



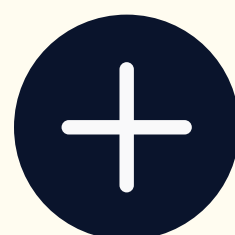
Cuando escuchar al cliente se convierte en
RESULTADO DE NEGOCIO



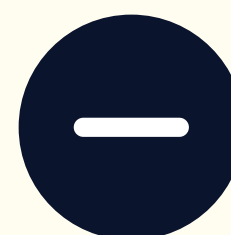
**Para transformar el silencio en eficiencia,
escuchamos cada palabra que dice el cliente.**

Tecban se enfrentó a un desafío común en muchos centros de contacto: **solo podía analizar una pequeña parte de sus llamadas**. Esto significaba que la verdadera voz del cliente quedaba oculta y las oportunidades de mejora pasaban desapercibidas.

OBJETIVOS DE NEGOCIO DEFINIDOS



Aumentar la satisfacción del cliente



Reducir los costos operativos

El viaje de la transformación



Identificar limitaciones

El seguimiento limitado a muestras pequeñas generó **diagnósticos inexactos y poco fiables.**

Adoptar el análisis del habla

Speech Analytics nos permitió **analizar el 100% de las conexiones y revelar patrones ocultos.**

Convertir los conocimientos en acción

Curados por Nuveto, Pluris y Tecban, **se ajustaron y optimizaron scripts y procesos.**

Medir y evolucionar continuamente

Los resultados **trajeron menos TMO**, menos silencio, más inteligencia y **mayor satisfacción del cliente.**

IMPACTO EN CIFRAS

29% → 25%

reducción del silencio
en las llamadas

- 23 segundos

TMO en el flujo de
depósito después del
ajuste del script

+1.000%

satisfacción del cliente
en 15 meses

Hoy, Tecban demuestra que escuchar atentamente al cliente no se trata sólo de mejorar el servicio: **se trata de generar eficiencia, reducir costos y construir relaciones de confianza que impulsen el crecimiento del negocio.**

Con nuestra tecnología Speech Analytics, en asociación con **Pluris Mídia** para la curación continua, ayudamos a **Tecban** a demostrar que escuchar atentamente al cliente no se trata solo de mejorar el servicio:
es transformar datos en resultados de negocio.