



VERINT®

Pas de gestion sans mesure

Les erreurs du service d'appui
et les retards sont la deuxième
cause d'insatisfaction client*

* Aberdeen Group : *The Business Value of
a Next-Generation Back Office* (juin 2017)

Votre expérience client et votre efficacité opérationnelle reposent-elles de plus en plus sur les performances du service d'appui ?

Les solutions de service d'appui de Verint vous permettent d'anticiper, de simuler, de surveiller, d'allouer et d'équilibrer la charge de travail en fonction des compétences, des capacités et de la disponibilité des effectifs du service d'appui. Cela peut se traduire par d'importantes améliorations en matière de service client, de conformité, de gestion des coûts et d'efficacité opérationnelle.

Fonctionnement

Si vous avez mis en place un cadre normalisé pour votre personnel, vos processus et vos technologies, les éléments suivants pourront vous être utiles :

- Simplifiez la gestion opérationnelle grâce aux données en temps réel, aux tableaux de bord standard et à une visibilité de bout en bout sur le travail, le personnel et les processus.
- Présentez des méthodes de travail qui réduisent les interventions manuelles et améliorent l'expérience des gestionnaires et des employés.
- Automatisez les processus de gestion clés tels que l'allocation de tâches, la planification des ressources et le suivi des performances des niveaux de service.

Les entreprises dotées d'un service d'appui nouvelle génération remplissent

49 % d'accords sur la qualité des niveaux de service en plus sur une année, un chiffre remarquable.

Aberdeen Group: *The Business Value of a Next-Generation Back Office* (juin 2017)

ABERDEEN
GROUP



Solutions Verint



Analyse des postes de travail et des processus

Offre une visibilité sur les activités en temps réel et sur l'historique des activités grâce à la capture, au suivi et à l'analyse automatiques de l'utilisation des applications, vous permet d'identifier les insuffisances au niveau des processus, de la conformité ou de l'efficacité opérationnelle.



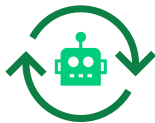
Gestion des performances

Utilisez les tableaux de bord pour visualiser les performances en temps réel ou l'historique des performances des processus, d'équipes ou de personnes spécifiques, quel que soit le site d'activité.



Gestionnaire de tâches

Dopez la productivité et atteignez vos objectifs de services en hiérarchisant le travail de chacun de vos employés pour qu'ils puissent se concentrer sur les bonnes activités au bon moment.



Automatisation des processus par la robotique

Automatisez les tâches répétitives et fondées sur des règles et guidez vos employés en temps réel pour augmenter la productivité, réduire les erreurs et améliorer l'expérience client.

Avantages

Grâce à nos solutions, vous pourrez :

- **Capter** des transactions multicanales et afficher une vue unique qui englobe les tâches, le personnel et les processus.
- **Associer** les charges de travail aux ressources disponibles, en priorisant et en attribuant du travail aux membres d'équipe qui disposent des compétences nécessaires, au bon endroit et au bon moment.
- **Sur une base régulière**, remplir des accords sur les niveaux de service et faire preuve de transparence sur l'ensemble du parcours client.
- **Fournir** des tableaux de bord, grilles d'évaluation et analyses en temps réel sur l'historique des performances ainsi que sur les performances anticipées.



Back Office

Paroles d'analystes

« Les entreprises doivent étendre la portée des programmes de transformation afin d'englober l'ensemble des capacités de service de l'entreprise, notamment dans les secteurs avec des processus de contact frontal avec la clientèle, car ceux-ci ont un impact direct sur la qualité de l'expérience client. »

« L'engagement des employés est essentiel pour une expérience client positive. Si les employés et leurs gestionnaires ne peuvent pas comparer clairement les performances réelles et attendues pour une tâche donnée, il est très difficile, voire impossible d'assurer une gestion efficace. »

« Les données montrent que les entreprises avec un « service d'appui nouvelle génération » parviennent à réduire leurs dépenses globales de 28,9 % d'une année sur l'autre. Concrètement, cela signifie qu'une entreprise dont les coûts annuels liés aux services administratifs s'élèvent à 50 millions de dollars économiserait 14,45 millions de dollars chaque année en prenant les bonnes mesures. »

Ovum : *Keeping Customer Promises: Time for the Back Office to Come to the Forefront* (mars 2018)



Aberdeen Group : *The Business Value of a Next-Generation Back Office* (juin 2017)

**ABERDEEN
GROUP**

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

Toute utilisation, reproduction ou modification non autorisée de ce document, dans sa totalité ou en partie, effectuée sans l'accord écrit de Verint Systems Inc., est strictement interdite. En fournissant ce document, Verint Systems Inc. ne fait aucune déclaration quant à l'exactitude ou à l'exhaustivité de son contenu et se réserve le droit de le modifier sans préavis. Les caractéristiques citées dans ce document peuvent changer à tout moment. Les fonctionnalités dépendent des configurations proposées. Pour tout renseignement sur les caractéristiques et les spécifications actuelles des produits, veuillez vous adresser à Verint. Toutes les marques citées dans ce document qui sont suivies du symbole ® ou TM sont des marques déposées ou des marques commerciales de Verint Systems Inc. ou de ses filiales. Tous droits réservés. Toutes les autres marques sont des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs. © 2019 Verint Systems Inc. Tous droits réservés mondialement. 2.2019

VERINT®