

[begrijp me]

Verint en KANA

Transforming Customer Engagement™

Factsheet

Dankzij de overname van KANA® Software door Verint® Systems is er een organisatie ontstaan met de kennis, het inzicht en de oplossingen om de klantervaring te verbeteren. Een organisatie die zorgt voor een meer betrokken, meer inhoudelijke, consistente en persoonlijkere interactie met de klant via alle kanalen.

Dit end-to-end customer engagementmodel helpt organisaties de manier waarop ze elk klantcontact benaderen, te veranderen en geeft ze de mogelijkheid een sterkere relatie op te bouwen, loyaliteit te verhogen, kosten te verlagen, risico's te reduceren en de omzet te vergroten. Dat is wat wij 'Customer Engagement Optimization' noemen.

De gecombineerde Customer Engagement Optimization-oplossing van Verint en KANA, A Verint Company, kan de hedendaagse ondernemingen de Actionable Intelligence® bieden die zij nodig hebben om zich op drie belangrijke aspecten van engagement te richten: het verrijken van de interactie met de klant, het optimaal inzetten van personeel en het verbeteren van processen.

Het verbeteren van interacties zorgt voor:

- klanten die zich gewaardeerd en begrepen voelen.
- persoonlijk en efficiënt klantcontact.
- snel en gemakkelijk te vinden antwoorden.
- gemakkelijk beschikbare hulp en ondersteuning.
- een welkom en vertrouwd gevoel.
- klanten die minder tijd hoeven te besteden aan routinezaken.

Het optimaal inzetten van personeel zorgt voor:

- realtime ondersteuning en contextueel inzicht en dus betere service.
- een goede match tussen vaardigheden van medewerkers en de behoeften van de klant.
- gerichte begeleiding en feedback.
- directe coaching en training, aangeboden daar waar dat nodig is.
- verbetering van de kwaliteit van de service en vermindering van risico's.
- één beeld van de klant en hun customer journey bij de medewerkers.

Het verbeteren van bedrijfsprocessen zorgt voor:

- duidelijk inzicht in klantgedrag om de toekomstige service vorm te geven.
- snellere doorverwijzing van klanten naar de juiste afdeling.
- direct toegang tot de juiste kennis voor medewerkers.
- meer op de klant afgestemde en gerichte communicatie.
- processen die consistent zijn binnen alle kanalen.
- kennis- en informatiedeling tussen afdelingen binnen de gehele organisatie.
- kennis van de voorkeuren van de klant vastleggen en die delen met andere onderdelen van het bedrijf.

Dit uitgebreide portfolio met oplossingen, ondersteund door de ervaring van twee marktleiders, kan organisaties nieuwe, krachtige en flexibele bedrijfsmodellen bieden. Hiermee wordt het makkelijk om met de steeds complexere vragen van klanten, omnichannel verkoop en service en de veranderende eisen van bedrijven en sectoren om te gaan. Tegelijkertijd kunnen een optimale inzet van personeel en aanzienlijk verbeterde processen zorgen voor meer betrokkenheid van de medewerkers en worden ze in staat gesteld de klant bij elke interactie beter te begrijpen en te helpen.

Wat is Customer Engagement Optimization?

Customer engagement is de mate van interactie die een persoon in de loop van de tijd, direct of indirect heeft met een bepaald bedrijf of merk.

Customer Engagement Optimization betreft het bieden van een snellere, eenvoudigere service, die beter op de klant is afgestemd en aan de klant wordt geboden, welke combinatie van kanalen de klant ook kiest.

Dat wil zeggen dat de organisatie op de behoeften van de klant anticipeert, dat producten en diensten worden toegelicht en een relatie met de klanten wordt opgebouwd door hen proactief te benaderen en hen om hun feedback en mening te vragen, en snel op hun input te reageren.

Door klanten op doeltreffende wijze te betrekken, kunnen organisaties een voordeel op de concurrentie behalen, de klantloyaliteit versterken, de omzet verhogen en hun operationele kosten beter beheren.

KANA.
A VERINT Company

VERINT

Samen beter

Profiteer van de krachtige oplossingen van bedrijven die zich bewezen hebben.

De kracht, het wereldwijde bereik, de investering in R&D en de gecombineerde competenties van Verint en KANA bieden veel meer dan slechts een simpele set van aanvullende producten. Het biedt een combinatie van oplossingen die bedrijven helpt om consistente, contextuele en gepersonaliseerde ervaringen te bieden die er toe doen, onafhankelijk van de kanalen die door klanten worden gebruikt. Medewerkers bieden waardevol, tijdig en juist advies om snelle, succesvolle oplossingen te bieden aan elke contactpersoon.

