Publicado en Ciudad de México el 08/06/2020

# [NICE anuncia NEVA@home para garantizar un excelente servicio de los agentes que trabajan desde casa](http://www.notasdeprensa.es)

## Las licencias gratuitas de NEVA y los servicios profesionales con alto valor agregado ayudan a las compañías a crear rápidamente automatizaciones para apoyar a los empleados remotos

 Para garantizar la excelencia en el servicio de los agentes telefónicos en escenarios de contingencia para la continuidad del negocio, www.nice.com (NASDAQ:NICE) anunció el lanzamiento de NEVA@home para empresas en todos los segmentos. Al poner a disposición el Kit NEVA NICE puede ayudar a las organizaciones a iniciar el servicio de automatización y orientación de tareas en los escritorios de los empleados, con resultados en unos pocos días. El Kit NEVA incluye licencias gratuitas por tres meses, mediante la contratación de servicios profesionales, para que las organizaciones puedan experimentar rápidamente los beneficios de la automatización en este período de muchos cambios. A medida que las empresas adaptan sus planes para enfrentar los desafíos de la situación actual en la práctica, el rápido despliegue de la automatización robótica a través de NEVA@home mejora el compromiso de los empleados, asegurando la provisión de servicios consistentes y de calidad, incluso en el modelo de oficina en casa. La nueva pandemia de coronavirus desencadenó varios desafíos operativos y complejidades para las organizaciones, impactando la continuidad del negocio, la productividad y el mantenimiento. Las empresas deben asegurarse de que los empleados se adapten rápidamente al trabajo remoto y a los desafíos que plantea el momento actual. Además, también deben permitir que los empleados ofrezcan experiencias diferenciadas, mientras manejan un mayor volumen de solicitudes de clientes. Aunque existe una necesidad inmediata de abordar esta nueva realidad, también existe una percepción universal sobre los cambios relacionados con el lugar de trabajo. Las empresas reconocen que necesitan adoptar un nuevo modelo de trabajo para el futuro y adaptarlo a los planes de largo plazo. NEVA@home aborda los desafíos operativos inmediatos pero su uso se puede ampliar en el futuro de acuerdo con las necesidades de las empresas. La oferta fue diseñada para soportar las complejidades operativas del trabajo remoto, tanto desde la perspectiva de la empresa como de los empleados, tales como: - Orientación en tiempo real para cada empleado en su área de trabajo: los empleados pueden atender constantemente las solicitudes de los clientes, mantener el cumplimiento, proponer ofertas en momentos relevantes y mantener altos niveles de servicio. - Adaptación rápida a nuevas directrices y políticas: se pueden crear nuevas reglas y procesos de forma rápida e intuitiva utilizando la herramienta de diseño de automatización de NICE. También se pueden enviar directamente a los escritorios de los empleados para una comunicación rápida de guiones y pautas modificadas. - Capacitación en pantalla: en estos momentos cuando la capacitación en el aula no es posible, NEVA puede guiar a los empleados en los procesos en los que necesitan capacitación, a través de una guía paso a paso directamente en su pantalla e integrada con las aplicaciones en uso. - Consolidación de la información: rápidamente, la información más importante aparece en la pantalla para la ejecución de cada tarea o respuesta de llamada. La solución de automatización robótica NEVA ahorra a los agentes una cantidad considerable de tiempo, que normalmente necesitaría explorar múltiples aplicaciones. - Registro de terminación de actividades: NEVA también automatiza notas y comentarios sobre terminación de llamadas y tareas posteriores al servicio, evitando la acumulación de retrasos y el tiempo total de contacto o manejo de la demanda. Barry Cooper, presidente de NICE Enterprise Group, dijo: Si bien las organizaciones se están adaptando para operar en estos tiempos dinámicos, continúan enfrentando complejidades operativas más profundas. Esto incluye garantizar la consistencia del servicio, ayudando a proporcionar respuestas relevantes y oportunas a los clientes, además de involucrar a los empleados para que continúen teniendo un buen desempeño en el hogar. NEVA@home y el kit de inicio brindan una forma efectiva para que las organizaciones logren resultados rápidos de la automatización y, en consecuencia, se beneficien a largo plazo. Para obtener más información sobre NEVA@home, click aquí.

**Datos de contacto:**

NICE Systems

NICE Systems

5556152195

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/nice-anuncia-neva-home-para-garantizar-un](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: Imágen y sonido Telecomunicaciones Comunicación E-Commerce Software Recursos humanos



[**http://www.mexicopress.com.mx**](http://www.notasdeprensa.es)