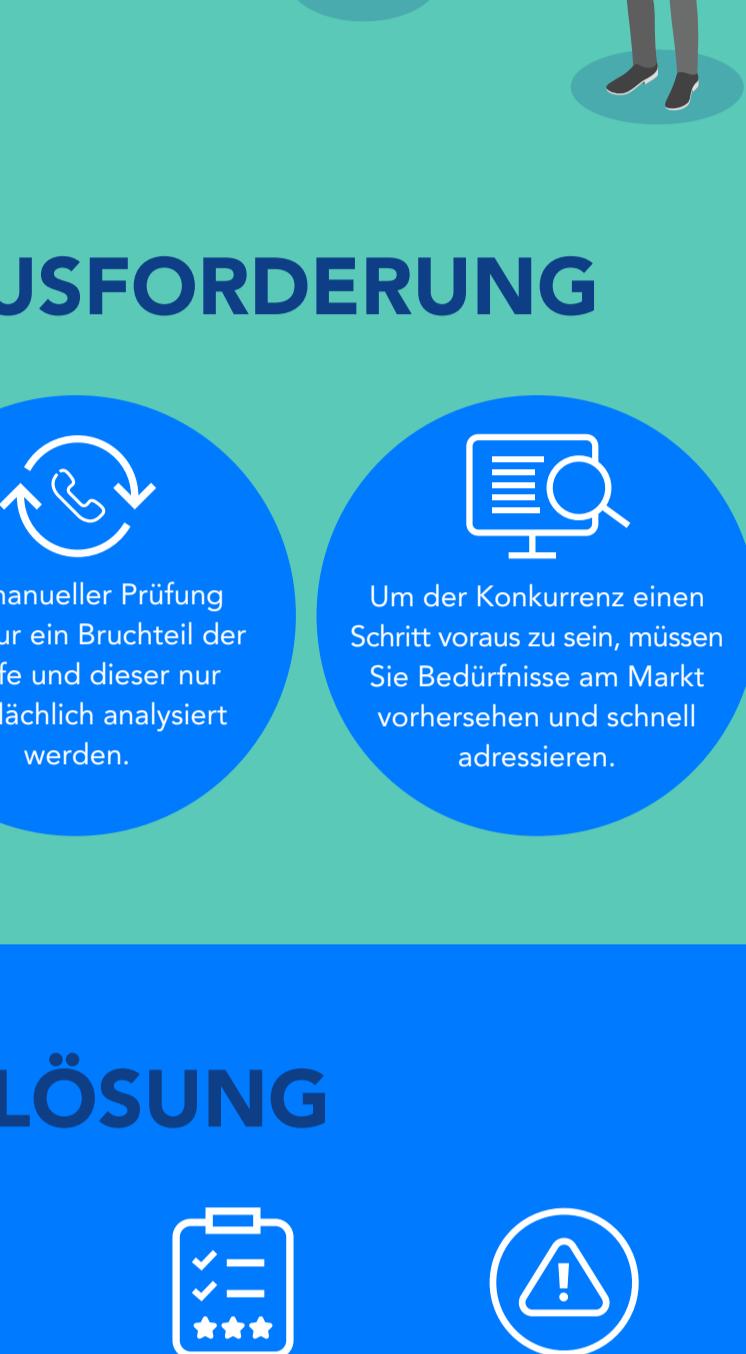


DAS GESPRÄCH MIT EINEM AGENTEN STEHT AUF DER BELIEBTHEITSSKALA DER KONTAKTMÖG- LICHKEITEN AN ZWEITER STELLE (30 %)*

**... SIE SOLLTEN
ALLE ANRÜFE
ANALYSIEREN,
UM WERTVOLLE
INFORMATIONEN
ZU GEWINNEN.**



IHRE HERAUSFORDERUNG



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



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

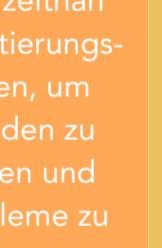


Um der Konkurrenz einen Schritt voraus zu sein, müssen Sie Bedürfnisse am Markt vorhersehen und schnell adressieren.

DIE LÖSUNG



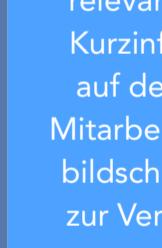
Erhöhen Sie die Leistungsfähigkeit Ihres Contact Centers mit Informationen, die die Bearbeitungszeit verkürzen und wiederholte Anrufe reduzieren.



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



Verbessern Sie die Qualitätsicherung, indem Sie viele Anrufer 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.

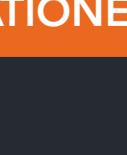
DER POSITIVE EFFEKT VON SPRACHANALYSE IN ECHTZEIT

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

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

VERINT.

*Die Studie wurde von Verint beauftragt und vom 1. bis 11. Februar in Zusammenarbeit mit dem Marktforscher Opinium Research LLP durchgeführt. 34.063 Verbraucher in den folgenden Ländern wurden befragt: Australien, Brasilien, Kanada, Frankreich, Deutschland, Hongkong, Indien, Japan und Mexiko, Niederlande, Singapur, Saudi-Arabien, Südafrika, Spanien, Schweden, Vereinigte Arabische Emirate, Vereinigtes Königreich und die Vereinigten Staaten. Die Untersuchung wurde online in der jeweiligen Landessprache durchgeführt und die Befragten erhielten eine Prämie für die Teilnahme. Zu den in der Studie untersuchten Branchen gehörten Finanzdienstleister, der stationäre Einzelhandel, Kreditkartenanbieter, Versicherungen, Mobilfunkanbieter, Online-Einzelhändler, Telekommunikationsunternehmen, Reiseveranstalter und Versorger.

© 2020 Verint Systems Inc. Weltweit alle Rechte vorbehalten. Die unautorisierte Verwendung, Vervielfältigung oder Veränderung dieser Infografik im Ganzen oder in Teilen ohne die schriftliche Genehmigung durch Verint Systems Inc. ist strikt untersagt. Alle hier mit dem®- oder dem™-Symbol gekennzeichneten Marken sind registrierte Warenzeichen oder Warenzeichen von Verint Systems Inc. oder Tochterfirmen. Alle anderen Marken sind Warenzeichen ihrer jeweiligen Eigentümer.