Met oplossingen van Verint en KANA kunnen bedrijven hun focus verbreden van het leveren van één klantervaring op een bepaald moment, naar het stimuleren van klantbetrokkenheid, loyaliteit – en uiteindelijk – omzet. Ons gecombineerde portfolio biedt nu gerichte oplossingen die de vele gebieden van het customer experience ecosysteem aanspreekt:



Workforce Management

Voorspelt de personeelsvraag, plant de resources en stemt de vaardigheden van werknemers af op de vereiste taken.



Quality Monitoring en Recording

Evalueert de gesprekken om de kwaliteit te waarborgen, performance management te ondersteunen en de wet- en regelgeving na te leven (compliance).



Performance Management

Biedt inzicht in de prestaties en productiviteit van personen en teams, om de verwerkingscapaciteit, nauwkeurigheid en klantenservice te verbeteren.



eLearning en Coaching

Biedt gerichte individuele training of groepstraining en coaching, ofwel een-op-een, ofwel op afstand.



Desktop en Process Analytics

Biedt inzicht in de desktopactiviteiten van de medewerkers voor verschillende applicaties, systemen en processen.



Employee Desktop

Biedt contextuele kennis, applicaties en tools om medewerkers te helpen om klanten realtime beter van dienst te zijn.



Case Management

Helpt medewerkers de gehele levenscyclus van een klant af te handelen, met toegang tot relevante ondersteunende informatie.



Knowledge en Web Self-Service

Helpt klanten bij het snel vinden van antwoorden die zij nodig hebben door het zoeken eenvoudiger en efficiënter te maken.



E-mail, chat en Co-browse

Biedt snel e-mail-management, online chatdiensten en de mogelijkheid om schermen te delen met klanten.



Social Engagement

Helpt bij het volgen van een merk op sociale fora en om klanten te binden in het kanaal van hun voorkeur.



Engagement Analytics

Biedt een managed service die een allesomvattend beeld geeft van de customer journey, door gegevens van meerdere kanalen vast te leggen en meerdere platformen te analyseren.



Speech Analytics

Haalt waardevolle informatie uit duizenden of zelfs miljoenen klantgesprekken om problemen, kansen en opkomende trends in kaart te brengen.



Text Analytics

Analyseert gestructureerde en ongestructureerde tekst om inzicht te krijgen in het sentiment van de klant, opkomende trends en merkgerelateerde problemen.



Enterprise Feedback Management

Biedt een organisatiebreed enquêteplatform dat gebruikers helpt om feedback te verzamelen, te analyseren en te gebruiken om producten te verbeteren, loyaliteit te verbeteren en omzet te verhogen.



Voice Biometrics

Helpt risico en fraudegerelateerde verliezen in het contactcenter te verlagen door bekende fraudeurs op te sporen via het screenen van gesprekken.

Verint. Powering Actionable Intelligence®

Verint® Systems Inc. (NASDAQ: VRNT) is een wereldwijd marktleider in Actionable Intelligence-oplossingen voor customer engagement optimisation, security intelligence, en fraude, risico en compliance. Vandaag de dag maken meer dan 10.000 bedrijven in meer dan 180 landen gebruik van Verint-oplossingen om hun performance te verbeteren en de wereld veiliger te maken. Lees meer op www.verint.com.

KANA, A Verint Company

KANA® software, A Verint Company, is een toonaangevende leverancier van klantgerichte oplossingen in de cloud en op locatie. KANA helpt internationale organisaties - waaronder veel bedrijven uit de Fortune 500, bedrijven in het middensegment en instellingen in de publieke sector - bij hun customer engagement optimization met consistente en contextuele customer journeys via agents, het internet, social media en mobiel. Door gebruik te maken van KANA-oplossingen kunnen organisaties hun operationele kosten verlagen, hun resolution rate verhogen en de merktrouw verbeteren. Lees meer op www.kana.com.

✉ info@verint.com

✉ info@teletrain-verint.nl

✉ info.apac@verint.com

🖥️ verint.com/ceo

🐦 twitter.com/verint

☎️ 1-800-4VERINT

☎️ +31 (0) 20 799 19 00

☎️ +(852) 2797 5678

📡 blog.verint.com

📘 facebook.com/verint