

Verint Community



Jetzt können Sie:

- die Zufriedenheit von Kunden, Partnern und Mitarbeitern erhöhen und gleichzeitig die Support-Kosten reduzieren, indem Sie Ihren Nutzern die Möglichkeit bieten, sich selbst zu helfen, sich gegenseitig zu unterstützen und Informationen und erfolgreiche Vorgehensweisen auszutauschen.
- direkt Feedback von Ihren Kunden und Partnern einholen und es nutzen, um Ihre Produkte und Services zu verbessern, mehr Interessenten zu gewinnen, den Zugriff auf Ihre Webseite zu erhöhen und die Suchmaschinenoptimierung zu verbessern.
- die Produktivität Ihrer Mitarbeiter erhöhen und den Teamgeist stärken, indem Sie Mitarbeiter-Communities für vertrauliche, sichere Kommunikation und Zusammenarbeit nutzen.

Kommunizieren Sie mit Kunden, Partnern und Mitarbeitern

Ihre Kunden, Partner und Mitarbeiter nutzen soziale Medien und erwarten dasselbe von Ihrem Unternehmen. Wie können Sie sich mit ihnen austauschen, und zwar auf den Plattformen, die für Ihr Unternehmen am wichtigsten sind?

Mit Verint® Community (TRADEMARK) können Sie Ihren Kunden, Partnern und Mitarbeitern Tools für die Zusammenarbeit zur Verfügung stellen, mit deren Hilfe Sie die Kosten senken, die Transparenz und den Absatz erhöhen und einen wirtschaftlichen Mehrwert generieren können. Die Lösung wurde entwickelt, um den Dialog von Mitarbeitern und Kunden zu unterstützen, den Service zu verbessern und digitales Marketing und Social Commerce zu fördern.

Die Lösung basiert auf einer extrem flexiblen, erweiterbaren sozialen Plattform für Unternehmen. Sie bietet ein Komplettpaket sozialer Anwendungen, einschließlich Foren, Blogs und Private Messaging. Sie kann an gängige soziale Netzwerke angebunden und in geschäftskritische Unternehmenssoftware integriert werden und unterstützt moderne Sicherheits- und Authentifizierungsmethoden. Die Plattform kann Ihrem Unternehmen helfen, die Nutzung von Self-Services, den Austausch von Wissen, die Zusammenarbeit und Networking zu fördern und gleichzeitig bessere Geschäftsentscheidungen auf der Grundlage von Informationen und Daten über soziale Interaktionen zu treffen.

Verint Community kann Ihnen helfen:

- potenzielle Support-Anrufe zu vermeiden und zu deeskalieren
- den Aufwand für Kunden, Partner und Mitarbeiter zu reduzieren
- rund um die Uhr und überall auf der Welt Support über soziale Medien anzubieten – inklusive in mobilen Communities, die auch unterwegs verfügbar sind
- schnell bessere, innovativere Produkte und Services anzubieten, indem Sie Ideen aus der Community nutzen
- personalisierte Inhalte für eingeloggte Benutzer bereitzustellen

Nutzer können von Social-Self-Service und kollaborativem Support profitieren, der online in Diskussionsforen und in Form von Wissensartikeln, Produktdokumentationen, Online-FAQs und How-to-Videos bereitgestellt wird.

Verint Community

Social Commerce ausbauen

Mit Verint Community können Sie Marken-Communities aufbauen und gleichzeitig Marketingfachkräften interaktive soziale Tools zur Verfügung stellen, um die Kundenbindung zu erhöhen. Interaktive Marketing-Communities können Ihnen helfen:

- den Umsatz zu erhöhen, indem Sie Kaufentscheidungen durch Bewertungen und Empfehlungen anderer Kunden beeinflussen
- die Markenbindung mit unterhaltsamen, interaktiven Online-Bereichen zu erhöhen und es Fans zu erleichtern, ihre Meinung in sozialen Medien zu verbreiten
- mit relevanten Inhalten mehr Besucher und damit potenzielle Kunden für Ihre Seite zu interessieren und dadurch die Kosten für SEO und Suchmaschinenmarketing zu senken
- mithilfe von Informationen von Kunden neue Produkte schneller auf den Markt zu bringen, die Entwicklungszeit für Innovationen zu verkürzen und die Kosten zu senken

Erhöhen Sie das Engagement Ihrer Mitarbeiter

Ihre Mitarbeiter werden mobiler und arbeiten an immer mehr Standorten. Diese Umstände können das Zusammengehörigkeitsgefühl und die Hilfsbereitschaft untereinander beeinträchtigen. Mit Verint Community können Sie Communities aufbauen, die Ihnen helfen:

- die Zusammenarbeit und den Austausch der Teammitglieder zu verbessern; dank der offenen Schnittstellen von Verint können Sie die Plattform an viele Unternehmens- und Authentifizierungssysteme sowie Kollaborationstechnologien anbinden
- die Produktivität und Effizienz Ihrer Mitarbeiter durch die gemeinsame Bearbeitung von Aufgaben, mit Anleitungsvideos und der Archivierung der internen Kommunikation zu erhöhen
- das Onboarding von Mitarbeitern zu verbessern und die Einarbeitungszeit zu verkürzen

* Die Lösungen werden separat lizenziert.

Digitale Kommunikation in einer neuen Dimension

Sie können noch mehr Nutzen aus Verint Community ziehen, indem Sie sie zusammen mit anderen Verint-Lösungen für digitalen Dialog* einsetzen:

- Mit **Verint Knowledge Management™** können Sie Community-Inhalte mit einer Sammlung unternehmenseigener Inhalte ergänzen, sodass Anwendern noch mehr Ressourcen zur Verfügung stehen. Community-Mitgliedern stehen Suchfunktionen und strukturierte Prozesse zur Verfügung, um Antworten zu finden. Sie erhalten personalisierte Inhalte, die auf den Kontext ihrer Suche zugeschnitten sind.
- **Verint Intelligent Virtual Assistant™** ist ein intelligenter, dialogfähiger Chatbot, der mithilfe von fortschrittlichem Natural Language Processing Absichten erkennen kann. Er kann Benutzer auf Community-Inhalte und Web-Self-Service-Artikel hinweisen und andere Aktionen ausführen, wie beispielsweise einen Live-Chat mit einem Agenten starten oder einen Fall anlegen.

Teil der Verint Customer Engagement Cloud Platform

Verint Community ist Teil eines patentierten Portfolios von Cloud-Lösungen. Mit seiner Hilfe verknüpfen die bekanntesten Unternehmen der Welt Aufgaben, Daten und Customer Experience effizient, um langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen.

The Customer Engagement Company™

Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Americas

info@verint.com

+1 770 754 1900

1-800-4VERINT

Asia Pacific

info.apac@verint.com

+(852) 2797 5678



verint.com



twitter.com/verint



linkedin.com/company/verint



verint.com/blog