

L'Entreprise de l'Engagement Client



Des solutions qui forgent des relations clients plus étroites, avec plus de sens et de valeur

L'Engagement Client est en pleine métamorphose. Aujourd'hui, les clients finaux ont plus de pouvoir, de choix et de liberté qu'ils n'en ont jamais eu auparavant, tandis que les talents s'attendent à disposer des outils et des capacités qui leur permettront de progresser encore.

Nos solutions sont conçues pour que votre entreprise toute entière dispose des moyens de répondre à l'ensemble de ces exigences. En simplifiant les processus, en modernisant les outils, les plateformes et les systèmes qui favorisent l'engagement et en instaurant une automatisation intelligente de la façon la plus adéquate, vous ferez passer l'engagement client et l'expérience de marque à la vitesse supérieure.

Quel meilleur partenaire que l'entreprise de l'engagement client ?



Conversations téléphoniques avec les clients

- Améliorez vos processus d'expérience client en approfondissant votre interprétation, votre analyse et votre connaissance des comportements, des interactions et des retours des clients.
- Répondez plus efficacement aux demandes des clients, des entreprises et du marché en capitalisant sur vos points forts et en corrigeant vos points faibles.

Nos solutions pour mieux comprendre et être mieux informés en temps réel

- Analyse des textes et des conversations
- Analyse des réseaux sociaux
- Commentaires à l'entreprise
- Commentaires numériques

VERINT

69%

des consommateurs veulent que les entreprises facilitent leur engagement ou leurs achats quand ils le souhaitent

Enquête 2018 sur les consommateurs commanditée par Verint en association avec Opinium Research LLP

Retour sur investissement pour le client

Ces chiffres et ces pourcentages sont des exemples tirés d'un échantillon des clients de Verint :

70%

d'augmentation du taux de satisfaction client

Près de

2 millions

d'interactions clients analysées

38%

de réduction des heures supplémentaires

3 millions USD

d'économies dès la première année grâce à l'amélioration du temps de traitement moyen des appels et de la planification

22%

de réduction des réclamations



Engagement des ressources

- Permettre à l'entreprise toute entière d'apporter les réponses rapides et les interactions simples que vos clients exigent.
- Instaurer un environnement de travail flexible, où l'accès à l'information et la résolution des conflits sont immédiats – soutenu par une automatisation et une formation adaptées.

Nos solutions pour des ressources entièrement responsabilisées et connectées

- Enregistrement intelligent
- Analyse des textes et des conversations
- Gestion automatisée de la qualité
- Knowledge Management
- Accompagnement/formation
- Poste de travail du collaborateur
- Gestion des effectifs
- Case Management
- Gestionnaire de tâches
- E-mail/chat
- Bureau et analyse des processus
- Assistant virtuel
- Automatisation des processus par la robotique
- Ludification
- Grilles d'évaluation de la gestion des performances
- Personnel mobile
- Communautés internes



Libre-service

- Répondez à la demande d'un contrôle renforcé du client final et réduisez le gaspillage de ressources sur des interventions non essentielles avec une automatisation accrue et un libre-service maîtrisé.
- Obtenez de l'assistance et des réponses sur le web, sur mobile et à travers les réponses vocales interactives (RVI).

Nos solutions pour délivrer l'expérience la plus personnalisée et pertinente

- Libre-service vocal
- Libre-service web/mobile
- Assistant virtuel
- Knowledge Management
- Communautés de clients



Fraude et conformité

- Identifiez la fraude le plus en amont possible et transmettez l'information aux autorités compétentes.
- Conservez un niveau élevé de conformité interne et externe dans toutes les interactions clients, et réduisez les conflits, les indemnités et les éventuelles amendes.

Nos solutions pour trouver un équilibre efficace entre atténuation et gestion des risques

- Détection de la fraude lors du libre-service vocal
- Conformité financière
- Enregistrement
- Gestion automatisée des enregistrements
- Analyse d'identité
- Analyse des textes et conversations
- Bureau et analyse des processus
- Poste de travail du collaborateur
- Surveillance des succursales et enquêtes
- Knowledge Management
- Conformité des enregistrements
- Automatisation des processus par la robotique

The Customer Engagement Company™

Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Asia Pacific

info.apac@verint.com

+(852) 2797 5678



verint.com



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com