

Verint Knowledge Management



Les clients sont de plus en plus exigeants en matière de service, et les services requis sont de plus en plus complexes. Afin de répondre efficacement à des questions complexes, vos collaborateurs ont besoin d'un registre central rassemblant les informations les plus récentes, où ils peuvent facilement trouver les réponses aux questions qu'on leur pose et communiquer ces réponses rapidement par le biais des canaux et des appareils appropriés.

Verint® Knowledge Management™ est une solution entièrement modulable permettant de communiquer les informations appropriées aux utilisateurs du centre de contact, ainsi qu'aux clients en libre-service. Elle offre à vos agents les outils dont ils ont besoin pour délivrer un service exceptionnel, tout en facilitant la résolution au premier contact, en assurant une plus grande uniformité et une meilleure qualité des réponses, en optimisant la conformité à la réglementation et aux processus de l'entreprise, et en réduisant le temps de formation des agents. Cette solution flexible est disponible dans plusieurs formats et selon plusieurs modèles de mise en œuvre, parmi lesquels :

Verint Knowledge Management – Version professionnelle

Disponible sur cloud public ou privé, la version professionnelle vous évite les désagréments liés à la mise à jour des logiciels et à la compatibilité des versions : tout est géré pour vous dans le cadre de votre abonnement. La solution présente des fonctionnalités variées, notamment :

- **Environnement de création de texte enrichi** – Créez facilement des articles de connaissances comprenant des tableaux, des images, des vidéos et plus encore.
- **Des modèles de connaissances prêts à l'emploi** – Choisissez un modèle prédéfini pour les types de connaissances les plus courants, comme les alertes, les articles et les FAQ.
- **Flux de travail d'approbation configurable** – Nommez les réviseurs chargés d'approuver les connaissances avant leur publication.
- **Fonctions d'audit et de contrôle des versions** – Consultez les révisions apportées à chaque article, et revenez à des versions antérieures si nécessaire.
- **Dates de publication et d'expiration** – Indiquez quand les connaissances doivent être mises à disposition et quand elles doivent expirer automatiquement.
- **Taxinomie et structure des droits multidimensionnelles** – Attribuez au contenu les étiquettes appropriées pour le produit, la région ou les autorisations pour que les utilisateurs puissent retrouver les informations pertinentes plus rapidement.

Vous pouvez désormais :

- Communiquer des connaissances enrichies pour de nombreux utilisateurs, langues et canaux de communication différents.
- Diminuer le volume des appels de moitié grâce à des connaissances en libre-service.
- Diminuer le temps de traitement moyen tout en améliorant l'exactitude des réponses.
- Communiquer les informations pertinentes automatiquement afin de réduire le temps de formation des agents.

VERINT.

