

DAS GESPRÄCH MIT EINEM AGENTEN STEHT AUF DER BELIEBTHEITSSKALA DER KONTAKTMÖGLICHKEITEN AN ZWEITER STELLE (30 %)*

... SIE SOLLTEN ALLE ANRUFEN ANALYSIEREN, UM WERTVOLLE INFORMATIONEN ZU GEWINNEN.



IHRE HERAUSFORDERUNG



Die Kapazität Ihres Contact Centers reicht nicht aus, um die Vielzahl an Anrufen manuell zu überprüfen und zu analysieren.



Mit manueller Prüfung kann nur ein Bruchteil der Anrufe und dieser nur oberflächlich analysiert werden.



Um der Konkurrenz einen Schritt voraus zu sein, müssen Sie Bedürfnisse am Markt vorhersehen und schnell adressieren.

DIE LÖSUNG



Erhöhen Sie die Leistungsfähigkeit Ihres Contact Centers mit Informationen, die die Bearbeitungszeit verkürzen und wiederholte Anrufe reduzieren.



Finden Sie von Ihren Kunden mehr über ihre Zufriedenheit, Probleme im Unternehmen, den Wettbewerb und den Erfolg von Marketing-Kampagnen heraus.



Verbessern Sie die Qualitätssicherung, indem Sie viele Anrufe und spezielle Arten von Gesprächen analysieren.



Reduzieren Sie die Anzahl von Kunden, die zur Konkurrenz wechseln, indem Sie Ursachen aufdecken und vorhersagen, welche Kunden gefährdet sind.

DER POSITIVE EFFEKT VON SPRACHANALYSE IN ECHTZEIT

Bessere Compliance	Höhere Kundenbindung/Erstlösungsrate	Höherer Absatz	Zeitnahes Coaching	Kontextwissen
<p>Sorgen Sie für die Einhaltung von Gesetzen, Verordnungen, Branchenstandards und internen Vorgaben.</p>	<p>Bieten Sie Ihren Mitarbeitern zeitnah Orientierungshilfen, um Kunden zu halten und Probleme zu lösen.</p>	<p>Zeigen Sie Ihren Mitarbeitern Möglichkeiten für Cross- und Up-Selling, um Wachstum zu fördern.</p>	<p>Machen Sie Vorgesetzte auf Probleme aufmerksam, beispielsweise den Gebrauch von Schimpfwörtern oder ausufernde Gefühle.</p>	<p>Stellen Sie interaktionsrelevante Kurzinfos auf dem Mitarbeiterbildschirm zur Verfügung.</p>
<p>Vermeiden Sie kostspielige Bußgelder und Strafen und mindern Sie Haftungsrisiken.</p>	<p>Reduzieren Sie die Anzahl von Kunden, die abwandern, und vermeiden Sie hohe Akquisitionskosten, um weiter zu wachsen.</p>	<p>Geben Sie Ihren Mitarbeitern Hinweise zu relevanten Werbeaktionen und ergänzenden Produkten und Services.</p>	<p>Hören Sie sofort in ein Gespräch hinein und greifen Sie ein, um unmittelbar zu korrigieren.</p>	<p>Vermeiden Sie Wartezeiten durch Suchvorgänge. So verkürzen Sie die Dauer der Bearbeitung und reduzieren Kosten.</p>

MIT VERINT SPRACHANALYSE KÖNNEN SIE:



die Leistungsfähigkeit Ihres Contact Centers **ERHÖHEN**



Informationen über Ihre Kunden **AUFDECKEN**



Ihr Qualitäts-Monitoring **VERBESSERN**

GEMEINSAM BESSER

Entdecken Sie, wie Verint Ihnen helfen kann, effizienter zu arbeiten, interne Prozesse zu optimieren und Ihre Leistung zu steigern.

[WEITERE INFORMATIONEN](#)

[KONTAKT](#)