

# EEN GESPREK MET EEN KLANTCONTACT-MEDEWERKER IS DE OP 1 NA POPULAIRSTE METHODE VAN KLANTCONTACT (30%)\*

...U ZOU ELK GESPREK MOETEN ANALYSEREN OM WAARDEVOLLE INFORMATIE NAAR BOVEN TE HALEN



## UW UITDAGINGEN



Het aantal telefoongesprekken is zo groot dat uw contactcenter ze niet allemaal handmatig kan beoordelen en analyseren.



Uw handmatige beoordeling van de gesprekken geschiedt door middel van een simpele analyse.



Om de concurrentie voor te blijven, moet u de behoeften van de markt snel herkennen en erop inspelen.

## DE OPLOSSING



Verbeter de prestaties van uw klantcontactcenter met inzichten die de verwerkingstijd en de herhaalde oproepen verminderen.



Doe nieuwe inzichten op over klanttevredenheid, problemen die bij de business spelen, informatie over de concurrent en marketingcampagnes.



Verbeter de kwaliteitsbewaking door grote steekproeven te doen en bepaalde soorten gesprekken te beoordelen.



Verminder het klantverloop door achterliggende problemen bloot te leggen en te voorspellen welke klanten in de risicozone zitten.

## DE POSITIEVE GEVOLGEN VAN REALTIME SPEECH ANALYTICS

Compliance	Vergroot de klantbinding en first contact resolution	Meer sales	Op tijd ondersteuning	Contextuele kennis
Voldoet aan wet- en regelgeving, standaarden binnen de sector en intern beleid.	Geeft medewerkers op tijd ondersteuning zodat klanten behouden blijven en problemen worden opgelost.	Laat medewerkers zien welke kansen er liggen in cross- en upsell om zo te kunnen groeien.	Wijst leidinggevenden op zaken als ongepast taalgebruik en/of oplopende emoties.	De medewerker krijgt alleen die informatie op zijn scherm die relevant is voor zijn interactie met de klant.
Voorkomt kostbare boetes en vermindert de aansprakelijkheidsrisico's.	Minder klantverloop en daarmee minder kosten voor het aantrekken van nieuwe klanten om te blijven groeien.	Zorgt dat medewerkers op de hoogte zijn van relevante promo-acties en aanvullende producten en diensten.	Direct meeluisteren en ingrijpen op het moment dat dat nodig is.	Voorkomt dat klanten in de wacht worden gezet, wat verwerkingstijd en kosten scheelt.

MET SPEECH ANALYTICS VAN VERINT KUNT U:



De prestaties van uw contactcenter **VERBETEREN**



Inzichten over klanten **NAAR BOVEN HALEN**



De kwaliteitsbewaking **VERBETEREN**

## SAMEN STERKER

Ontdek hoe Verint u helpt om efficiënter te werken en uw interne processen en prestaties te verbeteren.

MEER INFO

CONTACT