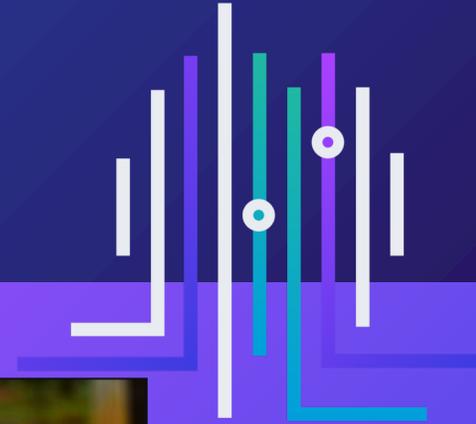
- Centros de llamadas distanciados "socialmente"
- Agentes remotos (hogar)
- Agentes geográficamente diversos
- El teléfono vuelve a ser importante
- Políticas y procedimientos relajados
 - Seguridad
 - Intimidad
 - Cumplimiento
 - Capacitación

2021+ El siguiente normal

Mayoría de agentes que trabajan de forma remota

- Centros de llamadas distanciados "socialmente"
- Agentes remotos (hogar)
- Agentes geográficamente diversos
- PBX / ACD basado en la nube
- Políticas y procedimientos aplicados y mejorados
 - Seguridad
 - Intimidad
 - Cumplimiento
 - Capacitación

El futuro es ahora



Vamos



Productos:

- V-Blaze
- V-Spark
- Direct to Transcript
- Slack

El futuro es ahora

El habla es el futuro del Contact Center



- Transcripción en tiempo real
 - Entrada de datos automatizada
 - Asistencia del agente
 - Venta sugestiva
 - Detección de fraudes
 - Supervisión y coaching de cumplimiento
 - Coaching en vivo
 - Telemetría
- Transcripción posterior a la llamada
 - Encuesta inteligente / seguimiento
 - Investigación de productos
 - Tendencias del cliente
 - Tendencia del agente
 - Cumplimiento / Seguridad
 - Telemetría
 - Tarjetas de puntuación / NPS / Etc

Tendencias de Contact Center

Revisar

- La mayoría de los agentes estarán a distancia
- Los centros de llamadas serán virtuales y diversos
- La experiencia del cliente será clave
- Las habilidades de los agentes aumentarán en las ofertas de la empresa frente a las tecnologías CRM
- Las interacciones con el cliente serán más sofisticadas
- Coaching en vivo
- Venta sugerente en vivo
- Asistencia de la base de conocimientos en vivo
- Cumplimiento y fraude en vivo
- Seguridad y protección de datos en tiempo real
- Entrada y validación de datos en tiempo real

¡Gracias!

Visite nuestro stand para preguntas y respuestas.