Publicado en Ciudad de México el 27/04/2020

# [NICE lanza WEM@home para ayudar a las organizaciones a mantener los niveles de servicio](http://www.notasdeprensa.es)

## Los supervisores que enfrentan el nuevo desafío de administrar cientos o miles de empleados, que ahora trabajan de manera remota, están equipados para mantener el compromiso del equipo y los KPIs en menos de 48 horas

 NICE www.nice.com (NASDAQ: NICE) anunció hoy WEM@home, una nueva solución que brinda capacidades avanzadas de administración remota a las organizaciones a nivel mundial para mantener la productividad y los niveles de servicio. Las empresas han cambiado a un entorno de trabajo desde el hogar, ahora requieren herramientas para administrar sus fuerzas de trabajo remotas e impulsar los comportamientos correctos, al mismo tiempo deben asegurar y mantener la satisfacción del cliente. Las empresas están experimentando picos sin precedentes en los volúmenes de interacción y están informando una creciente necesidad de responder a través de canales digitales. WEM@home ayuda a los supervisores a obtener el control y enfocar a los empleados en cambiar las prioridades de los clientes. WEM@home se ofrece sin compromiso de contrato completo tanto para los clientes nuevos como para los ya existentes, esta herramienta de NICE ayuda a los centros de contacto en estos momentos de incertidumbre a responder y respaldar el aumento de tráfico. Las organizaciones pueden tener WEM@ La solución WEM @ home incluye: - Paquete de visibilidad: captura datos y genera información sobre el comportamiento de los empleados en el escritorio. Una gran reserva de datos ricos y significativos, el escritorio tiene el potencial de generar información y medidas en torno a los puntajes de productividad de los empleados, las brechas de conocimiento e identificar procesos ineficientes tanto para los empleados de front-office como de back-office. - Paquete de rendimiento: permite supervisar el comportamiento de los empleados y los clientes utilizando reportes avanzados e inteligencia artificial para proporcionar un análisis e ideas de opinión. Esto permite una mejor comprensión del pensamiento de los empleados e identificar cambios en su comportamiento a medida que interactúan con los clientes. - Paquete de compromiso: proporciona a los empleados una forma estructurada para ofrecer aportes sobre su trabajo y establecer así, los parámetros de los posibles obstáculos que les impiden completar sus tareas con éxito utilizando encuestas previamente definidas. Este paquete viene con un informe personalizado del compromiso de los empleados de WEM@home, así como un informe de referencia de la industria. Con el aumento de los entornos de trabajo remotos, las organizaciones se están dando cuenta rápidamente de la necesidad de capacidades de supervisión remota, dijo Barry Cooper, presidente de NICE Enterprise Group. Los supervisores que alguna vez caminaron por el piso del call center resolviendo las necesidades de los operadores de manera presencial, ahora pueden hacerlo de forma remota con WEM@home. Los supervisores pueden recuperar rápidamente el control de una manera sin precedentes, comprender mejor a los empleados y responder a las cambiantes necesidades de los clientes.

**Datos de contacto:**

NICE

NICE

5556152195

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

Categorías: Nacional Telecomunicaciones Marketing E-Commerce Software Recursos humanos



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